

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 2.247

LEY 2247

11 artículos

Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 2247

ARTÍCULO 1°. Obligatoriedad. En todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que cuenten con atención al público, en todos los locales y/o comercios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en donde se preste servicio de atención al cliente o de post-venta y en los locales de espectáculos y diversiones públicas es obligatoria la existencia de un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos, el que podrá estar en soporte digital.

ARTÍCULO 2°. El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos, deberá estar disponible en el soporte que opten los sujetos enunciados en el artículo 1°. En caso de que los establecimientos cuenten con página web, deben incorporar un enlace que se denomine "libro de quejas on-line" para que los usuarios o clientes puedan canalizar sus eventuales reclamos, quejas, agradecimientos y sugerencias.

ARTÍCULO 3°. Definición - A los fines de la presente ley, se entiende por: a) Servicio de atención al cliente: el ofrecido por empresas privadas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de sus potenciales o efectivos clientes y usuarios. b) Servicio de post-venta: el ofrecido por empresas privadas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes una vez efectuada la prestación del servicio o la venta del bien, dirigido a atender dudas, recibir reclamos o consultas de sus clientes o usuarios. c) Espectáculos y diversiones públicas: son los definidos por la Ley 5641 sus modificatorias y complementarias.

ARTÍCULO 4°. Funcionamiento - El funcionamiento del libro de quejas digital debe cumplir con las siguientes especificaciones: a. Se debe permitir que los usuarios puedan acceder a través de un código QR, el cual deberá remitir a un formulario que permita introducir los datos del interesado y la especificación del reclamo, queja, agradecimiento o sugerencia. En caso de contar con página web, el código QR debe remitir a un enlace que se denomine "libro de quejas on-line" incorporado a la página principal, página de inicio o "home page". b. Una vez enviado el reclamo, la empresa deberá emitir una constancia de recepción en forma automática mediante correo electrónico en la cual se incluya una copia textual del reclamo, queja, agradecimiento o sugerencia. c. El plazo máximo para dar respuesta al reclamo es de quince (15) días hábiles, contados a partir del envío del formulario y deberá realizarse por el mismo medio.

ARTÍCULO 5°. Motivos de quejas, sugerencias o reclamos en establecimientos privados. Se consideran como alguno de los motivos suficientes para registrar una queja, sugerencia o reclamo en los locales comprendidos por la presente Ley, los siguientes: a. tiempo de espera excesivo; b. mala atención por parte de algún empleado; c. falta de respuesta; d. falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite; e. falta de servicios (baños, sillas de espera, etc.); f. falta de atención diferenciada y prioritaria a personas con discapacidad y a personas mayores; g. falta de atención por parte del responsable del área; h. la restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido; i. la resolución o rescisión del contrato; j. el cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del

servicio; k. la negativa a entregar factura, contrato u otro documento requerido en la operación; l. la negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o cuando éste se encuentra defectuoso; y, m. todo otro factor que haga a la calidad de atención al cliente. Ninguna queja o reclamo se considera como denuncia por infracción a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 ni al Decreto de Necesidad y Urgencia del Poder Ejecutivo Nacional N° 274-PEN/19 de Lealtad Comercial ni a la Ley N° 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establecido en dichas normas o sus respectivas reglamentaciones.

ARTÍCULO 6°. Cartel informativo. En todas las dependencias o locales a que refiere el artículo 1° de la presente Ley, debe fijarse, en un lugar visible por el público, un cartel donde se informe acerca de la existencia del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos. En caso de ser digital, deberá indicarse el link de acceso o un código QR que conecte directamente con éste.

ARTÍCULO 7°. Contenido - En el libro mencionado el cliente o usuario podrá asentar sus quejas, agradecimientos, reclamos, sugerencias y, si así lo deseara, propondrá soluciones para el mejor manejo del respectivo local o dependencia. Para ello deberá: a. consignar nombre y apellido, número de documento de identidad y número de teléfono de quien efectúe la queja, agradecimiento, reclamo o sugerencia; e, b. incorporar a los datos requeridos del reclamante y una dirección de correo electrónico

ARTÍCULO 8°. Sanciones. La falta de disponibilidad del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos en las dependencias o locales a que refiere el artículo 1°, se considerará infracción a la presente ley. Verificada la falta de existencia u operatividad del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en el Decreto de Necesidad y Urgencia del Poder Ejecutivo Nacional N° 274-PEN /19 de Lealtad Comercial, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, conforme el Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobado por la Ley 757.

ARTÍCULO 9°. Inspecciones. La existencia y el correcto funcionamiento del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos de las dependencias y locales comprendidos por la presente Ley podrá ser objeto de las inspecciones realizadas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, o por el organismo que en el futuro la reemplace.

ARTÍCULO 10. Autoridad de Aplicación - La máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en materia de defensa de los consumidores y usuarios es la autoridad de aplicación a los efectos de la presente Ley.

ARTÍCULO 11. La presente ley se reglamentará dentro de los noventa (90) días desde su promulgación.



VEREDICTA LEYES

Ley 2247. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.

Datos: Base InfoLEG de Normativa Nacional, Ministerio de Justicia de la Nación (CC BY 4.0).