

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
CARRERA DE DERECHO



ACREDITADA POR RESOLUCION CEUB N° 1126/02

MONOGRAFIA

ANALISIS DEL ARBITRAJE APLICADO A LA SOLUCION  
DE CONFLICTOS COMO ALTERNATIVA A LA  
CONCILIACION, EN LOS CASOS ATENDIDOS POR EL  
CENTRO DE ATENCION AL USUARIO Y CONSUMIDOR  
DE LA CIUDAD DE LA PAZ

Para optar por el título académico de Licenciatura en Derecho

Postulante: David Flores Hervas  
Tutor Académico: Dr. Javier Tapia Gutiérrez  
Tutor Institucional: Dr. Marco A. Zeballos Serna  
Institución: Ministerio de Justicia

La Paz Bolivia

2014



## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo a mi Dios, el que me ha dado la oportunidad de realizarlo y completarlo, a mi mamá que me ha colaborado mucho en las revisiones, a mi familia y a mis amigos que me han apoyado para que concluya este trabajo.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco al personal del VMDDUC que me han permitido conocer la fascinante área de la Defensa de los Derechos del Consumidor, al Dr. Marcelo Zeballos el cual me capacito y participo en casos complicados.*

*Agradezco al Dr. Javier Tapia por la colaboración y tutoría en este trabajo, así como en la revisión minuciosa del mismo.*

*Agradezco a la Universidad Mayor de San Andrés por haber permitido que estudie y aprenda una carrera tan emocionante como es Derecho.*

# INDICE

DEDICATORIA.....	I	
AGRADECIMIENTOS.....	II	
INDICE.....	III	
PROLOGO.....	V	
INTRODUCCION.....	VI	
CAPÍTULO I: BREVE HISTORIA Y ANTECEDENTES		
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	01	
I.1: ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	01	
I.2: DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA.....	04	
CAPITULO II: LA EFECTIVIDAD ACTUAL DE LAS CONCILIACIONES EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....		07
II.1: MODO DE OPERACIÓN DE LAS CONCILIACIONES.....	07	
II.2: RESULTADOS EN LAS CONCILIACIONES.....	10	
II.3: IMPOSIBILIDAD DE CONCILIAR.....	11	
CAPITULO III: LOS MEDIOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL EXTRANJERO.....		14
III.1: PAÍSES LATINOAMERICANOS.....	14	
III.2: NORTEAMÉRICA.....	30	
III.3: EUROPA.....	31	
III.4: ASIA.....	33	
CAPITULO IV: EL ARBITRAJE VS. LA CONCILIACIÓN, ANÁLISIS DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN BOLIVIA.....		36
IV.1: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN.....	36	
IV.2: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ARBITRAJE.....	37	

IV.3: APLICACIÓN DE LAS VENTAJAS DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO BOLIVIANO.....	38
CAPITULO V: PARTE PROPOSITIVA.....	46
V.1: RAZONES POR LAS QUE SE PROPONE EL ARBITRAJE DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURIDICO.....	46
V.2: PROPUESTA DE INCLUSION DEL ARBITRAJE COMO MODO DE SOLUCION ALTERNATIVO O SUSTITUTIVO DE LA CONCILIACION DENTRO DE LA NORMATIVA.....	47
V.3 INCLUSION INSTITUCIONAL DEL ARBITRAJE EN LA ESTRUCTURA ORGANICA DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR.....	50
V.4: IMPACTO EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACION.....	51
CONCLUSIONES CRÍTICAS.....	53
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	54
APÉNDICES O ANEXOS.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	110

## **PROLOGO**

*Tengo el enorme agrado de presentar esta obra, cuyo autor ha dedicado su tiempo y esfuerzo para plasmar el resultado de sus años de estudio. Aprecio el trabajo realizado por este universitario y considero importante la lectura de su creación.*

*En esta obra se puede notar un excelente trabajo de redacción e investigación, donde queda expuesto el nivel de la Facultad de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés, cuyo contenido permite a lectores con conocimientos mínimos entender tanto el problema actual como la propuesta de solución.*

*Agradezco el espacio para compartir con los lectores el interés que generó en mi persona esta obra y para felicitar al universitario por esta valiosa iniciativa.*

*Dr. Javier Tapia Gutiérrez  
Tutor Académico del Egresado*

## **INTRODUCCION**

El presente trabajo ha tenido como iniciativa las observaciones que tuve la oportunidad de plasmar, dentro del periodo en el que realicé mi trabajo dirigido, toda vez que las conciliaciones efectuadas por el Centro de Atención al Usuario y Consumidor tienen diferencias porque se trata de bienes o servicios que son la base del problema, los montos económicos en disputa o problemas relativos a las partes.

Cuando se trata de montos económicos referidos a garantías, reposición de bienes, o cuando se trata de problemas de partes, muchas de las conciliaciones tienden a fracasar, debido a la falta de opciones dadas en la conciliación se remite el caso a un juzgado civil o penal dependiendo de la gravedad.

Estudiando las formas alternativas al proceso judicial tenemos en primer lugar la Mediación que consiste en invitar a las partes a una reunión en la que ellas proponen soluciones, ceden en sus pretensiones y llegan a un acuerdo. En segundo lugar la Conciliación, que consiste en invitar a las partes a una reunión en la que el conciliador propone soluciones y las partes deciden aceptar, llegándose a un acuerdo. En tercer lugar tenemos el Arbitraje que consiste en reunir a las dos partes frente al tribunal arbitral el cual en el Laudo Arbitral, decide por las partes la solución al conflicto.

Pese a que existen tres formas alternativas para solucionar conflictos, actualmente solo se emplea la conciliación en cuanto a los problemas derivados al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, según la experiencia adquirida en los ocho meses de trabajo dirigido y de

acuerdo a las memorias de casos ya practicados, he tomado la convicción que las conciliaciones no son suficientemente efectivas y en ocasiones resultan ser una pérdida de tiempo y dinero para el afectado que acude para reclamar sus derechos.

De acuerdo al análisis que he realizado sobre las normas jurídicas de otros países he constatado una posible solución a este problema mediante el Arbitraje, por ello el objetivo del presente trabajo es proponer la inclusión del Arbitraje para la resolución de conflictos alternativa o sustitutiva a la Conciliación dentro del Ordenamiento Jurídico.

Para llegar a este objetivo se ha tenido que revisar las conciliaciones realizadas verificando la efectividad de las Conciliaciones, comparando los resultados de los casos en los que se realizó una conciliación con respecto a los que no se realizó, analizando los medios que utilizan otros centros de conciliación en otros países y por último revisando las ventajas y desventajas del Arbitraje.



# **CAPÍTULO I BREVE HISTORIA Y ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

## **I.1. ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

La actividad de consumo tiene su inicio casi al mismo tiempo que la actividad contractual, sin embargo debido a que desde tiempos históricos el hombre ha intentado sacar su propia ventaja a costa de otros, con la finalidad de remediar esta situación se fueron estableciendo reglas de conducta y del comportamiento que fueron los fundamentos para la creación de los derechos del consumidor.

Primero encontramos en la Biblia, dentro de la Ley Hebrea, en la que Dios señala reglas de conducta para su pueblo, entre ellas tenemos: “No oprimirás al jornalero pobre y menesteroso, ya sea de tus hermanos o de los extranjeros que habitan en tu tierra dentro de tus ciudades”<sup>1</sup>, “Si hubiere pleito entre algunos y acudieren al tribunal para que los jueces los juzguen, estos absolverán al justo y condenaran al culpable”<sup>2</sup> “No tendrás en tu bolsa pesa grande y pesa chica, ni tendrás en tu casa efa grande y efa pequeño, Pesa exacta y justa tendrás; efa cabal y justo tendrás, para que tus días sean prolongados sobre la tierra que Jehová tu Dios te da”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> La Santa Biblia, Dt. 24, 14

<sup>2</sup> Ib. ídem 25, 1

<sup>3</sup> Ib. ídem 25, 13-15

Otro de los antecedentes a la defensa del consumidor lo podemos encontrar en el Código Hammurabi<sup>4</sup> que data del año 1692 A.C., mismo que ya planteaba cuestiones que hasta el día de hoy son fundamentales al abordar esta problemática como ser el crédito, el arrendamiento, la calidad de alimentos y servicios, los precios, las pesas y las medidas.

Se considera que el derecho de adquirir los alimentos como necesidad primordial del ser humano fue el primer foco de protección al consumidor, es así que las leyes hebreas y egipcias regían sobre la forma de adquirir la carne<sup>5</sup>. En este mismo contexto las leyes griegas y romanas prohibían la

---

<sup>4</sup> Código de Hammurabi,

Ley 37: Si uno compra un campo, una huerta o una casa de un oficial o soldado o de un feudatario, su tableta será rota y habrá perdido su dinero. Campo, huerta, casa, volverán a su propietario.

Ley 89: Si un banquero dio a interés trigo o plata, tomará 100 QA como interés por GUR de trigo y sobre la plata, por siclo de plata, tomará el sexto más 6 SHE como interés.

Ley 108: Si una comerciante de vino de dátiles con sésamo, no quiso recibir por precio trigo, y exigió plata (pesada o pesada con pesas falsas, según las interpretaciones); o si recibió trigo pero rebajó el vino de dátiles, esta comerciante de vino de dátiles con sésamo es culpable y se la arrojará al agua.

Ley 111: Si una comerciante de vino de dátiles con sésamo dio 60 GA de vino de dátiles a crédito, recibirá 50 QA de trigo al tiempo de la cosecha.

Ley 112: Si uno se encuentra en viaje y dio a otro plata, oro, piedras preciosas y otros bienes para que las transportara, si éste no dio en el lugar de destino todo lo que tenía que transportar, y se lo quedó, el propietario de los objetos a transportar hará comparecer a este hombre por no haber dado todo lo que tenía que transportar, y éste dará al propietario de los objetos hasta cinco veces lo que le había sido dado.

Ley 224: Si el veterinario de un buey o de un asno ha tratado de una herida grave a un buey o a un asno y lo ha curado, el dueño del buey o del asno, dará al médico por honorarios un sexto de plata (de su precio o de siclo?).

Ley 225: Si ha tratado un buey o un asno y lo ha hecho morir, dará al dueño del buey o del asno un quinto de su precio.

Ley 235: Si un botero ha calafateado un buque para otro y no ha hecho bien su obra, y ese año el barco se rompió, tuvo una avería, el botero destruirá este buque y de su propia fortuna pagará un buque sólido y lo dará al propietario del buque.

Ley 242: Si uno ha alquilado por un año un buey de trabajo, pagará 4 GUR de trigo por año.

Ley 243: Precio de un buey joven delantero (no desarrollado totalmente): 3 GUR de trigo, al propietario.

Ley 244: Si uno alquiló un buey o un asno y si en los campos el león los ha matado, la pérdida es para el dueño.

Ley 245: Si uno alquiló un buey y por negligencia o golpes lo ha hecho morir, devolverá al dueño del buey, buey igual por buey.

Ley 278: Si uno compró un esclavo varón o hembra y antes del mes una enfermedad de parálisis lo ataca, devolverá el esclavo al vendedor y recuperará su plata.

Ley 279: Si uno compró un esclavo o esclava y tiene una reclamación, su vendedor satisfará la reclamación (...)

<sup>5</sup> <http://www.egiptologia.com/content/view/514/45/>

mezcla del vino con agua, en la India se imponían castigos a los que adulteraban los granos y el aceite<sup>6</sup>.

Al respecto Stiglitz expresa: “Histórica y universalmente, el movimiento de protección jurídica del consumidor inicia su desarrollo a través de la formulación de diversas declaraciones de los derechos fundamentales de los consumidores”<sup>7</sup>

Un hito histórico aparece a principios del siglo XX en Estados Unidos, donde se crea para la defensa del consumidor, la Federal Trade Commission como agencia administrativa destinada a efectuar controles sobre el consumo en general, posteriormente ya en los años treinta los consumidores organizados crean la Consumer Union<sup>8</sup>.

Tenemos otra referencia en Europa, en el año 1947 donde se crea la primera organización privada de consumidores denominado “El Concejo Danés del Consumidor”<sup>9</sup>.

Otro hito trascendental que promovió la creación de leyes protectoras se da en el año 1985, donde las Naciones Unidas toman conciencia de la importancia de la tutela del consumidor y por ello elevaron a categoría de Derechos Humanos los Derechos de los Consumidores, definiendo directrices para la protección de éstos, a partir de ello cada país miembro de la citada organización, siguiendo las pautas ya establecidas, buscaron

---

<sup>6</sup> GARCIA, Soler María José. La alimentación en la antigua Cirene y las cuentas de los demiurgos. Pág.8

<sup>7</sup> STIGLITZ, Gabriel A. y Rubén S. Derechos y Defensa del Consumidor. Pág. 25

<sup>8</sup> <http://ec.europa.eu/index.htm>

<sup>9</sup> Ib. Ídem.

crear la mejor forma de proteger los Derechos de los Consumidores mediante leyes<sup>10</sup>.

## **I.2. DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA**

En Bolivia tomamos como punto de partida para la Defensa de los Derechos del Consumidor, las decisiones tomadas como Estado a partir de 1985, donde se optó un modelo de desarrollo económico neoliberal, en el cual la responsabilidad de producción y provisión de los servicios públicos fueron asignados al Sector Privado, en tanto que las funciones normativas y regulatorias quedaron a cargo del Estado; bajo este concepto se realizaron profundas transformaciones en diversos sectores de la economía, en particular, en aquellos en que el Estado tenía una activa e importante participación, como el caso de los servicios públicos<sup>11</sup>.

El Estado neoliberal como continuador del liberal, tiene como característica principal “dejar hacer, dejar pasar” derivando de esta manera en la privatización de la economía, restándole responsabilidades y tuiciones al Estado, creando entidades autárquicas poderosas denominadas Superintendencias quienes controlaban y regían las relaciones económicas entre: Estado – Empresas Proveedoras de Servicios.

Dentro de este enfoque, el gobierno de Sánchez de Lozada promovió un amplio y muy polémico programa de reformas, en el que destaca el

---

<sup>10</sup> Ib. Ídem.

<sup>11</sup> MESA, Carlos D. y otros. Historia de Bolivia. Pág. 745 - 749

proceso de Privatización de empresas públicas, que capitalizó el 50% de la empresa de ferrocarriles (ENFE), de petróleo (YPFB), de telecomunicaciones (ENTEL), de electricidad (ENDE) y el Lloyd Aéreo Boliviano (LAB). El otro 49% que era el valor inicial de las empresas, se transfirió de la propiedad del Estado a todos los bolivianos mayores de 21 años, y el 1% restante pasó a propiedad de los trabajadores de las empresas capitalizadas<sup>12</sup>.

Luego de la privatización, este mismo gobierno instaura la Ley N° 1600 el 28 de octubre de 1994, para crear el Sistema de Regulación Sectorial<sup>13</sup> cuyo objetivo fue regular, controlar y supervisar aquellas actividades de los Sectores de electricidad, hidrocarburos, saneamiento básico, telecomunicaciones y transportes, para asegurar que las actividades bajo su jurisdicción operen efectivamente, contribuyan al desarrollo de la actividad económica nacional y tiendan a que todos los habitantes puedan acceder a todos los servicios públicos, velando los intereses de los usuarios y/o consumidores, el Estado, las empresas y entidades reguladas cualquiera que fuera su forma y su constitución.

Con el actual gobierno, se cambia la figura de Superintendencia por la Autoridades de Regulación y Fiscalización, que simultáneamente a la actividad de regulación a las empresas, realizan también una labor de atención de reclamaciones de usuarios y/o consumidores.

Con la promulgación de la actual Constitución Política del Estado el 7 de febrero de 2009, se amplía el espectro de derechos para los bolivianos y bolivianas, estableciendo en el Artículo 75 “los Derechos del Usuario y

---

<sup>12</sup> Ib. ídem. Pág. 754 - 755

<sup>13</sup> GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Art. 1 de la Ley N° 1660.

Consumidor”, por ello junto con esta nueva determinación y para efectivizar la misma, el 7 de febrero de 2009 se promulga el D.S. 29894 que establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo, dentro la cual se encuentra el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

Posteriormente se instituye primer Decreto Supremo relativo a la protección del consumidor es el D.S. 0065 del 3 de abril de 2009, el cual tiene por objeto normar los derechos del usuario y consumidor, los mecanismos de protección y otras situaciones con el objeto de Vivir Bien. Este Decreto Supremo fue reglamentado mediante la Resolución Ministerial 68/09 del 30 de abril de 2009, el cual a la fecha se sigue utilizando para las conciliaciones.

Finalmente el 6 de diciembre de 2013 se crea la Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores, Ley 453, muy diferente a su anteproyecto forjado el 2002 pero actualizado a nuestro entorno actual.

# **CAPÍTULO II LA EFECTIVIDAD ACTUAL DE LAS CONCILIACIONES EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

En el ámbito general existen tres Medios Alternativos de Resolución de Conflictos: la mediación, la conciliación y el arbitraje. La mediación consiste en reunir a las partes a una reunión frente a un mediador, en la que las partes proponen por su cuenta las posibles soluciones al problema, y el mediador solo tiene la tarea de disciplinar la reunión, para que ambas partes en un marco de respeto puedan expresar sus pretensiones.

La conciliación resulta un mecanismo flexible, que consiste en reunir a las partes ante un conciliador, el cual propone soluciones y las partes eligen la mas adecuada, llegando a un acuerdo que debe constar en un Acta de Conciliación.

El arbitraje es un medio más formal de resolución, por el cual las partes se someten a la decisión del árbitro, que luego de verificar las pruebas, mediante la sana crítica llegara a dar la salida al conflicto, el cual constara en el Laudo Arbitral.

## **II.1. MODO DE OPERACIÓN DE LAS CONCILIACIONES**

El procedimiento establecido en el Reglamento al Decreto Supremo 0065 indica que el Usuario o Consumidor afectado deberá llenar el formulario de

atención correspondiente, y mediante una invitación notificar a la otra parte para llevar a cabo una reunión de conciliación en instalaciones del Centro de atención al Usuario y Consumidor de su respectiva ciudad<sup>14</sup>.

Suele suceder que muchas veces el proveedor de bienes o el prestador de servicios, en lugar de asistir a la conciliación frente a la autoridad, acuerda informalmente con el consumidor una solución alternativa y lo comunican al Centro de Atención al Usuario y Consumidor, si se dio una solución al problema se cierra el Caso<sup>15</sup>.

En otras ocasiones, el Proveedor de bienes o el Prestador de servicios no se dan cuenta de su error, o cree tener las pruebas suficientes para desvirtuar la pretensión del Usuario o Consumidor, entonces asiste a la reunión fijada para la fecha propuesta por el Usuario para conciliar.

