

Disponibilidad y estado de conservación del Libro de quejas

La resolución provincial 5 de 2019, establece:

- El Libro de quejas "deberá encontrarse siempre en lugar visible para el público en general en el sector de Atención al Cliente y, en caso de que el espacio del sector específico sea escaso, el Libro de Quejas deberá encontrarse siempre sobre el mostrador de atención y debidamente señalado dentro del local comercial".

El mismo criterio aplica a **bancos, financieras, empresas de cobro de impuestos** y otros servicios, debiendo estas entidades disponer **fácilmente** del Libro de quejas ante el requerimiento del consumidor.

Además, las hojas de ese registro no deben tacharse, o agregarse comentarios o interlineados, raspados de texto, **salvo que estos hayan sido realizados por el consumidor o usuario** y aclarado bajo firma por el propio reclamante.

Tampoco podrá modificarse la foliatura (numeración) o arrancarse tapas u hojas del libro, respetándose siempre la **correcta correlación en la foliatura**.