EXPTE. D- 807 /15-16

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 1 Pcia. BS. AS.

Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

SANCIONAN CON FUERZA DE

Ley

ARTICULO 1º: Incorpórese en todas las páginas web pertenecientes al Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, así como todas aquellas páginas Web pertenecientes a entidades privadas, comercios o empresas que brinden productos o servicios al público, un enlace que se denomine "Libro de Reclamaciones On Line" con la finalidad de que los usuarios o clientes puedan completar un formulario electrónico con sus eventuales reclamos.

ARTICULO 2º: El "Libro de Reclamaciones On Line" deberá estar ubicado visiblemente en la página principal, página de inicio o "home page" a través del cual se ingresará a un formulario para completar los datos del reclamante y redactar su reclamo.

ARTICULO 3°: La empresa deberá emitir en forma automática la constancia de recepción del reclamo y otorgar un número mediante el cual el reclamante pueda realizar el seguimiento de su solicitud vía online.

ARTICULO 4º: La Autoridad de Aplicación de la presente ley será la Dirección Provincial de Comercio a través de Defensa del Consumidor.

ARTICULO 5º: La autoridad de aplicación realizará la campaña informativa correspondiente de la presente ley.

ARTICULO 6º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dr. WALTER CARUSSO
Presidente Bloque Espacio Abierto
H.C. Diputados Prov. Bs. As.

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
2
Pcia. Bs. As.

FUNDAMENTOS

El presente proyecto tiene por objeto incorporar por ley un enlace denominado "Libro de Reclamaciones" en todas las páginas web pertenecientes al Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, como así también, a todas aquellas páginas Web de entidades privadas, comercios o empresas que brinden productos o servicios al público.

Es necesario comenzar a implementar en las distintas acciones comunes de la población, las herramientas que las nuevas tecnologías nos proveen. Esta ley, propone que los reclamos de todos los usuarios sean atendidos y puedan realizarse con facilidad.

Existen organismos o empresas que no tienen sedes en todas las ciudades o pueblos de la Provincia, y muchas veces los llamados telefónicos para realizar reclamos pueden ser costosos o de difícil conexión, y es de público conocimiento el grado de conectividad a Internet que existe hoy en día en toda la provincia de Buenos Aires.

A su vez, hay quejas que la empresa u organismo público podría atender fácilmente si se le es comunicado, sin la necesidad de un ente interventor.

El Libro de Reclamaciones es una herramienta que proporciona al usuario y al consumidor, la oportunidad para reclamar directamente en la entidad donde se produjo el conflicto.

La necesidad de la creación de este enlace "Libro de Reclamaciones" en sus portales web, se basa en la preocupación por brindarle a la ciudadanía una vía más ágil para exigir el cumplimiento efectivo sus derechos de los usuarios y consumidores.

La justificación del presente proyecto de ley se centró inicialmente en la necesidad de acortar los plazos para la resolución conflictos entre los ciudadanos, los consumidores, las entidades, y con el fin obtener la identificación de los conflictos, a través de un formulario estandarizado disponible en lo que es hoy un medio masivo de comunicación fundamental como son las páginas web oficiales de las entidades ya sean públicas o privadas. Es por esto que es necesario estimular y fomentar su uso mediante la introducción de mecanismos para mejorar su eficacia como herramienta defensa de los derechos de los usuarios y los consumidores con el fin de lograr la igualdad material de los actores.

Actualmente, el libro de quejas es obligatorio por ley desde 1995 tanto en los servicios y organismos de la administración pública como en entidades privadas. Por lo tanto, se refuerza el derecho, mejorando la eficiencia de los canales en los cuales se pueden canalizar quejas y reclamos como un medio de prevención conflictos, contribuyendo a la mejora de la calidad de servicios.

Según explicó el titular provincial de Defensa del Consumidor, uno de los principales motivos por el cual esa entidad decidió ajustar los controles al libro de quejas es porque "muchas denuncias que llegaban a la Dirección de Defensa del Consumidor venían sin el antecedente previo en el libro de quejas y ésta es una herramienta probatoria a favor del usuario.

Muchas veces, a pesar de sentar la denuncia allí, nos encontramos con que esas páginas desaparecían mágicamente del libro y no quedaba nada sentado. Así, era la palabra del consumidor versus la del comercio".

La Resolución 158 exige a las empresas prestadoras de servicios y comercios en general, comprendidos en la Ley 5.547 que deberán habilitar un "Libro de Registro de Quejas" en donde consumidores y usuarios podrán asentar sus reclamos.

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
3
Pcia. BS. AS.

Establece que este Libro deberá ser habilitado anualmente por la Dirección mediante la foliatura de sus hojas, que deberán ser 100. Llevarán la rúbrica del director en la primera y última hoja con indicación de fecha, previo pago de un canon que será fijado en la Ley de Impositiva de 2014., Todos estos factores que dificultan la correcta utilización del libro de quejas es inexistente en el caso de la pagina web.

Por otro lado, cabe mencionar que el enlace "Libro de Reclamaciones" difiere de lo que muchas páginas web poseen como "contacto", ya que el primero se utilizará como una herramienta de defensa del consumidor. Por lo tanto, la ley pretende establecer este libro de quejas como una herramienta oficial que favorezca al ciudadano que hace uso de los servicios o de los productos de dichas entidades públicas o privadas administradoras de dichas páginas web.

Sostengo que como legisladores, es nuestro deber utilizar todas las herramientas que la tecnología nos brinda, debemos actualizar todos los sistemas que sean posibles con el fin de otorgar a toda la comunidad, las facilidades para concretar sus acciones. Como en este caso en particular, que el reclamo (que es un derecho), no resulte una tarea tediosa que por ello termine siendo desistida.

Por lo expuesto, solicito a los Sres. Diputados me acompañen en la sanción del presente Proyecto de Ley.

Dr. WALTER CARUSSO
Presidente Bloque Espacio Abier
H.C. Diputados Prov. Bs. As.