La finalidad de la reunión de conciliación es llegar a un acuerdo entre las partes, para que una o ambas cedan en sus pretensiones y poder llegar a una solución al conflicto de intereses, evitando entrar al ámbito judicial, que implica que ambas partes gastarían dinero, tiempo y inevitablemente una ellas perdería el juicio<sup>16</sup>.

Cuando llega el día de la cita y en el caso de no encontrarse una de las partes, mediante una llamada telefónica se le cuestiona el motivo de su inasistencia y cual su situación, en el caso que no respondiera, se realiza otra invitación para una fecha posterior.

---

<sup>14</sup> GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Reglamento al Decreto Supremo 0065. Art. 7

<sup>15</sup> Ib idem. Art 18

<sup>16</sup> Ib idem



Cuando están presentes ambas partes, el servidor público designado levanta un Acta de Conciliación, en la cual escribe sus generales de ley, dando inicio a la conciliación. Primero cede la palabra al Usuario o Consumidor que se siente lesionado en sus derechos o intereses, para que relate de manera concreta lo que ha ocurrido e indique cuál es su pretensión en el caso en particular<sup>17</sup>.

Posteriormente el Proveedor de bienes o Prestador de Servicios tendrá la palabra para expresar su punto de vista y versión de los hechos, tal cual establece el Reglamento al Decreto Supremo N° 0065 de 03 de Abril de 2009<sup>18</sup> porque para este procedimiento rige el principio de inversión de la carga de la prueba, es decir que el proveedor de bienes y servicios deberá probar que no ha cometido ninguna falta, en caso contrario si no pudiera demostrarlo, el servidor público designado le hará notar su error y las posibles consecuencias jurídicas de no solucionar el caso.

Esta misma normativa establece que al tratarse de una mediación, las partes propondrán la solución, una vez que conste en acta, ambas partes la firmaran dándose por cerrado el Caso; en la situación que el cumplimiento se acuerde realizarse en instalaciones del Centro de Atención al Usuario y Consumidor este con se considerará cerrado hasta el cumplimiento del mismo<sup>19</sup>.

Ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo, la Autoridad Máxima del Centro de Atención al Usuario y Consumidor o del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, elaborará una

---

<sup>17</sup> Ib. Ídem. Art. 13

<sup>18</sup> Ib. Ídem. Art. 4

<sup>19</sup> Ib. Ídem. Art. 13

Nota que indica los pasos que se llevaron a cabo, la disposición de las partes para llegar a un acuerdo, la asistencia de una o ambas partes; nota que se entrega a los interesados para que puedan hacer valer sus derechos por la vía jurisdiccional ya sea la civil o la penal.

Finalmente en la situación que ninguna de las partes concurre a la reunión de conciliación, el servidor público designado intentará comunicarse con las partes y el usuario podrá presentarse nuevamente para pedir otra invitación, o podrá pedir otra forma de solución. En caso de que el usuario no se presente dentro de los 30 días desde la recepción del formulario de reclamo previsto por la norma<sup>20</sup> se dará por cerrado el caso.

## **II.2. RESULTADOS EN LAS CONCILIACIONES**

En mi experiencia, de los casos que he podido presenciar, lamentablemente una minoría llega a proponer una solución coherente, debido a que están tan ofuscados en la disputa personal que en lugar de buscar enmendar el derecho lesionado, buscan dañar económicamente o psicológicamente a la otra parte.

Muchas veces cuando se trata de empresas, envían a sus abogados con posibles soluciones, tanto para emendar el derecho lesionado como para compensar de manera adicional las molestias que hubiera podido sufrir el usuario, en mi experiencia muy pocas empresas decidieron ir a la vía judicial para litigar.

---

<sup>20</sup> Ib. Idem. Art 18

Generalmente el Proveedor de Bienes o el Prestador de Servicios tiene a su disposición mayor cantidad de recursos y por ello propone soluciones diversas, las cuales enmiendan el derecho afectado, a veces tal cual fue establecido por las partes, o alternativamente cumplir la obligación por equivalencia.

### **II.3. IMPOSIBILIDAD DE CONCILIAR**

En muchas ocasiones, una de las partes o ambas no tienen interés en llegar a solucionar el problema, a veces por conflictos personales, por temor a las responsabilidades, o por sugerencia de algún abogado creen que pueden conseguir mejores resultados en un juicio, por ello no llegan a conciliar.

En el caso de que exista mala fe, el artículo 19 del Reglamento al Decreto Supremo 0065 indica que debe rechazarse el reclamo<sup>21</sup>, en el caso de haberse ya iniciado deberá cerrarse por la misma causa señalada. Esto debido a que las partes solo buscan hacerse daño mutuamente y en lugar que en la conciliación ambas partes cedan en sus pretensiones mutuamente para lograr una solución al problema, ellos buscan que la otra parte sea la única perdedora, y por esa razón nunca se llega a un acuerdo.

Normalmente a cada persona que tiene reclamos, se les explica que la conciliación es gratuita, que todo el proceso de reclamación es pagado por el Estado, sin embargo las personas de edad avanzada no quieren lidiar y no asisten a las reuniones; las personas con pocos recursos no pueden ceder mucho en cuanto a la pretensión de la otra parte, ocasionando que

---

<sup>21</sup> Ib. Idem. Art 19

para conciliar la otra parte tendría que asumir todo en su contra; de esta misma forma los extranjeros evitan conciliar por el problema del lenguaje, o por estar de paso no tienen tiempo para los trámites, por lo que envían a otras personas o no se presentan a las audiencias de conciliación, además tienden a ceder mucho más que la otra parte para evitar perjuicios de ciudadanía.

En el caso de no llegar a un acuerdo, en el acta de conciliación se indicará esta situación, dando por cerrado el caso y a solicitud del interesado se entregará una copia del acta con la cual podrá continuar su caso en la vía judicial.<sup>22</sup>

Si el que ha prestado el servicio o suministrado el bien no se presenta a la reunión de conciliación, se le vuelve a citar en dos oportunidades más, si persistiera en no presentarse, se cierra el caso, dando a la parte afectada una copia de las gestiones realizadas, copia de las actas de conciliación como prueba de su "intención de conciliar", se entregará una nota firmada por la cabeza de la institución, la cual tendrá calidad de prueba en caso que decida llevar a juicio.

Si no se presenta el usuario a la conciliación y no se comunica con el Centro de Atención al Usuario y Consumidor durante el tiempo establecido<sup>23</sup>, se tendrá por desistida de su pretensión, por tanto se dará por cerrado el caso, entregando una copia a la parte citada para su resguardo ante otras acciones que el usuario o consumidor pudiera tomar posteriormente.

---

<sup>22</sup> Ib. Ídem. Art 23

<sup>23</sup> Ib. Ídem. Art 17

En el caso de no presentarse ambas partes y no comunicarse con el Centro de Atención al Usuario y Consumidor durante el plazo de 30 días calendario<sup>24</sup>, se entenderá que han llegado a un acuerdo o que ha desistido el consumidor de su pretensión, por tanto se dará por cerrado el caso.

En resumen, cuando se da la imposibilidad de conciliar, se da por cerrado el caso y se acaba la jurisdicción del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor sobre el caso<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Ib. Ídem.

<sup>25</sup> Ib. Ídem. Art 18, Par. II

# **CAPITULO III LOS MEDIOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL EXTRANJERO**

## **III.1. PAÍSES LATINOAMERICANOS**

En la mayor parte de Latinoamérica si bien el tema del consumo alimenticio era protegido por las autoridades municipales, otros casos de consumo debían ser llevados a juicio, que en su mayoría no llegaban a solucionarse debido a la situación económica de la gente, es en este contexto que recién se redactaron normas específicas para la defensa de estos derechos a partir de 1990 en adelante porque como ya se mencionó en 1985 recién se elevó a categoría de Derechos Humanos los Derechos de los Consumidores, además porque recién en la década de los 90 dejaron de estar vigentes las dictaduras en estos países.

Actualmente los países latinoamericanos tienen leyes y códigos propios de protección al consumidor, si bien están basados en el estatuto de las Naciones Unidas, el grado de protección es distinto en cada uno de ellos.

### **ECUADOR**

En Ecuador, la Ley del Consumidor tiene rasgos interesantes:

La tutela de los Derechos del Consumidor es competencia y facultad de la Defensoría del Pueblo<sup>26</sup>.

---

<sup>26</sup> ECUADOR, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, Art. 81

El procedimiento de conciliación es similar al boliviano y culmina con un acuerdo según lo indica la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

La defensoría elaborará un informe en Base al cual se solicitará a las autoridades competentes en materia civil, penal o administrativa que inicien de un “proceso investigativo”, posteriormente según el caso se llegará a una imposición de sanciones y cumplimiento de obligaciones<sup>27</sup>.

Habrá un juicio o juzgamiento a partir de la denuncia, acusación a partir de iniciativa fiscal, una vez citado el acusado se realizara la audiencia oral en 10 días, donde se entregaran las pruebas para su valoración<sup>28</sup>.

Se dicta sentencia en la misma audiencia o máximo hasta en 3 días si el caso lo requiere. Una vez concluido sin resultados positivos el consumidor pedirá el informe y lo anexará a su demanda para consideración<sup>29</sup>.

Se puede realizar prueba pericial si se requiere dentro del periodo de 15 días, con prórroga de 15 días adicionales<sup>30</sup>.

El recurso de apelación planteado dentro de los 3 días siguientes debe ser interpuesto ante juez penal<sup>31</sup>.

La sentencia lleva implícita la obligación del sentenciado a pagar daños y perjuicios<sup>32</sup>.

---

<sup>27</sup> ECUADOR, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, de 10 de julio del 2000. Art. 83

<sup>28</sup> Ib idem.

<sup>29</sup> Ib idem.

<sup>30</sup> Ib idem. Art. 85

<sup>31</sup> Ib idem. Art. 86

La ley contiene prohibiciones particulares respecto algunas actividades y venta de artículos de consumo<sup>33</sup>.

Es una ley interesante porque protege bien los derechos del consumidor, aunque también sanciona cuando el consumidor busca salirse con la suya después de haber conciliado. La obligación de pagar daños y perjuicios a la parte perdedora les ayuda a no sobrecargar el sistema con casos que podrían solucionarse en la conciliación.

## **CHILE**

En Chile, la ley del consumidor tiene otras características:

La ley tiene un ámbito de aplicación muy restringido<sup>34</sup>. El consumidor puede poner un término de 10 días unilateralmente a un contrato electrónico para su cumplimiento, para todos los demás casos son 90 días<sup>35</sup>.

Se regulan las asociaciones de consumidores y organizaciones de consumidores<sup>36</sup>.

Se da prioridad el acuerdo entre partes, siempre y cuando las cláusulas del estén expresadas en idioma castellano ya que el contrato que generalmente es elaborado por el proveedor, será el que regirá el acuerdo,

---

<sup>32</sup> Ib. Ídem. Art. 87

<sup>33</sup> Ib. Ídem. Art. 88

<sup>34</sup> CHILE, Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Ley N° 19.496, Art. 1

<sup>35</sup> Ib. Ídem. Art. 3

<sup>36</sup> Ib. Ídem. Art. 7



de esta manera se concede muchos derechos a favor de los proveedores y prestadores de servicios.

Indica las situaciones en las que se puede optar por la reparación del bien, cambio del bien por otro, devolución del bien pagado en exceso o devolución del dinero<sup>37</sup>.

Existen sanciones en unidades tributarias por el incumplimiento del proveedor<sup>38</sup>.

El incumplimiento de normas da lugar a sanciones al infractor, anulación de cláusulas abusivas, obtención de obligación incumplida e indemnizaciones diversas<sup>39</sup>.

Indica que los Jueces de Policía Local son los encargados de conocer las acciones de la ley del consumidor, salvo que en un contrato se indicara al juez competente para conocer la causa<sup>40</sup>.

La demanda se la presenta por escrito y todas las gestiones procesales para probar se las realiza en la Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba<sup>41</sup>.

---

<sup>37</sup> Ib. Ídem. Art. 3, Bis

<sup>38</sup> Ib. Ídem. Art. 24

<sup>39</sup> Ib. Ídem. Art. 50

<sup>40</sup> Ib. Ídem. Art. 50, Inc. a)

<sup>41</sup> Ib. Ídem. Art. 50, Inc. b)

Si la “Audiencia” carece de fundamento, el juez en la sentencia y a petición de parte podrá declararla como Temeraria y constituye una sanción impositiva para la parte demandante<sup>42</sup>.

Indican que si es de baja cuantía el caso es inapelable<sup>43</sup>.

En el caso de que concilien, el acta de conciliación aclarara si la conciliación ha sido sobre el todo, o solo una parte<sup>44</sup>.

Se ordenara en juicio al consumidor que advierta de su caso en la página web del Servicio Nacional del Consumidor que es el organismo encargado de vigilar el cumplimiento de la normativa del Consumidor<sup>45</sup>.

Esta Ley del Consumidor, es mucho más preventiva, porque da muchas atribuciones al proveedor, el consumidor para evitar problemas debe saber bien que es lo que está comprando. Los tiempos de reclamación son cortos comparativamente con otros países. Exige a los consumidores pruebas, ya que sin ellas la demanda podría terminar siendo calificada como Temeraria, con consecuencias económicas.

## **PERU**

En cuanto al Código del Consumidor de Perú, algunas características de su normativa:

Este código enumera principios, entre los más importantes el Principio de Soberanía del Consumidor y el Principio de Transparencia<sup>46</sup>.

---

<sup>42</sup> Ib. Ídem. Art. 50, Inc. e)

<sup>43</sup> Ib. Ídem. Art. 50, Inc. g)

<sup>44</sup> Ib. Ídem. Art. 52

<sup>45</sup> Ib. Ídem. Art. 57

Se establece la reglamentación y prohibiciones a los proveedores para que no infrinjan, ni violen derechos de los consumidores.

Hacen una aclaración de la Garantía legal, que está sobre la Garantía Explicita, que está sobre la Garantía Implícita<sup>47</sup>.

Indica un plazo de 30 días para que el servicio de atención de reclamos de cada proveedor solucione los reclamos de sus clientes<sup>48</sup>.

Hace referencia a las cláusulas abusivas y a los métodos comerciales abusivos en general.

Dentro de los Derechos de los consumidores indica la manera de reparar el daño, a través de una reparación, reposición, nueva ejecución del servicio y devolución de la contraprestación pagada según el caso<sup>49</sup>.

Tiene un artículo referido a los defectos en cantidad, e indica que el consumidor tiene 10 días para reclamar y el proveedor tiene 15 días para solucionar o se constituirá en mora<sup>50</sup>.

La autoridad competente es el Sistema Nacional Integrado de protección al Consumidor, por debajo están: el Consejo Nacional de Protección del

---

<sup>46</sup> PERU, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, Art. 5

<sup>47</sup> Ib. Ídem. Art. 20

<sup>48</sup> Ib. Ídem. Art. 24

<sup>49</sup> Ib. Ídem. Art. 97

<sup>50</sup> Ib. Ídem. Art. 98

Consumidor, el cual preside el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)<sup>51</sup>

Indica los medios y mecanismos alternativos de solución de conflictos, los cuales son mencionados y son el arbitraje (laudo arbitral), la conciliación (acta de conciliación), y la mediación (acta de mediación)<sup>52</sup>

El consumidor puede denunciar solo, conjuntamente con otros consumidores o a través de una organización de consumidores<sup>53</sup>.

Este código explica de manera detallada los derechos y atribuciones del consumidor para hacer prevalecer sus derechos. En cuanto a los medios de conciliación, mediación y arbitraje, solo son medios alternativos al juicio, y si bien tienen valor, lo que está mas regulado en la ley es el juicio.

## **COLOMBIA**

En Colombia la Ley del Consumidor tiene las siguientes particularidades:

Se tratan las Constancias de Recibo y Reparación, que indican que cuando se entregue un producto para hacerlo reparar con garantía, se debe entregar una constancia con descripciones específicas del tipo de reparación a realizar, las piezas que necesita, la fecha con la entrega del producto por parte del consumidor y la fecha de devolución del producto, esto es necesario para evitar estafas.<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> Ib. Ídem. Art. 133

<sup>52</sup> Ib. Ídem. Arts. 145 - 149

<sup>53</sup> Ib. Ídem. Art. 153

<sup>54</sup> COLOMBIA, Estatuto del Consumidor, Ley N° 1480, Art. 12

Tiene un Capítulo para explicar las prestaciones de servicios que tienen por objeto la entrega de un bien.<sup>55</sup>

En lo referente a las cláusulas abusivas, indica que son aquellas que perjudican al consumidor y están prohibidas. También indica que si se las incluye son ineficaces de pleno derecho<sup>56</sup>.

Reglamenta y prohíbe algunas situaciones referentes al comercio electrónico en favor del consumidor electrónico.<sup>57</sup>

Hace una importante mención de la especulación, el acaparamiento y la usura, definiciones y acciones pertinentes por parte de la autoridad competente.

Distribuye algunas acciones a distintas jurisdicciones, tal como la Superintendencia Financiera de Colombia, o la Superintendencia de Industria y Comercio, al juez competente.<sup>58</sup>

Divide las acciones en populares, de grupo y las de responsabilidad por daños. Señala la Acción de Protección al Consumidor, que puede ser contenciosa o puede ser orientada a la efectivización de garantías<sup>59</sup>.

La autoridad competente en casi todas las reclamaciones es la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual reemplaza al Juez de Primera Instancia<sup>60</sup>.

---

<sup>55</sup> Ib. Ídem. Art. 18

<sup>56</sup> Ib. Ídem. Art. 24

<sup>57</sup> Ib. Ídem. Art. 49

<sup>58</sup> Ib. Ídem. Art. 40

<sup>59</sup> Ib. Ídem.

<sup>60</sup> Ib. Ídem.

El procedimiento comienza con la demanda ante juez competente, dentro del año de ocurridos los hechos motivadores, contrato expirado o fenecida la garantía<sup>61</sup>.

Se resuelve en una sola audiencia sin abogado, ya sea reclamación directa o demanda, para la respuesta deberán esperar un máximo de 15 días<sup>62</sup>.

Lo que caracteriza la ley del consumidor colombiana es la amplitud de su protección en cuanto a comercio electrónico y protección bancaria, también tiene normada la entrega de garantías de reparación. El problema es que no regula el tema de la conciliación, ni el arbitraje, mucho menos la mediación. Lo único que indican es que las partes pueden acordar y lo que acuerden se respeta.

## **PARAGUAY**

La Ley del Consumidor del Paraguay tiene las siguientes características distintivas:

Describe brevemente los derechos del consumidor, conceptos, regulaciones de ventas y también prohibiciones<sup>63</sup>.

Indica el procedimiento cuando se trata de servicios públicos, lo que nosotros conocemos como sector regulado<sup>64</sup>.

---

<sup>61</sup> Ib. Ídem. Art. 43

<sup>62</sup> Ib. Ídem. Art. 58

<sup>63</sup> PARAGUAY, Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario, Ley N° 1.334, Arts. 1-5

<sup>64</sup> Ib. Ídem. Art. 17

Se explica el concepto de contratos de adhesión y cláusulas abusivas, así como su reglamentación<sup>65</sup>.

La autoridad responsable de la aplicación de la normativa a nivel nacional es el Ministerio de Industria y Comercio, en el ámbito local son las municipalidades<sup>66</sup>.

La defensa se la realiza en juicio, ya sea individual o colectivo, e indica que el resarcimiento de daños y perjuicios solo será a los consumidores afectados, ya que existen asociaciones de consumidores que pueden interponer la demanda<sup>67</sup>.

Esta es una ley muy breve y genérica, como se puede ver, no se mencionan los medios alternativos de resolución de conflictos, sino que todo se resuelve en juicio.

## **BRASIL**

En cuanto a la Ley del Consumidor de Brasil, es importante recalcar algunas características interesantes:

Le dedica un Capítulo entero a los derechos del consumidor y políticas de protección al consumidor<sup>68</sup>.

Explica detalladamente la responsabilidad del proveedor cuando el bien o servicio ofertado contiene vicios<sup>69</sup>.

---

<sup>65</sup> Ib. Ídem. Art. 24

<sup>66</sup> Ib. Ídem. Arts. 40 - 42

<sup>67</sup> Ib. Ídem. Art. 43

<sup>68</sup> BRASIL, Ley de Protección al Consumidor, Ley N° 8078, Art. 8

Indica un tiempo de reclamación para productos no durables de 30 días, y para productos durables de 90 días<sup>70</sup>.

La responsabilidad por daño tiene 5 años de prescripción que corren desde el conocimiento del daño<sup>71</sup>.

Delimita la responsabilidad, y establece sanciones administrativas y sanciones penales para los infractores<sup>72</sup>.

Establece el método de defensa del consumidor a través del juicio, sus autoridades competentes, que son en orden descendente: El Ministerio Público, la Unión de Estados, Municipios, y Distritos, Entidades y Organizaciones de Administración Pública, y finalmente las Organizaciones de Consumidores Autorizadas<sup>73</sup>.

El Sistema Nacional de Defensa do Consumidor (SNDC) está compuesto por las Organizaciones Federales, Estatales, de Distritos Federales y Municipales<sup>74</sup>.

El SNDC se encarga de dirigir las denuncias, y demandas al Ministerio Público o a los Órganos Competentes según el caso<sup>75</sup>.

La Ley del Consumidor brasilera es muy completa, explicativa, regula muy específicamente los servicios alimentarios, así como ofrece protección al

---

<sup>69</sup> Ib. Ídem. Art. 18

<sup>70</sup> Ib. Ídem. Art. 26

<sup>71</sup> Ib. Ídem. Art. 26

<sup>72</sup> Ib. Ídem. Art. 55

<sup>73</sup> Ib. Ídem. Art. 81 y siguientes.

<sup>74</sup> Ib. Ídem. Art. 105

<sup>75</sup> Ib. Ídem. Art 107



consumidor mucho después de haber adquirido el bien o servicio. El gran problema que tiene es que no regula los medios alternativos de resolución de conflictos, sino que se dirige directamente a juicio. Indica que se pueden solucionar los conflictos con acciones del procedimiento civil, lo que parece hacer referencia a la conciliación, mediación y arbitraje.

## **VENEZUELA**

En cuanto a Venezuela, la Ley del Consumidor y del Usuario posee algunas características muy particulares:

Define brevemente los conceptos y ámbitos de aplicación de la ley<sup>76</sup>.

Establece las obligaciones del proveedor de bienes y servicios, especifica que se deba entregar algún tipo de constancia al consumidor, ya sean facturas, recibos o aun comprobantes de pago, y este documento debe estar firmado por ambas partes<sup>77</sup>.

Tiene un capítulo entero referido a la información sobre precios, marcaje y medidas en el que se detalla cuando y porque pueden subir los precios de los productos<sup>78</sup>.

Tiene otro capítulo entero para indicar los bienes y servicios de primera necesidad, así como su control por parte del gobierno, cuando y porque deben cambiarse o si debe eliminarse de esta categoría<sup>79</sup>.

---

<sup>76</sup> GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA, Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Ley N° 37930, Art. 1-3

<sup>77</sup> Ib. Ídem. Art. 12

<sup>78</sup> Ib. Ídem. Art. 15

<sup>79</sup> Ib. Ídem. Arts. 39 - 46

Se hace referencia al control de garantías, duración y obligatoriedad en territorio nacional<sup>80</sup>.

Se indica la existencia de bienes de importación prohibida, aquellos que son nocivos a la salud o integridad física, que son prohibidos en otros países también<sup>81</sup>.

En cuanto a la autoridad responsable, es el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), el cual tiene facultades amplias, como publicar gratuitamente sus boletines por emisoras de radio y televisión, tiene sede en Caracas pero oficinas a nivel nacional y facultad de sustanciar y decidir procedimientos para determinar la comisión de hechos<sup>82</sup>.

Se indican dos tipos de sanciones, por infracciones son multas económicas que suben en cantidad de acuerdo a la gravedad, mientras que los delitos tienen sanciones de privación de libertad adicionalmente a las multas<sup>83</sup>.

En cuanto al procedimiento, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario mediante su sala de sustanciación investiga las denuncias planteadas y otros casos, llamando a las partes a declarar dentro de los 3 días siguientes<sup>84</sup>.

---

<sup>80</sup> Ib. Ídem. Art. 60

<sup>81</sup> Ib. Ídem. Art. 71

<sup>82</sup> Ib. Ídem. Arts 72, 74, 76, 86

<sup>83</sup> Ib. Ídem. Art. 94, 106

<sup>84</sup> Ib. Ídem. Art. 126

Una vez iniciado el procedimiento administrativo, la parte afectada puede llamar a conciliación o solicitar arbitraje, se lo lleva a cabo en la Sala de Conciliación y Arbitraje, registrándose en el acta de conciliación o laudo arbitral<sup>85</sup>.

Se indica claramente que no se pueden conciliar delitos, o cuando el problema afecte a la vida, salud o el orden público, ya que para eso está el procedimiento penal, dentro del Enjuiciamiento Criminal<sup>86</sup>.

Esta ley es muy avanzada, y detalla las obligaciones del proveedor de bienes o servicios y en particular respecto a los casos, es protectora, ya que investiga hechos para sancionar al infractor, obligándolo a buscar una solución, siendo él el que plantee una conciliación o arbitraje para librarse de un castigo mayor.

## **ARGENTINA**

La Ley del Consumidor de Argentina tiene las siguientes características:

Dentro del ámbito de aplicación, incluye a todas las personas que aun ocasionalmente produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumo, salvo que sean cosas usadas<sup>87</sup>.

Tiene un artículo referido a la protección del consumidor en cuanto al riesgo a la salud o integridad, a menos que sea necesario y requiera un manual de uso o instrucciones escritas<sup>88</sup>.

---

<sup>85</sup> Ib. Ídem. Art. 134, 135

<sup>86</sup> Ib. Ídem. Art. 139

<sup>87</sup> ARGENTINA, Ley de Defensa del Consumidor, Ley N° 24240, Art. 2

<sup>88</sup> Ib. Ídem. Art. 5 y 6

En cuanto a las condiciones de venta tiene indicaciones muy específicas de cómo deben manejarse<sup>89</sup>.

Hace una referencia importante de cuando las cosas son muebles, cuando hay prestación de servicios, prestación de servicios domiciliarios, venta domiciliaria por correspondencia, venta de créditos, dentro de ellos, las garantías, responsabilidades, vicios, supuestos, constancias escritas, registro de reclamos, facturación y cláusulas abusivas e ineficaces<sup>90</sup>.

La autoridad de aplicación es la Secretaría de Industria y Comercio, la cual puede delegar competencias a los gobiernos provinciales y el municipio para juzgar, así como seguir los casos, también tienen el auxilio de la fuerza pública si fuera necesaria<sup>91</sup>.

Dentro de las actuaciones administrativas, una vez realizado el reclamo, se entra en la fase conciliatoria, si se llega a un acuerdo constara en el acta dentro del plazo de 5 días, dentro de los siguientes 10 días, se acredita la personería y se entra a la fase de prueba, en 20 días se dicta sentencia, pudiéndose plantear recurso de revocatoria dentro de los 10 días, con efecto suspensivo<sup>92</sup>.

Las sanciones van desde el apercibimiento, multa, decomiso, clausura, suspensión de autorizaciones, y pérdida de concesión<sup>93</sup>.

---

<sup>89</sup> Ib. Ídem. Art. 7

<sup>90</sup> Ib. Ídem. Arts 11 - 39

<sup>91</sup> Ib. Ídem. Arts. 41 - 44

<sup>92</sup> Ib. Ídem. Art. 45

<sup>93</sup> Ib. Ídem. Art. 47

Pese a que la atención de casos y las actuaciones son gratuitas, existen sanciones por denuncias maliciosas<sup>94</sup>.

En cuanto al arbitraje, indica que existen tribunales arbitrales a cargo de las asociaciones de consumidores, los que designaran a sus autoridades<sup>95</sup>.

En esta Ley del Consumidor, podemos ver que es detallada en gran manera, posee una muy elaborada lista de reglas, tanto para el usuario como para el consumidor. En cuanto a las mediaciones, no indica su existencia, pero si especifica la conciliación y el arbitraje como modos alternativos de solución.

En general en Latinoamérica podemos ver que la legislación protectora del consumidor varía mucho, pero en todo este tiempo ha logrado que el consumidor tenga su lugar y no se vaya con las manos vacías tras un fraude, al mismo tiempo le da oportunidad al proveedor de demostrar su buena fe.

Los medios alternativos de solución de conflictos se usan mucho en estos países porque debido a la situación económica no es tan fácil iniciar un juicio por algo que no tiene mucho valor económico, por ello estos medios proveen una solución más accesible para todas las personas.

---

<sup>94</sup> Ib. Ídem. Art. 48

<sup>95</sup> Ib. Ídem. Art. 59

## III.2. NORTEAMÉRICA

En Estados Unidos, las leyes dedicadas al consumidor son genéricas, englobadas en los derechos no numerados que tienen las personas, de modo que cualquiera que desee hacer valer su derecho, puede encaminar su pretensión en un juicio.

La forma de protección al consumidor por parte del gobierno es la creación de instituciones dirigidas al control de cada tipo de bien o servicio consumido. Tenemos por ejemplo el caso de la compra de automóviles, casas, bienes por internet, depósitos de dinero, préstamos u otros<sup>96</sup>.

Se puede notar un enfoque dirigido a prevenir el problema de raíz, mediante consejos prácticos, modos de prever estafas y fraudes. También muestran la manera en la que uno puede hacer llegar su reclamo, partiendo de una conversación amistosa, envío de misivas a los representantes, gerentes, personas importantes del rubro a nivel local, hasta llegar a la cabeza de la organización, señalando que pueden hacer en el caso que no llegaran a darles solución.

Ante la negativa de solución del problema, el usuario puede hacer valer sus derechos en juicio, pero antes puede recurrir a las Alternativas de Resolución de Conflictos<sup>97</sup>, entre las cuales tenemos los arreglos extrajudiciales entre partes y las Cortes de Mínima Cuantía (Small Claim Courts) las cuales no requieren abogado, son rápidas e informales. Al final de la audiencia el juez decide si corresponde y compromete a la otra parte

---

<sup>96</sup> <http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Consumidores.shtml>

<sup>97</sup> U.S. GENERAL SERVICES ADMINISTRATION, Consumer Action Handbook 2014. Pág. 56

a pagar, de ser necesario a través de la subasta y remate de las pertenencias del perdedor, directamente tomar la cantidad de la cuenta bancaria, o finalmente reteniendo parte de su salario.

Finalmente se recomiendan algunos puntos en cuanto a conseguir un abogado o en el caso de no tenerlo, consultar con los Servicios de Ayuda Legal (Legal Aid & Legal Services Corporation)<sup>98</sup>, en otros casos se puede reportar el incidente a organizaciones especializadas en el control de normas federales, para que el Estado se haga cargo de su cumplimiento.<sup>99</sup>

### **III.3. EUROPA**

Después de crearse la unión europea, los países miembros de la comunidad europea (CE) acordaron muchos de los puntos en común relativos a la protección de los derechos del consumidor, fueron creando instituciones supranacionales tales como la Asociación Europea para la Coordinación de la Representación del Consumidor en Estandarización (European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation), el Buro de la Unión Europea de Consumidores (Bureau Européen des Unions des Consommateurs).

El Buro de la Unión Europea de Consumidores tiene una membresía de 42 organizaciones nacionales de consumidores de 31 países europeos, actuando como protectora de estas organizaciones en Bruselas, teniendo

---

<sup>98</sup> Ib. Ídem Pág. 58

<sup>99</sup> Ib. Ídem. Pág. 59

como objetivo principal el representar y defender los intereses de los consumidores en Europa.<sup>100</sup>

La Asociación Europea para la Coordinación de la Representación del Consumidor en Estandarización, es la voz del consumidor en cuanto se refiere a la estandarización, representación y defensa de los intereses del consumidor, además en las políticas y legislación relativas a la estandarización<sup>101</sup>.

Otras entidades que regulan de forma similar son, la Red de Asistencia y de Protección Internacional al Consumidor (International Consumer Protection and Enforcement Network) que regula las actividades económicas y busca la cooperación internacional para resguardar las leyes del consumidor; La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Organisation for Economic Cooperation and Development) la cual se encarga de varios tipos de problemas relacionados con consumidores a través del Comité en Política del Consumidor (Committee on Consumer Policy)<sup>102</sup>.

Los países miembros de la Unión Europea a su vez tienen leyes y normas propias para solucionar sus problemas relativos a los derechos del consumidor. Además cada país individualmente posee sus propios organismos de protección con políticas de cuidado a los derechos del consumidor.

---

<sup>100</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm)

<sup>101</sup> Ib. Ídem

<sup>102</sup> Ib. Ídem



Los países miembros que poseen normativa propia son: Bulgaria, Austria, Bélgica, Chipre, Republica Checa, Alemania, Dinamarca, Estonia, Grecia, España, República de Croacia, Finlandia, France, Hungría, Irlanda, Italia, Lituania, Letonia, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Suecia, Eslovenia, Eslovaquia y Reino Unido.<sup>103</sup>

Más allá de lo que se pueda arreglar en el país de origen, existen también juicios de baja cuantía, siempre y cuando sea menos de 2000 Euros, en los que los litigantes pueden resolver el problema en plazos muy cortos.

Particularmente en Reino Unido no existe una ley del consumidor como tal, pero la Constitución y algunos Estatutos Convencionales Parlamentarios de este país señalan los procedimientos a seguir en el caso de que no se diera solución a un problema que afecte al consumidor<sup>104</sup>.

En el caso de Francia si hay un Código del Consumidor, en el cual se prevén algunos casos estableciendo plazos para solucionar el problema, en caso de no solucionarse se establece una sanción para el proveedor o el prestador del servicio<sup>105</sup>.

### **III.4. ASIA**

En Asia consideraremos a tres grandes potencias tecnológicas, China, Corea del Sur y Japón. Estas potencias poseen un gran mercado interno, también exportan mercancías en todo el mundo. La defensa del

---

<sup>103</sup> Ib. Ídem.

<sup>104</sup> <http://www.llrx.com/features/uk2.htm#UK%20Legal%20System>

<sup>105</sup> FRANCIA, Code de la Consommation, L211-7 . L211-9

consumidor varia mucho entre ellos, desde normas morales hasta sanciones muy agresivas.

China, antes comunista, ahora enmarcado en políticas más capitalistas, está apoyando los cambios, resguardando los derechos del consumidor a través de normas y organizaciones, tales como los Centros del Consumidor y las Oficialías de Protección al Consumidor dependientes de la Consumer Protection Commission<sup>106</sup>.

Desde el 15 de marzo se propuso una nueva ley del consumidor, que es tan estricta como el resto de su legislación, con castigos económicos muy elevados, así como sanciones penales en casos fatales<sup>107</sup>.

La conciliación previa al juicio era una opción desde hace tiempo, ahora los plazos de tiempo para resolver en juicio un conflicto de intereses son menores. Además se agrega el resarcimiento de daños por sufrimientos y daño emocional que la persona podría sufrir<sup>108</sup>.

En cuanto a las conciliaciones no se las menciona como regla, sino como alternativa, es opción del consumidor si quiere arreglar su situación fuera de juicio, siendo beneficioso para el proveedor que se salva de duras penas y sanciones elevadas.

En Japón, después de la guerra su rápido desarrollo fue una sorpresa para el mundo, llegando a ser una potencia tecnológica en corto tiempo, llegando a producir una gran cantidad de bienes y artículos de consumo,

---

<sup>106</sup> [http://www.china.org.cn/china/2013-10/25/content\\_30407405.htm](http://www.china.org.cn/china/2013-10/25/content_30407405.htm)

<sup>107</sup> <http://www.mckinseychina.com/who-really-benefits-from-chinas-new-consumer-protection-law/>

<sup>108</sup> Ib. Ídem

por lo cual para 1960 para prevenir aquellos problemas ocasionados por bienes mal realizados y fraudulentos se fueron creando instituciones gubernamentales, es así que en 1968 se creó el Acta Fundamental de Protección al Consumidor<sup>109</sup>.

Las leyes de cuidado al consumidor fueron evolucionando paulatinamente hasta llegar a nuestra época. La cabeza institucional es el Cónsul de Política del Consumidor, designado por el Primer Ministro<sup>110</sup>, el cual coordina con distintos ministerios para crear políticas y mecanismos de protección al consumidor.

El Centro Nacional de Problemas del Consumidor de Japón (National Consumer Affairs Center of Japan) es el órgano especializado para promover actividades relacionadas a la enseñanza preventiva del consumidor, así como la regulación del cumplimiento de la normativa escrita, además de compilar la información a nivel nacional de todos los reclamos relativos a los derechos del consumidor<sup>111</sup>.

En cuanto a los medios alternativos de solución de conflictos, los japoneses tienen leyes que datan de antes de la segunda guerra mundial, aproximadamente a partir de 1942 se comenzó a utilizar la conciliación y la mediación como medios distintos para solucionar sus problemas legales.<sup>112</sup>

---

<sup>109</sup> <http://www.nishoren.org/en/>

<sup>110</sup> <http://www.caa.go.jp/en/>

<sup>111</sup> <http://www.consumer.go.jp/english/cprj/index.html>

<sup>112</sup> MARGADANT S. Guillermo F., “Panorama de los Sistemas Jurídicos Contemporáneos, con sus antecedentes”, Editorial UNAM, Segunda Edición, México, 1997. Pág. 53

# **CAPITULO IV EL ARBITRAJE VS. LA CONCILIACIÓN, ANÁLISIS DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN BOLIVIA**

## **IV.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN**

### **VENTAJAS:**

- La conciliación es una forma económica y sencilla de resolver un conflicto entre las partes.
- No requiere asistencia de abogados, el conciliador es imparcial, y dando a conocer posibles soluciones, la decisión final la toman las partes.
- Si llegan a un acuerdo el acta que suscriben resuelve el conflicto y tiene la calidad de cosa juzgada.

### **DESVENTAJAS:**

- Los conflictos personales interfieren frecuentemente con la toma de decisiones del verdadero problema que es la vulneración de los Derechos del Consumidor.

- Es un gran perjuicio económico y de tiempo, para el Consumidor que debe invitar al Proveedor a la Audiencia de Conciliación porque hay muchas probabilidades que este último no asista.
- Puede llegar a ser una pérdida de tiempo y dinero, en el caso que las partes no lleguen a conciliar, porque deberán en un futuro resolver su problema en juicio.

La gran razón por la que se usa la conciliación todavía en países del tercer mundo, es por el motivo del costo económico menor que permite el acceso a personas de toda clase a reclamar por sus derechos lesionados.

## **IV.2: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ARBITRAJE.**

### **VENTAJAS:**

- El arbitraje también es un modo económico y sencillo de resolver conflictos de intereses relacionados con los Derechos del Consumidor.
- Es un procedimiento voluntario, ambas partes eligen ir al arbitraje y someterse a la decisión del árbitro conociendo que decidirá únicamente a favor de una de las partes.
- Como ambas partes deciden llegar al arbitraje, no hay necesidad de invitaciones a la otra parte para que asista.

- El laudo arbitral resuelve el conflicto y tiene la calidad de cosa juzgada.

#### **DESVENTAJAS:**

- Pueden presentarse casos de corrupción en los árbitros.
- Puede ocasionar temor en personas de escasos recursos, debido a que el ambiente es más formal.

El arbitraje abre vías de comunicación con otros tipos de personas que no suelen asistir a una conciliación, tales como grandes empresarios y personas muy formales, llegando a ser una forma muy adecuada de solución cuando los conflictos personales han llegado a tal grado que ni siquiera desean verse las caras.

### **IV.3. APLICACIÓN DE LAS VENTAJAS DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO BOLIVIANO**

Actualmente conocemos la conciliación realizada por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, es un sistema económico, pero no tan efectivo, porque el usuario debe entregar la invitación o invitaciones en caso que no asista la persona citada, llega a ser de perjuicio para el consumidor, porque gastará su tiempo y su dinero inútilmente para lograr que la otra persona asista.

Suponiendo que la alternativa de arbitraje estuviera presente en nuestra norma, hay más probabilidad que las partes elijan este medio, “un juicio económico” para solucionar los temas que la conciliación no pudo solucionar.

En nuestra normativa actual tropezamos con malentendidos como ser la definición de “Audiencia de Conciliación”, en la cual se menciona que lo que se hace es una mediación, juntar a las partes en un ambiente para que discutan entre ellas y encuentren la posible solución, sin aportes del mediador, pero el arbitraje, como alternativa de solución de conflictos incluida en la normativa de forma precisa, permitirá que las partes encuentren una solución al conflicto mediante la decisión del árbitro.

En el arbitraje no importa que la otra parte este presente, toda vez que la decisión final depende del árbitro, en este medio alternativo el que no asiste solo se perjudica, porque esta pierde su oportunidad de probar ante el juez su pretensión, con la aplicación del arbitraje se evitaría otro de los grandes problemas que se tienen en las conciliaciones debido a que las partes citadas no asisten a la invitación.

El arbitraje no requiere de abogados o consejeros de algún tipo, la audiencia es simple, sencilla y económica, por ello su aplicación sería muy conveniente en nuestro medio, debido a que muchos de los casos que el Centro de Atención al Usuario y Consumidor revisa, tienen una cuantía muy baja, el objeto de la reclamación a veces es una leche o CD's de música.

Al igual que el acta de conciliación, el laudo arbitral tiene carácter vinculante, es decir que es de cumplimiento obligatorio y cumple la misma

función que una sentencia en el juicio, porque pone fin al conflicto de intereses y por tanto pone fin al reclamo.

Finalmente es necesario recalcar que una vez resuelto el conflicto con el laudo Arbitral, este posee calidad de cosa juzgada, así que las partes no pueden volver a plantear nuevamente un juicio sobre la misma reclamación ó vulneración a sus derechos de consumidor.

Al incorporar el Arbitraje, se podrá solucionar de forma definitiva los casos que no tenían solución con las mediaciones, con el laudo arbitral ambas partes deberán conformarse con la solución planteada y al mismo tiempo ya no podrán recurrir a los juzgados, evitando un nuevos gastos al Estado.

También reducirá el tiempo en el que se solucionan los casos, de este modo tanto el usuario como el proveedor, tendrán una justicia pronta y más confiable a sus conflictos.

Presentare algunos casos en los que no había una solución oportuna, o pronta, y que de haber existido el arbitraje en ese momento hubieran podido solucionarse de mejor manera:

#### **PROBLEMA #1: CASO 9264 CONTRA CNS VILLA FATIMA**

En este caso el Consumidor indicó que se le habían realizado cobros excesivos por medicamentos, e indico prepotencia por parte del encargado de cobros.



Una vez citada la otra parte demostró que los cobros elevados se debían a que no se había cancelado oportunamente las mensualidades y esta escrita la formula en el Código de Salud. El Consumidor simplemente dijo que no le habían mostrado el Código de Salud, y que no pagaría, y que llevaría el caso a juicio.

Los árbitros en este caso hubieran fallado a favor del CNS VILLA FATIMA, debido a que fue un error del Consumidor haber ignorado la ley, y mucho más siendo el empleador, debía haber cumplido los pagos por su empresa, las pruebas eran claras y las figuras evidentes. También hay que agregar que al someterse al arbitraje, el Consumidor no hubiera podido proseguir con un juicio posterior, debido al carácter de cosa juzgada.

## **PROBLEMA #2: CASO 9266 CONTRA SETREB FRIO**

En este caso el Consumidor indicó que había comprado del Proveedor un refrigerador, el cual se llevó a Viacha, y al encenderlo noto que el refrigerador no funcionaba, de la entidad se presentaron en dos oportunidades, pero no solucionaron el problema.

Como corresponde se citó a la otra parte pero pese a su compromiso de asistir no lo hicieron, mientras que el Consumidor venia de Viacha y para estar a tiempo se quedaba a dormir en un hostel, la otra parte decía que no tenía tiempo, y al final el Consumidor que estaba perdiendo mucho dinero por no trabajar, decidió suspender el caso.

De haber existido el arbitraje, a momento de comprometerse de forma escrita, el Proveedor hubiera asistido para defender su punto, pues de no hacerlo los árbitros hubieran fallado a favor del Consumidor. A demás, en

lugar de esperar en tres oportunidades la buena fe del Proveedor, se hubiera resuelto el caso a la primera audiencia, y cualquiera fuera la parte vencedora, o ambas, hubieran conocido el resultado el mismo día.

### **PROBLEMA #3 CASO 6875 CONTRA TRANSPORTADORA IMPERIAL**

En este caso el Consumidor indicó que había contratado a la Transportadora Imperial para una mudanza a Potosí, y le habían ofrecido embalar los muebles con un cargo adicional, el cual no fue aceptado, y que el Consumidor al creer que no iba a ser tan peligroso no lo adquirió, pero al llegar sus muebles a Potosí, estos estaban completamente perforados, debido a que los habían llevado en un camión que transportaba acero, y que la empresa se negaba a reponer porque no habían contratado el servicio adicional.

Se estableció comunicación con la Transportadora y se citó a la Gerente, la cual dijo que el camión había tenido problemas y se había detenido en el camino, y había solicitado a otro camión que transporte los bienes a Potosí en su lugar, por parte del Consumidor mostró fotos en las que se podía evidenciar el daño causado por los fierros, y grado de deterioro sufrido, pero como la empresa iba a llevar otras pruebas se suspendió la audiencia para otro día, y pese a que el Consumidor y su esposa tuvieron que venir desde Potosí hasta en tres oportunidades, la otra parte no volvió a presentarse, y el caso se tuvo que cerrar debido a plazo máximo de gestión, que es de 30 días.

Si se hubiera realizado un Arbitraje en este caso se hubiera evitado que el Consumidor, que era de edad avanzada, realice el viaje innecesario a La

Paz en tantas oportunidades, el caso hubiera sido resuelto en un máximo de dos audiencias debido a las pruebas, y lo más probable es que la Transportadora hubiera tenido que pagar una indemnización por los daños a los muebles del Consumidor.

#### **PROBLEMA #4: CASO 6766 CONTRA DETODO.COM**

En este caso el Consumidor indico que había comprado una Laptop Core i7 para estudiar Diseño, pero al usar durante una hora el equipo se apagaba, por lo que fue al proveedor a solucionar pero se negó a entregar un equipo similar porque no tenía, y ofreció un modelo con tecnología i5, el cual no podría servir para el propósito deseado, así que pidieron un reembolso, lo cual fue negado por el Proveedor.

Una vez iniciado el reclamo, se cito a las partes para solucionar el problema, y en conciliación el Proveedor dijo que lleve el aparato a un servicio técnico, pero el Consumidor dijo que no había comprado un producto reparado, sino que era nuevo y pedía la devolución del dinero. Este caso llego a durar casi dos meses porque el Proveedor no quería recibir el aparato, y no conocía la “cadena de cambio” finalmente se acordó dejar el aparato en el Servicio Técnico Autorizado de Samsung, devolviendo el Proveedor el dinero y recogiendo el aparato una vez reparado.

De haber llegado el caso a Arbitraje, se hubiera resuelto este caso en mucho menos tiempo, porque pese a que el Proveedor no conocía la cadena de cambio y se negaba a devolver el dinero, ante el laudo arbitral en su contra simplemente hubiera estado obligado a cumplir, y a través del

Centro de Atención al Usuario y Consumidor se le hubiera proporcionado la información para saber cómo hacer, incluso podría haber planteado un caso ante la negativa por parte de sus propios Proveedores. En cuanto al Servicio Técnico, no habría sido necesario realizar un nuevo caso a parte para pedir el Informe Técnico, y no la reparación inmediata, puesto que el Informe Técnico es una prueba documental de que el usuario no ha provocado el malfuncionamiento del aparato. En otras palabras, se hubiera evitado realizar dos reclamaciones, y solo se hubiera convocado al Servicio Técnico para su declaración.

#### **PROBLEMA #5: CASO 9292 CONTRA IMPRESIONES VARGAS**

En este caso, el Consumidor indicó que había contratado los servicios del Proveedor para redactar un conjunto de invitaciones para el matrimonio de su hija, y había especificado algunos detalles de las invitaciones, sin embargo, al entregar las invitaciones, éstas no contenían los detalles pedidos e incluso estaban muy mal hechas. Ante la necesidad de tener las invitaciones bien realizadas, el Consumidor pidió al Proveedor que las rehaga o que le devuelva el dinero, ante lo cual la respuesta fue negativa.

Una vez redactado el reclamo se cito al Proveedor a la Audiencia de Conciliación, en la que se establecieron algunos puntos pero se solicitó otra Audiencia para comparar precios y trabajo, sin embargo el Proveedor no se presentó, y después de dos audiencias en las que la ausencia del proveedor denotaba mala fe, se realizó una inspección y se invito al Proveedor a la Conciliación en la que finalmente se obligó a repetir lo que le habían pagado descontando algunos materiales, sin embargo no respetó lo pactado, y ante la falta de sanciones por parte del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor,

lo único que se pudo hacer fue volver a citar a otra conciliación, alargando la fecha para solucionar el caso, se desconoce en que situación habrá concluido este caso.

De haber solucionado este caso mediante el Arbitraje las audiencias serían en un máximo de dos, y de no haber asistido el Proveedor, no hubiera podido probar su punto perdiendo el caso. Por otra parte, en este caso tenemos los plazos fatales porque se debía celebrar el matrimonio para una fecha específica y los invitados vendrían de Europa, así que el caso debía ser resuelto de manera pronta.

## **CAPITULO V PARTE PROPOSITIVA**

### **V.I. RAZONES POR LAS QUE SE PROPONE EL ARBITRAJE DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURIDICO**

La presente propuesta busca ampliar los medios alternativos de solución de conflictos al incorporar el Arbitraje de manera disyuntiva o sustitutiva a la conciliación de los casos planteados en el Centro de Atención al Usuario y Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, del Ministerio de Justicia.

Según la Constitución Política del Estado, en su artículo 75 indica cuales son los derechos del consumidor, pero no dice el Estado Boliviano protege a sus consumidores ya que solo existe una protección parcial a través de la Intendencia, SENASAG, controles aduaneros y otros.

El Decreto Supremo de Organización del Órgano Ejecutivo DS 29894 en su artículo 79 establece la organización del Ministerio de Justicia, y sus Viceministerios, entre ellos el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor. El Artículo 84 indica las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, entre las cuales tenemos el inciso “a” que faculta al órgano a proponer normas y políticas, programas, proyectos para garantizar la defensa de los derechos del consumidor, y el inciso “e” da competencias para atender, responder, solucionar oportunamente los reclamos de consumidores, y de

la misma manera el artículo 12 del Decreto Supremo 0065 confiere similares atribuciones.

El 6 de diciembre de 2013 mediante ley 453 modifica a la entidad responsable, en el lugar del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, ahora se hace cargo el Ministerio de Justicia, cabeza de esta institución, es el encargado de proponer, promover e impulsar políticas públicas en materia de derechos de usuarias y usuarios, de consumidoras y consumidores.

En base a todas estas normas ya explicadas, se confiere al Ministerio de Justicia la capacidad de constituir medios de solución de conflictos, como la mediación, la conciliación y el arbitraje, pero en la nueva Ley del Consumidor, no se hace referencia a la mediación ni al arbitraje, haciendo parecer que el problema concluye una vez resuelta la conciliación y en último caso su revisión.

## **V.2. PROPUESTA DE INCLUSIÓN DEL ARBITRAJE COMO MODO DE SOLUCIÓN ALTERNATIVO O SUSTITUTIVO DE LA CONCILIACIÓN DENTRO DE LA NORMATIVA.**

El reglamento todavía está en desarrollo abriendo la posibilidad de incluir el arbitraje dentro de los medios alternativos de solución de conflictos, basando la propuesta en la Ley de Conciliación y Arbitraje Ley N° 1770 que establece la normativa general del arbitraje, el Decreto Supremo 29894 que establece la organización del Poder Ejecutivo, y la Ley N° 453

que establece las nuevas atribuciones al Ministerio de Justicia para proponer, promover e impulsar políticas de protección al consumidor, propongo que el Reglamento incorpore los siguientes artículos referidos al Arbitraje:

**(ETAPA DE CONCILIACION Y ARBITRAJE).**- Se podrá convocar a Audiencias de Conciliación y Arbitraje entre el reclamante y el proveedor a fin de arribar a una solución de forma amistosa.

**(AUDIENCIA DE CONCILIACION).**- El usuario podrá solicitar la realización de una Audiencia de Conciliación al Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, los cuales se comunicaran con el proveedor o el prestador del servicio, y fijaran una fecha para la realización de la audiencia.

**(AUDIENCIA ARBITRAL).**- Las partes podrán solicitar la realización de una Audiencia de Arbitraje en lugar de la Audiencia de Conciliación, o en el caso que la Audiencia de Conciliación no consiguiera solucionar el problema.

- I. El Tribunal Arbitral será compuesto por tres árbitros imparciales, el primero escogido por parte del proveedor del Bien o Servicio, el segundo escogido por el usuario, usuaria, consumidor o consumidora, y el tercero será escogido por parte del Ministerio de Justicia.
- II. En el caso de que exista una parte afectada por nombramiento parcializado, podrá pedir al Ministerio de Justicia la conformación del Tribunal Arbitral imparcial.



- III. Los Árbitros escogerán a su vez al Presidente del Tribunal, para que encamine el procedimiento y también escogerán a un Secretario del Tribunal para coadyuvar al tribunal en los actos propios del procedimiento.
- IV. El proceso se iniciará con la notificación a ambas partes, la que tendrán el plazo de 10 días para recabar pruebas que verifiquen su pretensión. El tribunal evaluará las pruebas siempre y cuando sean pertinentes.
- V. Se resolverán los casos en una sola audiencia, y en caso de incomparecencia de una de las partes, el Tribunal Arbitral proseguirá con la audiencia.
- VI. Las partes podrán transar o conciliar antes de llevarse a cabo la audiencia, lo que constará en el Laudo Arbitral, lo que falte conciliar será resuelto en la audiencia.
- VII. El procedimiento arbitral concluirá extraordinariamente si el usuario desiste de su pretensión, si ambas partes lo acuerdan o si hubiera imposibilidad de continuar actuaciones.
- VIII. Los Árbitros resolverán por mayoría de votos las decisiones, acuerdos y laudos arbitrales, los que constarán en documentos firmados por la mayoría de los miembros del tribunal.
- IX. El Tribunal dictará el Laudo en la misma audiencia, será motivado y explicará las razones de la decisión final. Se entregará una copia del laudo a las partes.
- X. De existir sanción pecuniaria el Laudo especificará en su parte resolutive, la suma líquida y determinada así también el plazo para pagarla, mientras que si

se trata de una obligación de hacer o no hacer, indicara un plazo prudencial para cumplirla.

- XI. Si dentro del plazo establecido por el Laudo, no se diera el cumplimiento, la parte afectada puede solicitar la ejecución forzosa a la autoridad que dicto el Laudo, remitiéndose para su cumplimiento al Código de Procedimiento Civil.
- XII. Todos os gastos erogados por concepto de honorarios d los árbitros, los gatos documentados, los honorarios del secretario y los gastos administrativos, serán repartidos por ambas partes.
- XIII. El fallo constituye cosa juzgada, en tanto las partes no interpongan ningún recurso de revisión en plazo establecido de cinco días hábiles, ante la misma autoridad que emitió el fallo, debiendo ser resuelto por la Máxima Autoridad del Viceministerio de Defensa del Usuario y del Consumidor en el plazo de diez días de emitido el Auto de Radicatoria.

### **V.3. INCLUSION INSTITUCIONAL DEL ARBITRAJE EN LA ESTRUCTURA ORGANICA DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR**

Con la nueva ley del consumidor la Institución a cargo de velar por los Derechos del Consumidor es el Ministerio de Justicia, a partir de este punto podemos tomar dos de las opciones más comunes que han escogido los países latinoamericanos:

- Que exista un Centro de Arbitraje dependiente directo del Ministerio de Justicia, en cada departamento del País
- El Ministerio de Justicia delegue competencias a las Asociaciones de Consumidores para que ellos establezcan los Centros de Arbitraje.

En la primera opción, el Ministerio de Justicia crea a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, Centros de Arbitraje en cada departamento, eligiendo a los Árbitros mediante convocatorias públicas, creando a su vez infraestructura propia, como ser salas de audiencias, corriendo con los gastos establecidos en un nuevo presupuesto.

En la segunda opción se autorizaría a determinadas Asociaciones de Consumidores a constituir Centros de Arbitraje, donde los gastos serían repartidos entre las partes, los árbitros podrían llegar a ser componentes de dichas asociaciones, con respaldo del Ministerio de Justicia.

Según mi criterio, lo más aconsejable es que exista una dependencia directa del Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en coordinación con el Área de Transparencia, para asegurar que todo se desarrolle con imparcialidad y los gastos deberán ser pagados por ambas partes.

## **V.4. IMPACTO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION**

Una vez implementado el arbitraje a los medios alternativos, se deberá hacer conocer mediante seminarios, propagandas, y boletines informativos, así como agregar a la enseñanza escolar lo cual es obligación del Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor y además es una de sus facultades.

Cuando se ponga en funcionamiento, un número mayor de casos serán solucionados mas oportunamente, o tendrán una solución mas ecuánime a las partes, esto según el calculo de casos que no pudieron ser resueltos, y aquellos casos que tardaron mucho tiempo.

## **CONCLUSIONES CRÍTICAS:**

- i. Bolivia como el resto de los países en Latinoamérica genera su propia normativa respecto a los Derechos del Usuario y Consumidor a partir de 1985 donde la ONU Declara que son Derechos del ser Humano.
- ii. La Normativa actual solamente establece la Conciliación como forma de solución de conflictos, sin embargo en la práctica la Conciliación no es completamente efectiva para solucionar los conflictos suscitados por vulneración de los derechos del Usuario y consumidor.
- iii. Cuando la Conciliación no llega a solucionar un conflicto, los Usuarios y Consumidores se ven en la necesidad de acudir a la vía jurisdiccional para resarcir sus derechos, provocando erogación de recursos económicos, tiempo y la erogación económica que resulta para el Estado mover el aparato jurisdiccional.
- iv. Es necesario implementar en nuestro ordenamiento jurídico otra forma alternativa de solución de conflictos mediante el Arbitraje, por todas las ventajas que este medio aportaría en la solución de conflictos.

## **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

1. Se recomienda la incorporación del Arbitraje como una alternativa adicional a la Conciliación, para llegar a tener un mayor porcentaje de efectividad en la resolución de conflictos.
2. Se recomienda que el Ministerio de Justicia se haga cargo de establecer los Centros de Arbitraje, para tener un mejor control de los Tribunales Arbitrales y evitar problemas de corrupción.
3. Se sugiere que el Ministerio de Justicia previendo la implementación de este nuevo modo de resolución de conflictos, capacite adecuadamente a los futuros árbitros en las funciones a desarrollarse.

APÉNDICES

ó

ANEXOS

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE ARGENTINA**

### **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Ley Nº 24.240**

#### **TITULO I**

#### **NORMAS DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES**

##### **CAPITULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 2º — Proveedores de cosas o servicios. Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

##### **CAPITULO II**

##### **INFORMACION AL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE SU SALUD**

ARTICULO 5º — Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

ARTICULO 6º — Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4º responsables del contenido de la traducción.

##### **CAPITULO III**

##### **CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA**

ARTICULO 7º — Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.



ARTICULO 11. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles de consumo durable el consumidor y los sucesivos adquirentes tienen garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por seis (6) meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso en que la cosa deba trasladarse a la fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

ARTICULO 12. — Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

ARTICULO 13. — Responsabilidad Solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

ARTICULO 14. — Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá estar escrito en idioma nacional de fácil comprensión y con letra legible y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, de instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, dicho acto deberá estar a cargo del vendedor. La falta de notificación, no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo será nula de pleno derecho y se tendrá por no escrita.

ARTICULO 15. — Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

57

ARTICULO 16. — Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

ARTICULO 17. — Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

ARTICULO 18. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

## **TITULO II AUTORIDAD DE APLICACION PROCEDIMIENTO Y SANCIONES**

### **CAPITULO XI AUTORIDAD DE APLICACION**

ARTICULO 41. — Aplicación Nacional y Local. La Secretaría de Industria y Comercio será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley. Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

ARTICULO 42. — Funciones Concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación en el artículo 41 de la presente ley,

podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.

ARTICULO 43. — Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;
- d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La Secretaría de Industria y Comercio podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte, en la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

ARTICULO 44. — Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

## **CAPITULO XII PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES**

ARTICULO 45. — Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Previa instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En la misma acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las provincias, dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas constituciones.

ARTICULO 47. — Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- a) Apercibimiento;
- b) Multa de quinientos pesos (\$ 500) a quinientos mil pesos (\$ 500.000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;

e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

ARTICULO 48. — Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

## **CAPITULO XV ARBITRAJE**

ARTICULO 59. — Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

LEI DO CONSUMIDOR BRASILEIRO - Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990.

**CAPÍTULO IV**  
**DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS**

**SEÇÃO I**  
**DA PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA**

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

**SEÇÃO III**  
**DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

#### **SEÇÃO IV DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO**

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

#### **CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

### **TÍTULO III DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art 82. Para os fins do art. 100, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;



IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

#### **TÍTULO IV DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

## **TÍTULO V DA CONVENÇÃO COLETIVA DE CONSUMO**

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE CHILE** 65

### **NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES - Ley 19496**

## **TITULO I ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES BÁSICAS**

Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores o usuarios: las personas LEY 19955 naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto Art. único Nº 1 a) jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como D.O. 14.07.2004 destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso Ley 20416 podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al Art. DUODECIMO Nº 4 número siguiente deban entenderse como proveedores. a) D.O. 03.02.2010

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

No se considerará proveedores a las personas que LEY 19955 posean un título profesional y ejerzan su actividad en Art. único Nº 1 b) forma independiente. D.O. 14.07.2004

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

Tratándose de proveedores que reciban bienes en LEY 19955 consignación para su venta, éstos deberán agregar a la Art. único Nº 1 c) información básica comercial los antecedentes relativos D.O. 14.07.2004 a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los ~~habituales~~ habituales del respectivo establecimiento.

## **TITULO II**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **PÁRRAFO 1º**

#### **LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR**

Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

- a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;

- b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el

artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto.

Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

67

Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.

#### **PÁRRAFO 5º**

#### **RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO**

Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.

#### **TITULO IV**

#### **DEL PROCEDIMIENTO A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY Y DEL PROCEDIMIENTO PARA LA DEFENSA DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO**

#### **PÁRRAFO 1º**

#### **NORMAS GENERALES**

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2º del presente Título. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

69

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

## **PÁRRAFO 2º**

### **DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES**

Artículo 52.- El tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:

- a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.
- b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50.

La resolución que declare admisible la demanda conferirá traslado al demandado, para que la conteste dentro de diez días fatales contados desde su notificación.

En contra de la resolución que declare admisible la demanda no procederá el recurso de casación, procediendo el recurso de reposición y el de apelación en el solo efecto devolutivo, los que deberán interponerse dentro de diez días fatales contados desde la notificación de la demanda. La apelación sólo podrá interponerse con el carácter de subsidiaria de la solicitud de reposición y para el caso que ésta no sea acogida. El recurso de reposición interrumpe el plazo para contestar la demanda.

Del recurso de reposición se concederá traslado por tres días fatales a la demandante, transcurridos los cuales el tribunal deberá resolver si acoge o rechaza la reposición. Notificada por el estado diario la resolución que rechaza la reposición, el demandado deberá contestar la demanda en el plazo de diez días fatales.

La resolución que conceda la apelación en el solo efecto devolutivo deberá determinar las piezas del expediente que, además de la resolución apelada, deban fotocoparse para enviarlas al tribunal superior para resolver el recurso. El apelante, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de esta resolución, deberá depositar en la secretaría del tribunal la suma que el secretario estime necesaria para cubrir el valor de las fotocopias. El secretario deberá dejar constancia de esta circunstancia en el

proceso, señalando la fecha y el monto del depósito. Si el apelante no da cumplimiento a esta obligación, se le tendrá por desistido del recurso, sin más trámite.

Respecto de la resolución que declara inadmisibile la demanda procederá el recurso de reposición y, subsidiariamente, el de apelación en ambos efectos, los que se deducirán en el plazo indicado en el inciso tercero, contado desde la notificación por el estado diario de la resolución respectiva.

En el evento que se declare inadmisibile la demanda colectiva, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad con lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de todo legitimado activo de iniciar una nueva demanda colectiva, fundada en nuevos antecedentes.

Contestada la demanda o en rebeldía del demandado, el juez citará a las partes a una audiencia de conciliación, para dentro de quinto día. A esta audiencia las partes deberán comparecer representadas por apoderado con poder suficiente y deberán presentar bases concretas de arreglo.

El juez obrará como amigable componedor y tratará de obtener una conciliación total o parcial en el litigio. Las opiniones que emita no lo inhabilitan para seguir conociendo de la causa. La audiencia se llevará a cabo con las partes que asistan.

Si los interesados lo piden, la audiencia se suspenderá para facilitar la deliberación de las partes.

Si el tribunal lo estima necesario postergará la audiencia para dentro de tercero día, se dejará constancia de ello y a la nueva audiencia las partes concurrirán sin necesidad de nueva notificación.

De la conciliación total o parcial se levantará un acta que consignará sólo las especificaciones del arreglo, la cual suscribirán el juez, las partes que lo deseen y el secretario, y tendrá el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, en especial para los establecidos en el artículo 54.

Si se rechaza la conciliación o no se efectúa la audiencia, y si el tribunal estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba por el lapso de veinte días. Sólo podrán fijarse como puntos de prueba los hechos sustanciales controvertidos en los escritos anteriores a la resolución que ordena recibirla. En caso contrario, se citará a las partes a oír sentencia.

En todo caso, si el demandado ha solicitado en su contestación que la demanda sea declarada temeraria por carecer de fundamento plausible o por haberse deducido de mala fe, para que se apliquen al demandante las sanciones previstas en el artículo 50 E, el juez deberá incluir este punto como hecho sustancial y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba

## **TITULO V DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE COLOMBIA 71**

### **LEY DEL CONSUMIDOR - Ley 1480 de 2011 (Octubre 12)**

#### **TÍTULO. III GARANTÍAS**

##### **CAPÍTULO. I DE LAS GARANTÍAS**

Artículo 12. Constancias de recibo y reparación. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Las piezas reemplazadas o reparadas.
3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto.

Parágrafo. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.

##### **CAPÍTULO. II PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN**

Artículo 18. Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que



acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

Parágrafo. Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.

Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento bodegaje y mantenimiento.

## **TÍTULO. V DE LA INFORMACIÓN**

### **CAPÍTULO ÚNICO DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 24. Contenido de la información. La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;

1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3 de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

## **CAPÍTULO. II**

### **CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y CONTRATOS DE ADHESIÓN**

Artículo 40. Aplicación. El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.

## **CAPÍTULO. III**

### **CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;
5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;
7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;
8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;
10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.
11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;
12. Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral.
13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.
14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.

## **TÍTULO VIII**

### **ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD**

## **CAPÍTULO. I**

### **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 58. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención.

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.

2. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio deba conocer de un asunto en un lugar donde no tenga oficina, podrá delegar a un funcionario de la entidad, utilizar medios técnicos para la realización de las diligencias y audiencias o comisionar a un juez.

3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.

4. No se requerirá actuar por intermedio de abogado. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores. Por razones de economía procesal, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá decidir varios procesos en una sola audiencia.

74

5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:

a). Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.

b). La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.

c). El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo,

d). Las partes podrán practicar pruebas periciales anticipadas ante los peritos debidamente inscritos en el listado que para estos efectos organizará y reglamentará la Superintendencia de Industria y Comercio, los que deberán ser de las más altas calidades morales y profesionales. El dictamen, junto con la constancia de pago de los gastos y honorarios, se aportarán en la demanda o en la contestación. En estos casos, la Superintendencia de Industria y Comercio debe valorar el dictamen de acuerdo a las normas de la sana crítica, en conjunto con las demás pruebas que obren en el proceso y solo en caso de que carezca de firmeza y precisión podrá decretar uno nuevo.

e). Las pretensiones, hechos y las pruebas del reclamo y la respuesta del productor o proveedor, delimitarán la actuación de la Superintendencia de Industria y Comercio, a excepción de los hechos que sucedan con posterioridad. Las partes solo podrán pedir práctica de pruebas que no les hubiera sido posible practicar en la reclamación directa o por hechos posteriores a esta.

f). Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.

Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.

g). Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.

6. La demanda deberá identificar plenamente al productor o proveedor. En caso de que el consumidor no cuente con dicha información, deberá indicar el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y cualquier otra información adicional que permita a la Superintendencia de Industria y Comercio individualizar y vincular al proceso al productor o proveedor, tales como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, entre otros.

La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará las gestiones pertinentes para individualizar y vincular al proveedor o productor. Si transcurridos ~~70~~ 60 meses desde la interposición de la demanda, y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, no es posible su individualización y vinculación, se archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar, antes de que opere la prescripción de la acción, una nueva demanda con los requisitos establecidos en la presente ley y además deberá contener información nueva sobre la identidad del productor y/o expendedor.

7. Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal, o a las direcciones electrónicas reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, o a las que aparezcan en el registro mercantil o a las anunciadas en la publicidad del productor o proveedor.

8. Los autos que se dicten dentro del proceso no tendrán recurso alguno, a excepción del rechazo de la demanda que tendrá recurso de reposición y apelación y del auto que rechace pruebas, que tendrá recurso de reposición. La sentencia que ponga fin al proceso tendrá recurso de apelación según las reglas del Código de Procedimiento Civil.

9. Al adoptar la decisión definitiva, el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir.

10. Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales (sic) mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.

11. En caso de incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o de una conciliación o transacción realizadas en legal forma, la Superintendencia Industria y Comercio podrá:

a). Sancionar con una multa sucesiva a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento.

b). Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden. Cuando lo considere necesario la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada.

La misma sanción podrá imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera o el juez competente, cuando se incumpla con una conciliación o transacción que haya sido realizada en legal forma.

Parágrafo. Para efectos de lo previsto en el presente artículo, la Superintendencia Financiera de Colombia tendrá competencia exclusiva respecto de los asuntos a los que se refiere el artículo 57 de esta ley.

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE ECUADOR 76**

### **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ECUADOR**

#### **CAPÍTULO XIV**

#### **COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO**

Art. 83.- Informe.- Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se de cumplimiento a la obligación pendiente.

El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica.

El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso.

Art. 85.- Intervención de Peritos.- Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior.

Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.

Art. 17.- Los jueces que conozcan causas iniciadas al amparo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor contarán con la opinión de peritos y con los informes técnicos previstos en el artículo 85 de la ley, en caso de requerirlo una de las partes.

Art. 86.- Recurso de Apelación.- De la sentencia que dicte el juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal, causará ejecutoria.

Art. 87.- Daños y Perjuicios.- La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial No. 360 de 13 de enero del 2000.

Art. 88.- Acción Popular.- Se concede acción popular para denunciar las infracciones previstas en esta Ley.

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PERU**

77

### **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY Nº 29571**

#### **TÍTULO PRELIMINAR**

#### **ARTÍCULO V.- PRINCIPIOS**

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

1. Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.
2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.
3. Principio de Transparencia.- En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.
4. Principio de Corrección de la Asimetría.- Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.
5. Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

6. Principio de Protección Mínima.- El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.
7. Principio Pro Asociativo.- El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.
8. Principio de Primacía de la Realidad.- En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

### **CAPÍTULO III**

#### **IDONEIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

##### **Artículo 20º.- Garantías**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

##### **Artículo 24º.- Servicio de atención de reclamos**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

### **TÍTULO V**

#### **RESPONSABILIDAD Y SANCIONES**

##### **CAPÍTULO I**

## **RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

### **Artículo 97º.- Derechos de los consumidores**

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- b. Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
- e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

### **Artículo 98º.- Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad**

Los consumidores tienen derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, en los casos siguientes:

- a. Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.
- b. Cuando el consumidor advierta que un instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la autoridad competente para este tipo de instrumentos.

La reclamación del derecho establecido en los literales a y b debe presentarse al proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se advierta la deficiencia de la medición o del instrumento empleado para ella.

El proveedor incurre en mora si no satisface la reclamación dentro de un plazo de quince (15) días hábiles.

## **SUBCAPÍTULO II**

### **PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

#### **Artículo 113º.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**



Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156º.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

## **SUBCAPÍTULO II**

### **MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

#### **Artículo 145º.- Arbitraje**

El sometimiento voluntario del consumidor al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de que éste inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del presente Código o que pretenda beneficiarse con una medida correctiva dictada por la autoridad de consumo en los procedimientos que ésta pueda seguir para la protección del interés público de los consumidores.

#### **Artículo 146º.- Laudo arbitral**

El laudo arbitral que se emite en un arbitraje de consumo no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

#### **Artículo 147º.- Conciliación**

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

#### **Artículo 148º.- Mediación**

Los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de este Código.

#### **Artículo 149º.- Acta de mediación**

La propuesta que puede plantear el denunciado no constituye reconocimiento de los hechos denunciados, salvo que así lo señale de manera expresa.

## **CAPÍTULO III**

### **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

**Artículo 153º.- Rol de las asociaciones de consumidores**

153.1 Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios.

153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

153.3 En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130º y 131º.

153.4 La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.

153.5 Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2.

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PARAGUAY 81**

### **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO – Ley Nº 1.334/98**

#### **CAPITULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º.- La presente ley establece las normas de protección y de defensa de los consumidores y usuarios, en su dignidad, salud, seguridad e intereses económicos.

Artículo 2º.- Los derechos reconocidos por la presente ley a los consumidores no podrán ser objetos de renuncia, transacción o limitación convencional y prevalecerán sobre cualquier norma legal, uso, costumbre, práctica o estipulación en contrario.

Artículo 3º.- Quedarán sujetos a las disposiciones de la presente ley todos los actos celebrados entre proveedores y consumidores relativos a la distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios.

Artículo 4º.- A los efectos de la presente ley, se entenderán por:

a) CONSUMIDOR Y USUARIO: a toda persona física o jurídica, nacional o extranjera que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final de bienes o servicios de cualquier naturaleza;

b) **PROVEEDOR:** a toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización, venta o arrendamiento de bienes o de prestación de servicios a consumidores o usuarios, respectivamente, por los que cobre un precio o tarifa;

c) **PRODUCTOS:** a todas las cosas que se consumen con su empleo o uso y las cosas o artefactos de uso personal o familiar que no se extinguen por su uso;

d) **SERVICIOS:** a cualquier actividad onerosa suministrada en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito o de seguro, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales.

No están comprendidos en esta ley, los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por la autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

e) **ANUNCIANTE:** al proveedor de bienes o servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios;

f) **ACTOS DE CONSUMO:** es todo tipo de acto, propio de las relaciones de consumo, celebrado entre proveedores y consumidores o usuarios, referidos a la producción, distribución, depósito, comercialización, venta o arrendamiento de bienes, muebles o inmuebles o a la contratación de servicios;

g) **CONSUMO SUSTENTABLE:** es todo acto de consumo, destinado a satisfacer necesidades humanas, realizado sin socavar, dañar o afectar significativamente la calidad del medio ambiente y su capacidad para dar satisfacción a las necesidades de las generaciones presentes y futuras;

h) **CONTRATO DE ADHESION:** es aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido; e, 82

i) **INTERESES COLECTIVOS:** son aquellos intereses supraindividuales, de naturaleza indivisible de los que sean titulares un grupo, categoría o clase de personas, ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica, cuyo resguardo interesa a toda la colectividad, por afectar a una pluralidad de sujetos que se encuentren en una misma situación.

Artículo 5°.- Relación de consumo es la relación jurídica que se establece entre quien, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

#### **CAPITULO IV DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Artículo 17.- Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio, sean ellas reparticiones del Estado, gobiernos departamentales o municipales, entes autónomos autárquicos o empresas privadas, mixtas o estatales, deberán entregar al usuario o consumidor, constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes. Sin perjuicio de ello, deberán mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

La presente ley se aplicará en las cuestiones no previstas en las leyes especiales que regulen la prestación de servicios públicos.

## **CAPITULO V PROTECCIÓN CONTRACTUAL**

Artículo 24.- Se entenderá por contrato de adhesión, aquél cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.

## **CAPITULO IX AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

Artículo 40.- En el ámbito nacional será autoridad de aplicación de la presente ley el Ministerio de Industria y Comercio, y en el ámbito local, las municipalidades; pudiendo ambos actuar en forma concurrente.

Artículo 41.- El Ministerio de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas del mismo, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) mantener un registro nacional de asociación de consumidores;
- b) recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de consumidores;
- c) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- d) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley; y,
- e) disponer de oficio o a requerimiento de parte, la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, debiendo actuar previamente como conciliador, tratando de avenir a las partes.

En el plano local, dentro del marco de la Constitución Nacional, las municipalidades tendrán similares facultades y atribuciones.

Artículo 42.- Para el ejercicio de las atribuciones establecidas en la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar a la justicia ordene el auxilio de la fuerza pública o el allanamiento de domicilio.

## **CAPITULO X DEFENSA EN JUICIO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

Artículo 43.- La defensa en juicio de los derechos que esta ley precautela podrá ser ejercida a título individual como a título colectivo. Será ejercida colectivamente cuando se encuentren involucrados intereses o derechos difusos o colectivos.

Tendrán acción el consumidor o usuario, las asociaciones de consumidores que cumplan con los requisitos de los Arts. 45, 46, y 47, la autoridad competente nacional o local y la Fiscalía General de la República.

Las acciones tendientes al resarcimiento por daños y perjuicios sólo podrán promoverse por los consumidores o usuarios afectados.

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE VENEZUELA 84**

**LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS - Gaceta Oficial N°.  
39.165**

### **TITULO I**

#### **CAPITULO I OBJETO Y DEFINICIONES**

Artículo 1°.- Esta Ley tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación; así como establecer los ilícitos y los procedimientos para la aplicación de las sanciones.

Artículo 2°.- A los efectos de esta Ley, se consideran consumidores y usuarios a las personas naturales o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, usen o disfruten, a título oneroso, bienes o servicios cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los produzcan, expidan faciliten, suministren, presten u ordenen.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, usen o consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación y comercialización.

Artículo 3°.- A los efectos de esta Ley se consideran proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes, prestación de servicios a consumidores o usuarios por los que cobren precios o tarifas.

## **TITULO II**

### **CAPITULO I**

#### **OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE BIENES Y SERVICIOS**

Artículo 12.- El proveedor deberá entregar al consumidor factura, comprobante o recibo que acredite la operación realizada o, en su caso, presupuesto firmado por ambas partes del servicio solicitado, debidamente detallado.

La factura, comprobante o recibo deberá cumplir con las exigencias tributarias procedentes.

Los proveedores deberán expedir recibo de los bienes que vendan o del servicio que prestan y no podrán obligar al consumidor o al usuario a la firma de recibos, sin las especificaciones que correspondan.

Artículo 15.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas o circunstancias, ofrecidas o convenidas con el consumidor o el usuario para la entrega del bien o la prestación del servicio. Si el proveedor incumpliere con las obligaciones antes mencionadas, el consumidor o usuario tendrá el derecho de desistir de la compra o de la contratación del servicio, quedando el proveedor obligado a reembolsarle el pago recibido.

### **CAPITULO V**

#### **DE LOS BIENES Y SERVICIOS DE PRIMERA NECESIDAD**

Artículo 39.- El Ejecutivo Nacional, a través de sus organismos competentes en materia de precios y tarifas, elaborará los estudios que correspondan y recabará la información que sea necesaria, a los fines de informar y recomendar al Presidente de la República en Consejo de Ministros, las razones técnicas y económicas que justifiquen la declaratoria de primera necesidad o la desafectación de tal condición de determinados bienes o servicios.

En el respectivo decreto se identificarán y especificarán los correspondientes bienes y servicios.

Artículo 40.- El Ministerio o los Ministerios, según el caso, que tengan asignada la competencia en materia de precios y tarifas podrá establecer mediante resolución, el precio máximo de venta o de prestación de servicios al público, en todo o parte del Territorio Nacional, para aquellos bienes y servicios que hayan sido declarados de primera necesidad. A tal efecto, tomará en cuenta la calidad, los costos de producción y de comercialización, la denominación, la forma, condición de empaque y de presentación, el tamaño, peso y contenido por unidad comercializable, así como también los elementos que entran en la composición o preparación de los bienes, los cuales no podrán ser alterados en perjuicio del consumidor o usuarios.

Artículo 41.- Los precios o tarifas establecidos según el Artículo anterior, no podrán ser modificados sino mediante nueva resolución.

Tampoco podrán ser variadas, en perjuicio del consumidor o usuarios, las cualidades que determinaron tales precios o tarifas de los bienes o servicios.

Artículo 42.- En ningún caso se podrán establecer, en detrimento del consumidor, condiciones o excepciones que encarezcan o desmejoren la adquisición o el disfrute de los bienes y servicios declarados de primera necesidad.

Artículo 43.- El Ejecutivo Nacional, con miras a garantizar el abastecimiento, podrá permitir modificaciones en las formas de presentación y empaque de los bienes declarados de primera necesidad, previa solicitud del interesado o por propia decisión.

Artículo 44.- Cuando se presente una solicitud de modificación de la presentación o empaque, previstas en el Artículo anterior, el Ejecutivo Nacional iniciará el procedimiento y cumplirá con todas las actuaciones necesarias para el mejor conocimiento del asunto y requerirá, los informes y opiniones técnicas o económicas que justifiquen la modificación, si fuere el caso.

A tal efecto, los informes y documentos de apoyo técnico, deberán consignarse en el Ministerio competente a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al requerimiento.

El Ejecutivo Nacional deberá decidir en un plazo no mayor de sesenta (60) días continuos, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

Artículo 45.- El Ejecutivo Nacional podrá determinar mediante resolución los productos declarados de primera necesidad que además de ser ofrecidos en envases, deben ser también suministrados por unidades, peso o medida.

Artículo 46.- Para discontinuar la fabricación de bienes o la prestación de servicios de primera necesidad, el interesado deberá comunicar al Ejecutivo Nacional a través del órgano competente, mediante informe razonado, por lo menos con noventa (90) días continuos de anticipación, la cesación de la producción del bien o de la prestación del servicio del cual se trate.

## **CAPITULO VII DE LAS GARANTÍAS**

Artículo 60.- Los expendedores de bienes y servicios nacionales o extranjeros, deberán ofrecer al consumidor y al usuario, garantías suficientes contra los desperfectos y mal funcionamiento, vicios ocultos o cualquier otro riesgo de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio.

Dichas garantías deberán ser emitidas por escrito y tomarán la forma de certificados, los cuales incluirán, por lo menos los siguientes datos:

1°. El producto o servicio garantizado;

2°. La identidad del garante y de la persona beneficiaria de la garantía.

3°. Las obligaciones del garante en relación con lo previsto en el encabezamiento de este

4°. Los derechos del beneficiario, con indicación de las personas que puedan cumplir por el garante; y,

5°. La fecha de expedición y la duración de la garantía, sus condiciones, el tiempo dentro del cual recibido el reclamo, debe el garante reparar o sustituir el producto o el servicio garantizado o reembolsar el precio al consumidor o al usuario.

El expendedor será el obligado a hacer efectiva la garantía ante el consumidor en el plazo establecido.

## **CAPITULO IX DE LOS BIENES DE IMPORTACIÓN PROHIBIDA**

Artículo 71.- Los bienes cuyo uso o consumo hayan sido declarados nocivos para la salud y prohibidos en otros países, no podrán ser importados sin autorización expresa de las autoridades sanitarias competentes.

### **TITULO III**

## **DEL INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU)**

### **CAPITULO I**

#### **DE SU ESTRUCTURA Y FUNCIONES**

Artículo 72.- Se crea el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), con personalidad jurídica, autonomía funcional y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, adscrito al Ministerio al cual la Ley Orgánica de la Administración Central asigna la competencia sobre protección al consumidor. El Instituto será el organismo competente a través del cual se administrará la aplicación de la presente Ley y su Reglamento, así como cualesquiera otras disposiciones que el Ejecutivo Nacional dictare en el ejercicio de las funciones que le estén atribuidas.

Artículo 73.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) es el organismo competente para orientar y educar a los consumidores y usuarios, y defenderlos frente a las transgresiones a las disposiciones consagradas en esta Ley, sin menoscabo de las acciones que a éstos correspondan para defender sus propios intereses.

Artículo 74.- Los órganos de la administración pública nacional, estatal y municipal, centralizados o descentralizados, deberán prestar en forma oportuna y en el marco de sus respectivas competencias, al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) y a los órganos jurisdiccionales, el auxilio administrativo que les sea requerido para el cumplimiento del objeto de esta Ley.

Las emisoras de radio y televisión estatales divulgarán gratuitamente los boletines informativos que publique el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) referentes a los análisis y resultados de las investigaciones oficiales realizadas sobre bienes y servicios.

Artículo 75.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) gozará de los privilegios de los cuales disfruta el Fisco Nacional de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de la Hacienda Pública Nacional y demás leyes fiscales.

Artículo 76.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) tendrá su sede en Caracas y podrá establecer oficinas en otras ciudades del país.

En los municipios en los cuales no funcionen oficinas del Instituto, el Alcalde o en quien éste delegue se abocará a conocer de la aplicación de esta Ley y de las disposiciones dictadas en su ejecución, hasta tanto el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) asuma dichas funciones.

Artículo 77.- Para la comprobación de las infracciones de esta Ley, o de las disposiciones dictadas en su ejecución, se constituirá una Junta de Sustanciación, conformada por el Síndico Procurador Municipal, quien la presidirá; el presidente de la junta Parroquial de la localidad donde se cometió la infracción, y el Presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios, elegido por las directivas de las asociaciones que funcionen en esa entidad. Esta Junta conocerá igualmente, de los procedimientos de conciliación y arbitraje solicitados por las partes afectadas en sus derechos, a fin de solucionar las controversias entre consumidores, usuarios y proveedores.



Las funciones de estas juntas se mantendrán aún después que el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario. (INDECU) asuma sus funciones en sustitución del Alcalde.

Artículo 78.- Contra las decisiones administrativas del Alcalde se podrá interponer el recurso de reconsideración por ante el mismo funcionario y el jerárquico por ante el órgano regional correspondiente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU). Este último recurso agotará la vía administrativa.

Artículo 79.- El Instituto podrá celebrar convenios de asistencia y colaboración con los entes municipales, a los fines de una mejor coordinación en la ejecución de las actividades reguladas en este Título.

Artículo 80.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), conjuntamente con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras o la Superintendencia de Seguros, según el caso, velará por la defensa de los derechos de los ahorristas, asegurados y usuarios de servicios prestados por la Banca, las Entidades de Ahorro y Préstamo, las Cajas de Ahorros y Préstamo, las empresas emisoras de tarjetas de crédito, los Fondos de Activos Líquidos y otros entes financieros.

Artículo 81.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) conjuntamente con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, conocerá las denuncias que presenten los compradores o arrendatarios de viviendas u otros inmuebles, incluso aquellos establecidos en forma de multipropiedad o tiempo compartido. En consecuencia, cualquier interesado o perjudicado en sus derechos o intereses legítimos podrá acudir a estos organismos a exponer las irregularidades e ilícitos inmobiliarios y de otra índole que hubieran cometido las personas dedicadas a la promoción, construcción, comercialización, arrendamiento o financiamiento de viviendas e inmuebles.

Artículo 82.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) integrará, con los organismos estatales, municipales y parroquiales de protección al consumidor y con las asociaciones y federaciones de consumidores, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Artículo 83.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) tendrá un Consejo Directivo integrado por un Presidente y cuatro (4) Directores, todos nombrados por el Presidente de la República, quien tomará en cuenta para hacerlo la representación de los consumidores y vecinos conforme al Reglamento.

Los miembros del Consejo Directivo durarán dos (2) años en sus funciones y podrán ser designados por nuevos períodos.

El Presidente y los Directores del Consejo Directivo podrán ser removidos de sus cargos en los siguientes supuestos:

88

1°. En caso de condena penal;

2°. Por incompatibilidad sobrevenida;

3°. Por incumplimiento de los deberes de sus cargos, conforme a la Ley de Carrera Administrativa; y,

4°. Cuando dicha remoción sea formalmente solicitada por más del cincuenta por ciento (50 %) del total de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, y similares inscritas en el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU).

Artículo 84.- No podrán integrar el Consejo Directivo:

1°. Los declarados en quiebra culpable o fraudulenta y los condenados por delitos contra la propiedad, la fe pública o el patrimonio público, así como por los delitos tipificados en la Ley Orgánica sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y en la Ley Penal del Ambiente;

- 2°. Los que tengan con el Presidente de la República o con el Ministro de adscripción, parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o sean cónyuge de alguno de ellos; y,  
3°. Los miembros de las direcciones de las organizaciones políticas y empresariales.

Artículo 85.- El Presidente del Instituto y los Directores deberán ser venezolanos de reconocida probidad, experiencia y competencia.

El Reglamento de esta Ley establecerá la organización del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) y sus Direcciones, así como la competencia y condiciones especiales que deben reunir los directores.

Artículo 86.- Es de la competencia del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU):

1°. Sustanciar y decidir los procedimientos para determinar la comisión de hechos violatorios de esta Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución. Estos procedimientos podrán iniciarse de oficio o por denuncia de la parte afectada en sus derechos;

## **CAPITULO II DE LOS ILÍCITOS ADMINISTRATIVOS Y SUS SANCIONES**

Artículo 94.- Los proveedores que incumplan las obligaciones establecidas en los artículos 12, 13 y 14 serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de diez (10) a mil (1.000) días de salario mínimo urbano.

Artículo 95.- Los proveedores que no respeten las estipulaciones a que se refiere el Artículo 15 serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

Artículo 96.- Los proveedores que incurran en alguna de las acciones u omisiones previstas en los Capítulos III y IV del Título II, serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

Artículo 97.- Los proveedores que infrinjan las obligaciones contempladas en el Capítulo V del Título II serán sancionados con multa equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano y cierre del establecimiento o suspensión del servicio de uno (1) a treinta (30) días.

Artículo 98.- Los proveedores que incumplan las obligaciones previstas en el Capítulo VI del Título II serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), podrá ordenar, además, que el infractor realice a su cargo la respectiva publicidad correctiva, cuando corresponda.

Artículo 99.- Los Proveedores que incumplan las normas establecidas en el Capítulo VII del Título II serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

Artículo 100.- Los proveedores que incumplan las obligaciones previstas en el Capítulo IX del Título II serán sancionados con multa, equivalente en bolívares de veinte (20) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), ordenará, además, que el infractor realice a su cargo la respectiva publicidad correctiva, cuando corresponda.

Artículo 101.- Quienes incumplieren con la obligación impuesta por el Artículo 89, así como quienes no hicieren oportunamente las notificaciones que esta Ley exige, serán sancionados con multa, equivalente en bolívares, de sesenta (60) a dos mil (2.000) días de salario mínimo urbano.

Artículo 102.- Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que transgredan las prohibiciones establecidas en el Artículo 50 de esta Ley, serán sancionadas con la cancelación de su inscripción en el registro, mediante decisión motivada del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), la cual deberá anotarse en el libro respectivo.

Artículo 103.- Serán nulos los contratos de adhesión que contravengan lo dispuesto en los artículos 18, 19 y 20 de esta Ley, cuya nulidad en ningún caso podrá ser alegada por el proveedor.

Artículo 104.- Para la imposición de las sanciones se tomarán en cuenta los principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad, apreciándose especialmente:

1. La gravedad de la infracción;
2. La dimensión del daño;
3. El carácter de primera necesidad del bien o servicio de que se trate;
4. El monto de la Patente de Industria y Comercio del ejercicio en curso; y,
5. La reincidencia.

Artículo 105.- En caso de reincidencia se podrá imponer una multa hasta por el doble de la impuesta en la oportunidad anterior, o el cierre temporal del establecimiento o la suspensión temporal del servicio hasta por un máximo de quince (15) días.

## **TITULO V DE LOS DELITOS Y LAS SANCIONES**

### **CAPITULO I DE LOS DELITOS**

Artículo 106.- Quien restrinja la oferta, circulación, o distribución de bienes o servicios de primera necesidad o básicos, retenga dichos artículos o niegue la prestación de esos servicios, con o sin ocultamiento, para provocar escasez y aumento de los precios, será sancionado con prisión de uno (1) a tres (3) años y multa, equivalente en bolívares, de mil (1.000) a tres mil (3.000) días de salario mínimo urbano.

Los artículos y servicios aludidos en el párrafo anterior, serán los especificados por Decreto del Ejecutivo Nacional.

## **TITULO VI DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Artículo 126.- El procedimiento se iniciará de oficio, bien sea por denuncia de la parte afectada en sus derechos o por iniciativa del propio Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), debiendo ordenar la Sala de Sustanciación la apertura del mismo. Igualmente, el Ministerio Público o las Asociaciones de Consumidores y Usuarios podrán denunciar dichas violaciones.

**CAPITULO II**  
**DEL PROCEDIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN Y DEL ARBITRAJE**

Artículo 134.- En el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) funcionará la Sala de Conciliación y Arbitraje, la cual tendrá a su cargo solucionar las controversias que se puedan suscitar entre consumidores, usuarios y proveedores en la forma prevista en esta Ley. Los miembros de la Sala de Conciliación y de Arbitraje deberán reunir los mismos requisitos exigidos para ser miembros del Consejo Directivo del Instituto y estarán sometidos a las mismas incompatibilidades que éstos.

Artículo 135.- Una vez iniciado el procedimiento administrativo ordinario, la parte afectada en derechos podrá solicitar la conciliación o el arbitraje de la controversia que pudiera plantearse en relación con los intereses y derechos patrimoniales lesionados. En todo caso, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) continuará el procedimiento administrativo ordinario a fin de determinar la existencia de infracciones a esta Ley o a las disposiciones dictadas en su ejecución.

Artículo 139.- No procederá el arbitraje ni la conciliación cuando la violación de las normas de esta Ley pongan en peligro la vida o la salud de las personas. Asimismo, la Sala de Conciliación y de Arbitraje negará la conciliación o el arbitraje negará la conciliación o el arbitraje cuando se trate de materias en las cuales estén prohibidas las transacciones por razones de orden público.

**LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE BOLIVIA** 91

**LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES - Ley N° 453**

**CAPÍTULO PRIMERO**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1°.- (Objeto) La presente Ley tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 2°.- (Asignación competencial) En aplicación del Artículo 297, Parágrafo II de la Constitución Política del Estado y el Artículo 72 de la Ley N° 031 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Báñez", se asigna al nivel central del Estado, la competencia exclusiva de desarrollar los derechos, garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia exclusiva del nivel Municipal.

Artículo 3°.- (Alcance y ámbito de aplicación) Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley, los proveedores de productos o servicios, así como las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo.

Artículo 4°.- (Alcance de políticas) El nivel central del Estado establecerá las políticas generales y específicas en defensa de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en los siguientes casos:

- a) Actividades reguladas por normativa del nivel central.
- b) Actividades de alcance nacional que trasciendan las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas.

Artículo 5°.- (Definiciones) Para los efectos de la presente Ley se establecen las siguientes definiciones:

1. Usuarias y Usuarios, Consumidoras y Consumidores. Son las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios, como destinatarios finales.
2. Proveedores. Son las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, suministro, distribución, comercialización y otras, de productos o de prestación de servicios en general destinados directamente a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores finales. No se considera proveedores a quienes ejercen una profesión libre.
3. Producto. Es todo bien que se ofrece en el mercado para satisfacer necesidades de uso y consumo final.
4. Servicio. Son aquellas actividades suministradas o provistas al mercado, destinadas a satisfacer necesidades o requerimientos de las usuarias y los usuarios. Se incluyen los servicios básicos establecidos en la Constitución Política del Estado.
5. Autoridad Competente. Es la autoridad administrativa de los distintos niveles del Estado, con atribuciones establecidas mediante norma para ejercer las tareas de supervisión y control de la provisión de productos o el suministro de servicios.
6. Inocuidad. Es la característica sanitaria que asegura que un producto o servicio no causa daño a la salud de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
7. Consumismo. Es la desviación de los hábitos de consumo, orientados a la irracional acumulación, compra o consumo de productos o servicios, que compromete seriamente el equilibrio ecológico y la capacidad de regeneración de la Madre Tierra.
8. Publicidad Engañosa. Es cualquier modalidad de publicidad, información o comunicación total o parcialmente falsa que induzca a error respecto a las características, modo de empleo u otro dato del producto o servicio.
9. Publicidad Abusiva. Es la publicidad o información discriminatoria, que instiga o induce a la violencia o al miedo, aprovechándose de la falta de discernimiento e infringiendo valores ambientales, morales y éticos, que es capaz de inducir a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o integridad física.
10. Relación de Consumo. Es el vínculo que se establece entre el proveedor, que provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere, utiliza o consume como destinatario final.

Artículo 6°.- (Principios) Los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores son:

1. Vivir Bien, sumajkausay, suma qamaña, ñandereko, tekokavi, ivimaraei, qhapajñan. Se asumirá y promoverá la complementariedad entre el acceso y disfrute de los bienes materiales y la realización afectiva, subjetiva y espiritual, buscando satisfacer las necesidades en armonía con la naturaleza.
2. Consumo Responsable y Sustentable. Los hábitos de consumo procuran el uso de productos y servicios en armonía y equilibrio con la Madre Tierra.
3. Protección. Se establecen mecanismos legales e institucionales destinados a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
4. Integralidad. La interrelación, interdependencia y funcionalidad de las instituciones del Estado Plurinacional, se realiza acorde a los procesos políticos, sociales, culturales, ecológicos, económicos, productivos y de consumo desde las dimensiones del Vivir Bien, como base de la economía y el desarrollo, armonizados y articulados.
5. Integridad. Las relaciones de consumo se presumen fundadas en la licitud, honestidad y ética.
6. Favorabilidad. En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 7°.- (Mecanismos institucionales) Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES**

#### **SECCIÓN I**

##### **DERECHO A LA SALUD E INTEGRIDAD FÍSICA**

Artículo 8°.- (Derecho a la salud e integridad física) Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir productos o servicios en condiciones de inocuidad en resguardo de su salud e integridad física.

Artículo 9°.- (Protección)

- I. Los proveedores están obligados a suministrar productos o servicios en condiciones de inocuidad, calidad y seguridad, siendo responsables en el ámbito penal, civil y administrativo sancionatorio, del riesgo o daño causados a la salud e integridad física de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- II. Se prohíbe la importación, distribución o comercialización de:
  - a) Productos para su uso o consumo que estén con fecha expirada o pronta a expirar, de acuerdo a reglamentación emitida por la entidad competente.
  - b) Productos suspendidos, prohibidos o retirados en el país de origen por motivos de salud o riesgo a la integridad física.
- III. Si con posterioridad a la introducción en el mercado, los proveedores advirtieran la existencia de riesgos o peligros del producto o servicio, deberán comunicar inmediatamente este hecho a las autoridades competentes y a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, además de proceder bajo su cuenta al retiro o suspensión.
- IV. La autoridad competente de autorizar u otorgar licencias que advierta el riesgo o peligro no informado o no previsto del producto o servicio, dispondrá inmediatamente su retiro o suspensión.

V. al efecto de los párrafos anteriores, los proveedores retirarán o sustituirán los productos, o procederán a la devolución del precio pagado por los productos o servicios. Los productos retirados serán destruidos cumpliendo normas de seguridad ambiental.

VI. La autoridad competente que no exija el cumplimiento de medidas de seguridad o de prevención para la importación, distribución, comercialización o prestación de un servicio, que involucre riesgo o peligrosidad para la vida o salud de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, de acuerdo a normativa específica, será pasible a responsabilidad por la función pública.

## **SECCIÓN II**

### **DERECHO Y CONDICIONES PARA LA ALIMENTACIÓN**

Artículo 10°.- (Derecho al acceso a la alimentación) Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho al acceso a alimentos autorizados, de manera regular, permanente, continua y libre, cuantitativa y cualitativamente adecuados y suficientes.

Artículo 11°.- (Condiciones) Las condiciones para la elaboración, envasado, manipulación y exposición, deberán estar debidamente reglamentadas por autoridad competente.

Artículo 12°.- (Suministro) Todo proveedor de productos alimenticios declarados de primera necesidad o que formen parte de la canasta básica familiar, tiene la obligación de suministrarlos de manera adecuada, oportuna, continua y a precio justo.

## **SECCIÓN III**

### **DERECHO A LA INFORMACIÓN**

Artículo 13°.- (Derecho a la información) Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Artículo 14°.- (Obligación del proveedor) El proveedor de productos o servicios, de conformidad a su normativa específica, está obligado a:

- a) Proporcionar información sobre las características, composición nutricional, forma de uso o conservación de los productos o servicios ofertados, de manera accesible para las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- b) Proporcionar información sobre los posibles riesgos que puedan afectar la salud e integridad física, que provengan del consumo o uso del producto o servicio.
- c) El proveedor de productos o servicios alimenticios, está obligado a tener información accesible con relación a la calidad del producto o del servicio y con las especificaciones de sus características principales.
- d) Consignar el precio total en moneda nacional que incluya los tributos, comisiones y cargas que correspondan.
- e) Informar oportunamente sobre los ajustes de tarifas en los servicios, así como el rango de precios que estén disponibles para un mismo producto o servicio.
- f) Proporcionar información en idioma castellano, de ser necesario a través de etiquetas complementarias y, en lo posible, en otro idioma oficial del Estado.
- g) Consignar en etiquetas las equivalencias de peso y medida o volumen, cuando no correspondan al sistema nacional de pesas y medidas.
- h) Proporcionar información necesaria, cuando se cuente con una variedad de productos o servicios de similares características, para que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores

puedan asumir una decisión favorable a sus intereses. En caso de medicamentos con el mismo principio activo o denominación genérica, ofertar sus alternativas.

i) Indicar la información de las ofertas, cuando se publiciten rebajas de precios y promociones.

j) Otros que se determinen en normativa específica.

Artículo 15°.- (Información para personas vulnerables) El proveedor de productos o servicios alimenticios, está obligado a proporcionar información:

a) De alimentos que causen daños o riesgos a la salud de las mujeres gestantes, al embrión, al feto o al recién nacido, adultos mayores y personas con discapacidad.

b) Sobre los beneficios de la leche materna.

c) De los daños o riesgos a la salud de las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Artículo 16°.- (Calidad de documento público)

I. Toda información y el certificado de garantía proporcionados por el proveedor, ya sean impresos, adheridos al envase o en otro soporte, adquieren calidad de documento público a partir de la autorización de importación, distribución o comercialización otorgada por la autoridad competente y harán plena fe, respecto a la oferta o condiciones pactadas.

II. al efecto del Parágrafo anterior, quien use, altere o elabore de manera ilegal estos documentos públicos, será sancionado conforme al Código Penal.

#### **SECCIÓN IV**

#### **DERECHO AL TRATO EQUITATIVO**

Artículo 17°.- (Derecho al trato equitativo)

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a un trato equitativo por parte de los proveedores en la oferta de sus productos o servicios.

II. Los proveedores deberán utilizar criterios objetivos y no discriminatorios, en la oferta de productos o servicios, para satisfacer las necesidades de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

III. La protección de este derecho se hará efectiva conforme a la presente Ley, sin perjuicio de las previsiones establecidas en la Ley N° 045 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.

Artículo 18°.- (Cumplimiento de las condiciones ofertadas)

I. El proveedor deberá entregar a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores el producto o suministrar el servicio en las modalidades y términos ofertados o convenidos.

II. Los contratos por prestación de servicios con plazo indeterminado, deberán garantizar que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores puedan concluir su relación contractual sin la necesidad de presentar otro requisito u otras condiciones fuera de las estipuladas previamente.

III. El incumplimiento a las condiciones ofertadas, obligan a la reparación o sustitución del producto o servicio a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores.

#### **SECCIÓN V**

#### **CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS**



Artículo 19°.- (Contratos de adhesión)

- I. El contrato de adhesión es aquél en el que las cláusulas son dispuestas unilateralmente por un proveedor de productos o servicios, normalmente mediante un formulario preimpreso, de manera que la otra parte no pueda modificarlas o negociarlas, limitándose a aceptarlas o rechazarlas en su integridad.
- II. Los modelos de contratos de adhesión deberán ser previamente aprobados por la autoridad que otorgue la autorización de la actividad, conforme a las disposiciones de la presente Ley y la normativa específica.

Artículo 20°.- (Eficacia de los contratos de adhesión) Los contratos de adhesión que no cumplan con las condiciones establecidas carecerán de eficacia jurídica total o parcial, previa determinación fundamentada por la autoridad competente.

Artículo 21°.- (Contenido de los contratos de adhesión)

- I. Los contratos de adhesión deben cumplir mínimamente lo siguiente:
  - a) Contener toda la información sobre los términos, modalidades, limitaciones y cláusulas a las que se someten las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores al momento de contratar, así como los medios y lugares que se disponen para que se realicen los pagos.
  - b) Estar redactados en términos claros, sencillos y comprensibles, legibles a simple vista y en idioma castellano u optativamente en otro idioma oficial del Estado que sea de conocimiento del adherente.
- II. El contrato de adhesión no podrá hacer remisiones a otros documentos que no se entreguen a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, salvo que la remisión sea a una norma de carácter público.

Artículo 22°.- (Cláusulas abusivas en los contratos)

- I. Son cláusulas abusivas aquellas que dejan a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores en estado de total desventaja y desigualdad frente a los proveedores de productos o servicios.
- II. Son cláusulas abusivas las que:
  - a) Excluyan o limiten los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como las que impliquen renuncia o restricción a formular reclamos o denuncias.
  - b) Establezcan a favor del proveedor, la facultad unilateral de modificar los términos del contrato de consumo o servicio, previamente suscrito.
  - c) Exoneren de responsabilidad al proveedor.
  - d) Establezcan el silencio de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, como aceptación de prestaciones adicionales no requeridas, pagos u otras obligaciones no estipuladas expresamente.
  - e) Señalen que la información personal o crediticia de las consumidoras y los consumidores, será compartida con otros proveedores, salvo lo dispuesto en normativa específica.
  - f) Otras que se establezcan en la normativa específica.
- III. Las cláusulas abusivas insertas en los contratos, se tendrán por no puestas y no producirán efecto legal alguno.

Artículo 23°.- (Prácticas comerciales abusivas)

- I. Las prácticas comerciales abusivas están prohibidas y serán sancionadas por las autoridades competentes en el marco de la normativa específica.
- II. Son prácticas comerciales abusivas:
  - a) Cobrar en moneda que no se encuentre en curso legal y vigente.
  - b) Aprovecharse de la urgencia o necesidad económica de las personas.
  - c) Cobrar por los productos y servicios no provistos o no solicitados.

- d) Cobrar por servicios, habiendo solicitado su corte o suspensión, salvo lo establecido en los contratos correspondientes.
- e) Realizar actos o conductas discriminatorias para la accesibilidad a productos o servicios.
- f) El uso de métodos de cobranza que afecten la reputación, privacidad, actividad laboral o imagen de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- g) Otras establecidas en normativa específica.

## **SECCIÓN VI**

### **DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Artículo 24°.- (Derecho a la libre elección)

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a elegir los productos y servicios que requieran, al igual que seleccionar o cambiar de proveedor que a su criterio los sea conveniente.

II. Los proveedores de productos o servicios, no podrán ordenar o inducir a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores a contratar con determinados proveedores o quienes proporcionen servicios auxiliares.

Artículo 25°.- (Publicidad e información engañosa o abusiva) Está prohibida la publicidad engañosa o abusiva y toda información u omisión sobre la naturaleza, características, calidad, cantidad, seguridad, desempeño, durabilidad, precio o garantía de productos o servicios que provoque error o daño económico, y será sancionada conforme a la normativa penal vigente, si resultara delito de fraude o engaño contra la industria y el comercio, sin perjuicio de otras sanciones que correspondan.

## **SECCIÓN VII**

### **DERECHO A LA RECLAMACIÓN**

Artículo 26°.- (Derecho a la reclamación)

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio.

III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.

IV. Las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **GARANTÍAS EN LOS SERVICIOS**

## **SECCIÓN I**

### **SERVICIOS BÁSICOS**

Artículo 27°.- (Acceso a los servicios básicos) Para acceder a la conexión, instalación o provisión de servicios básicos, los operadores y proveedores no podrán solicitar a las usuarias y los usuarios, más requisitos que los que estén previstos en la normativa específica.

Artículo 28°.- (Corte del suministro de servicios básicos) Los proveedores no podrán realizar el corte del suministro de servicios básicos, salvo las condiciones y procedimientos establecidos en la normativa específica.

Artículo 29°.- (Interrupción del servicio) La interrupción del suministro de servicios básicos, sólo será posible previa comunicación a la autoridad del sector e información a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, de acuerdo al procedimiento establecido en la normativa del sector.

Artículo 30°.- (Devolución de pagos) El proveedor que imponga a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, cargas económicas en la facturación por error, deberá devolver el monto cobrado, de acuerdo a lo establecido en la normativa específica.

Artículo 31°.- (Atentado contra los servicios básicos) El proveedor que atente contra la seguridad o normal funcionamiento de los servicios básicos, será pasible a las sanciones previstas en la normativa penal vigente.

Artículo 32°.- (Servicios de transporte) Las disposiciones de la presente Sección, alcanzan a los servicios de transporte aéreo, terrestre, ferroviario, fluvial y lacustre, además de sus servicios complementarios auxiliares.

## **SECCIÓN II SERVICIOS MÉDICOS**

Artículo 33°.- (Obligación de los servicios médicos)

I. Los prestadores de servicios médicos deberán:

- a) Brindar atención de calidad, con trabajadores de salud debidamente capacitados y habilitados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus actividades.
- b) Dar a conocer o proporcionar los resultados de sus exámenes diagnósticos y estudios de laboratorio, cuando lo solicite el paciente.
- c) Prescribir medicamentos debidamente autorizados por el Ministerio de Salud e informar los posibles efectos colaterales derivados de su utilización o consumo.
- d) Emitir prescripción de medicamentos o productos farmacéuticos con el mismo principio activo o denominación genérica.
- e) Otorgar el auxilio y atención necesarios en casos de urgencia o emergencia hospitalaria, sin que pueda aducirse excusa alguna.
- f) En caso de desastres o emergencias declaradas conforme a Ley, poner a disposición de la población, de manera gratuita, su infraestructura, equipamiento y personal.
- g) Especificar las características esenciales del servicio y el precio total de la prestación, que incluya los medicamentos, análisis y otros.
- h) Brindar alternativas de pago por servicios utilizados en emergencia médica u hospitalaria, no pudiendo retenerse a la usuaria y al usuario por motivo de deuda.

II. La omisión de las obligaciones señaladas en los incisos e) y f) del Parágrafo anterior, constituye delito de denegación de auxilio y se sancionará conforme a la normativa penal vigente.

III. Queda prohibido obligar a las usuarias y los usuarios a contratar laboratorios o servicios auxiliares predeterminados.

## **SECCIÓN III SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS**

Artículo 34°.- (Obligación)

I. Las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, están en la obligación de:

- a) Promover la educación financiera.

- b) Facilitar en cualquier momento y de manera gratuita, el acceso a toda información relativa a los movimientos bancarios, financieros o de crédito, como los estados de cuenta y comprobantes de pago, que la usuaria y el usuario o cliente haya efectuado durante la vigencia de su relación comercial.
  - c) Guardar reserva de la información proporcionada por las usuarias y los usuarios o clientes, salvo requerimiento de autoridad competente o de la usuaria y el usuario o cliente.
  - d) Mantener el pago del contrato de crédito en la moneda de curso legal en la que fue convenido hasta su cancelación total, salvo acuerdo entre partes.
  - e) Respetar el derecho de la usuaria y el usuario o cliente, respecto a su elección de la o el notario de fe pública que intervendrá en la relación comercial.
  - f) Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se el hubiese denegado el crédito solicitado.
  - g) Extender de forma gratuita una constancia del pago y la correspondiente certificación de cancelación de la obligación crediticia, transacción u operación financiera.
  - h) Utilizar únicamente información autorizada por la institución del Estado responsable de supervisar, regular, controlar y fiscalizar sus actividades, para la otorgación de productos o servicios financieros.
  - i) Cumplir con la normativa regulatoria del sector.
  - j) Otras establecidas en la normativa específica.
- II. Las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, están prohibidas de:
- a) Realizar prácticas abusivas y cobros por gastos de cobranza prejudicial.
  - b) Imponer servicios complementarios, cuando no fueron solicitados o aceptados de manera expresa.
  - c) Cobrar penalidades por pagos anticipados de saldos crediticios.
  - d) Otros establecidos en la presente Ley y en la normativa específica.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE**

#### **SECCIÓN I**

##### **CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE**

Artículo 35°.- (Alcance del consumo responsable y sustentable) Los proveedores, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo, deben promover el consumo solidario, socialmente justo, respetuoso de las personas y las culturas, en armonía con la Madre Tierra y precautelando el hábitat de las generaciones futuras, en el marco del Vivir Bien.

Artículo 36°.- (Educación sobre el consumo responsable y sustentable) El Ministerio de Educación incorporará en el currículum diversificado, contenidos sobre los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, y el consumo responsable y sustentable.

Artículo 37°.- (Programas y proyectos de consumo responsable y sustentable) De manera enunciativa y no limitativa, los programas y proyectos de consumo responsable y sustentable, deberán prever los siguientes contenidos:

- a) Planificación Estatal de la demanda de productos y servicios, en el marco de la sustentabilidad social, económica y ambiental.
- b) Generar incentivos que fomenten el consumo responsable y sustentable.
- c) Promover la revalorización de las prácticas tradicionales de consumo responsable y sustentable, de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.
- d) Concientización sobre la incidencia negativa de la obsolescencia programada de productos y las necesidades impuestas.

Artículo 38°.- (Participación de los medios de comunicación)

I. Los medios de comunicación respecto a la protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, deberán contribuir con:

- a) Informar o difundir programas de educación en consumo responsable y sustentable, y promover el respeto de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
  - b) Promover la difusión de planes nacionales de desarrollo en mejora de la seguridad alimentaria y nutricional.
  - c) Generar espacios de programación que sean difundidos en diferentes idiomas oficiales, así como dirigidos a personas con discapacidad, sobre temas de consumo responsable y sustentable.
  - d) La protección de niñas, niños y adolescentes, adoptando medidas adecuadas contra los contenidos inapropiados en su programación o difusión de información.
  - e) Evitar que la información a través de publicaciones, mensajes e imágenes se promuevan la sumisión o explotación de las mujeres, o que deshonren o atenten contra su dignidad e imagen.
- II. La aplicación del Parágrafo precedente, estará sujeta a reglamentación.

## **SECCIÓN II**

### **DEBERES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO**

Artículo 39°.- (Deberes de las usuarias y los usuarios, de las consumidoras y los consumidores) Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo, deberán:

- a) Informarse sobre el consumo responsable y sustentable, y contribuir a promoverlo.
- b) Observar y asumir las advertencias e instrucciones en relación al adecuado uso, consumo, instalación o conservación del producto o servicio.
- c) Propender a no causar daños a la Madre Tierra por el consumo y residuo de productos o servicios.
- d) Propiciar y ejercer un consumo racional y responsable de productos y servicios.
- e) Denunciar la existencia de productos y servicios que pongan en riesgo la salud o integridad física de la población.
- f) Apoyar y promover en campañas y programas de concientización y sensibilización, para el ejercicio pleno de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 40°.- (Deberes de los proveedores) Los proveedores que ofrezcan productos o servicios deberán cumplir, con lo siguiente:

- a) Promover la educación sobre el consumo responsable y sustentable.
- b) Obtener las licencias o autorizaciones respectivas para la realización de sus actividades de provisión de productos o el suministro de servicios.
- c) Brindar atención sin discriminación, con respeto, calidez, cordialidad a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- d) Suministrar en condiciones de calidad, igualdad, equidad, accesibilidad y de manera ininterrumpida, de productos o servicios, salvo los casos previstos en la normativa específica.
- e) Remitir ante la autoridad competente los modelos de contratos de adhesión, para su aprobación.
- f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección del secreto, confidencialidad e intimidad de la información de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, conforme la Constitución Política del Estado, la presente Ley y la normativa específica.
- g) Habilitar medios e instrumentos adecuados y permanentes para que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores puedan efectuar sus consultas y reclamaciones, como líneas telefónicas, plataformas de atención al público, puntos de reclamación, entre otros.
- h) Atender y resolver, de manera eficiente y eficaz, las solicitudes y reclamaciones realizadas por las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

- i) Comunicar e informar con anterioridad sobre la interrupción del servicio, a las autoridades que correspondan y a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores afectados.
- j) Exhibir certificaciones de habilitación u otros documentos, que acrediten las capacidades u ofertas de servicios especializados.
- k) Entregar a la usuaria y al usuario, en el caso de servicios, constancia escrita de las condiciones, derechos y obligaciones de ambas partes, copia del contrato suscrito, de los anexos y de toda documentación relacionada. Sin perjuicio de ello, deberán mantener tal información disponible para las usuarias y los usuarios en sus oficinas de atención al público o en otros medios de información adecuados para el efecto.
- l) Capacitar permanentemente a su personal respecto a la atención de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- m) Introducir información de derechos y obligaciones de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en la facturación que se extienda.
- n) Otras que establezca la normativa específica.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN PÚBLICA**

Artículo 41°.- (Coordinación y cooperación) Para el efectivo ejercicio de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, todos los niveles del Estado establecerán mecanismos de cooperación y coordinación.

Artículo 42°.- (Políticas públicas) El Ministerio de Justicia podrá proponer, promover e impulsar políticas generales, programas y proyectos en el nivel central del Estado y de alcance nacional en materia de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como implementar programas y proyectos de educación y difusión de estos derechos.

Artículo 43°.- (Plan plurinacional de promoción y protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, de las consumidoras y los consumidores) El Ministerio de Justicia formulará, en coordinación con las entidades competentes, el Plan Plurinacional de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.

Artículo 44°.- (Seguimiento y monitoreo) El Ministerio de Justicia, en el marco de la normativa vigente, realizará el seguimiento y monitoreo del Plan Plurinacional de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.

Artículo 45°.- (Consejos de Coordinación Sectorial) Conforme a la Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Ibáñez", las entidades del nivel central relacionadas con los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, podrán generar espacios de coordinación conjunta con los niveles autonómicos, de acuerdo a sus competencias y necesidades institucionales, a través de la conformación de Consejos de Coordinación Sectorial.

Artículo 46°.- (Sistema informático sobre la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor)

I. El Ministerio de Justicia implementará un sistema informático sobre la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor, que contendrá el registro de las organizaciones de defensa, información de reclamaciones y otra de relevancia, que permitan apoyar en la adopción de políticas generales y sectoriales en materia de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

II. Las entidades responsables de aprobar modelos de contratos y recibir reclamaciones, remitirán información digital o en otros formatos al Ministerio de Justicia, conforme a reglamento.

Artículo 47°.- (Control social) Las políticas públicas, programas y proyectos de promoción y protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, estarán sujetas al control social, de acuerdo a Ley.

Artículo 48°.- (Organizaciones de defensa de la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor)

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán organizarse con el objeto de participar en la promoción y defensa de sus derechos individuales, colectivos o difusos.

II. Las organizaciones no tendrán fines de lucro y están prohibidas de recibir recursos económicos, de manera directa o indirecta, de ningún proveedor.

III. La forma de participación de estas organizaciones, en la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, será determinada en reglamento.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **RESPONSABILIDAD POR LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LA USUARIA Y EL USUARIO, DE LA CONSUMIDORA Y EL CONSUMIDOR**

Artículo 49°.- (Aplicabilidad) Las disposiciones establecidas en el presente Capítulo, serán aplicables por las entidades del nivel central y de los gobiernos autónomos, en el marco de sus competencias.

Artículo 50°.- (Responsabilidad) Los proveedores serán responsables por la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, establecidos en la presente Ley y las normativas específicas, emergiendo la responsabilidad de orden restaurador, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil o penal que correspondan.

Artículo 51°.- (Régimen de responsabilidad) La responsabilidad de los proveedores se rige de la siguiente manera:

a) Los proveedores que realicen actividades de fabricación, producción, importación, distribución o de comercialización final, serán responsables solidarios frente a la consumidora y al consumidor, quien podrá reclamar sus derechos a cualquiera de ellos. El proveedor que cumplió con la reparación por la vulneración de derechos, podrá repetir frente a los otros proveedores.

b) El proveedor que preste servicios será el único responsable frente a la usuaria y al usuario.

## **SECCIÓN II**

### **REGLAS PARA PROCESAR LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA**

Artículo 52°.- (Naturaleza)

I. Tiene por finalidad la inmediata restitución del derecho vulnerado a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

II. Las reglas establecidas en la presente Sección, deberán ser aplicadas y desarrolladas por las entidades encargadas de resolver las reclamaciones por vulneración de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus respectivos procedimientos de reclamación administrativa.

Artículo 53°.- (Principios procesales) Además de los principios establecidos en normativas específicas, el procedimiento se guiará por los principios de honestidad, legalidad, verdad material, celeridad, intermediación, oralidad, gratuidad, eficacia, informalismo e inversión de la carga de la prueba.

Artículo 54°.- (Requisitos mínimos) El procedimiento establecerá mínimamente los siguientes aspectos:

a) Podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio, en forma verbal o escrita.

- b) Podrá ser planteado por la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor afectado o por una organización de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- c) Identificación del o los derechos vulnerados para su restauración, así como del proveedor responsable.
- d) No requiere de patrocinio legal alguno.
- e) Establecerá mecanismos para la protección de la identidad de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores afectados, cuando existan razones que lo justifiquen.
- f) Todo reclamo siempre deberá ser resuelto, inclusive si el reclamante lo abandonara.
- g) Cuando existan varios procesos con la misma pretensión y sean derivados de un mismo hecho, se acumularán al primer reclamo que se haya conocido.
- h) Promover la restauración de derechos, recurriendo a la conciliación como medio alternativo de solución.

Artículo 55°.- (Medidas precautorias)

- I. Las medidas precautorias a ser adoptadas, tienen la finalidad de evitar una mayor afectación de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- II. Según el caso y sin perjuicio de las establecidas en normativa específica, se podrán adoptar las siguientes:
  - a) Decomiso temporal del producto o la suspensión del servicio.
  - b) Prohibición temporal de la producción, distribución, comercialización, provisión o suministro del producto o servicio.
  - c) Retiro temporal del producto.
  - d) Retiro temporal de publicidad o información a la usuaria o al usuario.
  - e) Otorgación de garantías que aseguren el cumplimiento de la restauración.
  - f) Otras que por su naturaleza eviten mayor afectación.
- III. Para el cumplimiento de las medidas precautorias, se podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

Artículo 56°.- (Alcance de la conciliación)

- I. El procedimiento podrá iniciarse con la promoción de la conciliación entre partes, sobre aspectos disponibles, siempre que no contravengan lo establecido en la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- II. Si se llegara a una conciliación parcial, la autoridad competente que conoce el reclamo, establecerá con precisión los hechos sobre los cuales se continuará el procedimiento.

Artículo 57°.- (Análisis y valoración) La autoridad competente deberá analizar y valorar el reclamo conforme los antecedentes y a las pruebas de cargo y de descargo presentadas.

Artículo 58°.- (Resolución)

- I. La resolución deberá establecer la existencia o no de la vulneración del derecho y determinar la responsabilidad del proveedor.
- II. En caso de establecer la vulneración del derecho, se determinarán las medidas correspondientes de restauración, sin perjuicio de remitir antecedentes a la instancia correspondiente.

Artículo 59°.- (Recurso de revisión) La resolución señalada en el Artículo anterior podrá ser impugnada ante la misma autoridad que la pronunció, y resuelta por la autoridad jerárquica superior o la designada por normativa específica.

Artículo 60°.- (Agotamiento de la vía administrativa) La resolución emitida en el recurso de revisión, pone fin a la vía administrativa.



Artículo 61°.- (Incumplimiento) El incumplimiento de las decisiones adoptadas, dará lugar a las sanciones administrativas que se determinen en el procedimiento sancionatorio establecido en normativa específica.

Artículo 62°.- (Formas de restauración) Además de las formas de reposición establecidas en normativas específicas, las vulneraciones a las garantías y derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, podrán ser restauradas de la siguiente forma:

1. Moral, que consiste en disculpa formal, satisfacción pública u otra, amonestación o advertencia.
2. Sustitución a través de servicios sociales de sanidad, educación u otros de trabajo en beneficio de la comunidad.
3. Restauración positiva que consiste en dictar, entre otras, las siguientes medidas:
  - a) Reparación del bien o producto, y si fuera posible, se dispondrá el cambio del bien o producto por otros de idénticas o similares características.
  - b) Ejecutar el servicio u obligación asumida, y si no resulta posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes incluyendo prestaciones pecuniarias.
  - c) Devolver los montos pagados por el consumidor más los intereses legales, cuando la reparación, reposición o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible.
  - d) Devolver los montos más los intereses legales calculados a la fecha, cuando se realicen pagos indebidos o en exceso, en efectivo o a través de la generación de crédito a favor de la usuaria y el usuario.
  - e) Determinar la supresión de las cláusulas abusivas identificadas.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

Artículo Único.- Para el cumplimiento e implementación de la presente Ley, las entidades del sector público responsables, asignarán los recursos necesarios al interior de su presupuesto institucional, independientemente de la fuente de financiamiento, no debiendo representar recursos adicionales al Tesoro General del Estado.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 1°.- El Órgano Ejecutivo en el plazo de ciento veinte (120) días de publicada la presente Ley, desarrollará la reglamentación correspondiente para su aplicación.

Artículo 2°.- Las entidades de regulación y fiscalización sectorial, en un plazo de sesenta (60) días de aprobada la reglamentación de la presente Ley, deberán adecuar su normativa en lo que corresponda, conforme a la presente Ley.

Artículo 3°.- Los procedimientos sancionatorios por reclamación de las usuarias y los usuarios que se encuentren en trámite al momento de la entrada en vigencia de la reglamentación de la presente Ley, culminarán con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Decreto Supremo N° 71 de 9 de abril de 2009, y demás normativa sectorial vigente.

#### **DISPOSICIÓN ABROGATORIA Y DEROGATORIA**

Artículo Único.- Se abrogan y derogan todas las disposiciones contrarias a la presente Ley. Remítase al Órgano Ejecutivo para fines constitucionales.

**REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR**  
**(REGLAMENTO AL DECRETO SUPREMO N° 0065 DE 03 DE ABRIL DE 2009)**

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

Artículo 1. (OBJETO).- La presente Resolución Ministerial tiene por objeto reglamentar el Decreto Supremo Nº 0065 de 03 de abril de 2009 estableciendo el marco normativo general de protección y los procedimientos de atención y gestión de reclamos presentados ante las oficinas del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos, tanto del sector regulado como del no regulado.

Artículo 2. (AMBITO DE APLICACIÓN). El ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende a los proveedores, usuarios y consumidores de bienes y/o servicios.  
Las disposiciones del presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los sujetos de la norma. Se prohíbe pacto de ineficacia de cualquiera de sus disposiciones mediante acuerdo privado.

Artículo 3. (CRITERIOS DE APLICACION).- La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento deberá considerar los siguientes criterios a) La satisfacción de las necesidades legítimas de los consumidores, dentro del ámbito de la provisión de bienes y servicios ; y, b) El fomento del acceso de las personas al uso y disfrute de los bienes y servicios, así como de la libertad de elección de los mismos. c) En caso de duda sobre el sentido de las disposiciones del presente Reglamento, la interpretación debe ser realizada a favor de los consumidores.

Artículo 4. (PRINCIPIOS). - La gestión de reclamos se sujetará a los siguientes principios, sin perjuicio de otros establecidos en el ordenamiento jurídico nacional que beneficien a consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios:

Principio de verdad material: Los funcionarios de los Centros de Atención del VMDDUC investigarán la verdad material en oposición a la verdad formal;

Principio de buena fe objetiva: En la gestión de los reclamos se presume el principio de buena fe. La gestión se desarrollará en el marco de la cooperación y la lealtad en la actuación de los funcionarios, de las personas reclamantes y de los proveedores de bienes y servicios; ☐ Principio de imparcialidad: Los funcionarios y autoridades administrativas actuarán en defensa del interés general, evitando todo género de discriminación o diferencia entre los usuarios o consumidores;

Principio de eficacia: Toda gestión de reclamos debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas;

Principio de economía, simplicidad y celeridad: En la gestión de reclamos se evitará la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias; ☐ Principio de informalismo: El incumplimiento de exigencias formales, no esenciales por parte del reclamante, que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá la gestión;

Principio de gratuidad: La presentación y gestión de reclamos es gratuita, quedando expresamente prohibido cualquier cobro por este concepto; ☐ Principio de la inversión de la carga de la prueba: En la gestión de los reclamos, del sector no regulado, el proveedor de bienes y servicios es quien debe presentar las pruebas necesarias para desvirtuar el reclamo planteado, y;

Principio de resultados: Los funcionarios deben cumplir sus funciones para el cumplimiento de los objetivos planificados y la satisfacción de las necesidades de la población.

Artículo 5. (DEFINICIONES). - A efectos de la aplicación del presente reglamento, se entenderá por:

Consumidor o usuario: Toda persona física o jurídica que adquiere, utilice o disfrute como destinatario final, productos, servicios y/o actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden.

Proveedor: Toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que en forma periódica o habitual, produzca, fabrique, acondicione, manipule, facilite, prepare, distribuya, almacene, done o

venta producto o brinde o preste servicios en el mercado. ☐ Producto: Cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, objeto de un acto jurídico entre proveedores y consumidores.

Servicio: Cualquier actividad económica ofrecida por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que satisface directa o indirectamente las necesidades del consumidor. ☐ Reclamante: A los efectos del presente Reglamento, se entenderá como reclamante a la persona que en su calidad de usuaria, usuario, consumidor o consumidora, presenta un reclamo o denuncia en los Centros de Atención del VMDDUC.

Derechos del reclamante: Por el cual se entiende que el reclamante tiene derecho a la compensación justa, a la reparación, a la devolución, al resarcimiento del daño causado, al cumplimiento forzoso de la obligación y al pago de daños y perjuicio. ☐ VMDDUC: Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

Artículo 6. (LEGITIMACIÓN). – I.- Cualquier persona, en su calidad de consumidora o consumidor, usuaria o usuario, o un tercero en su representación, puede presentar reclamos o denuncias por deficiencia en la prestación de servicios o suministro de bienes.

II.- El VMDDUC podrá presentar denuncias y reclamos ante personas naturales o jurídicas y autoridades competentes, cuando se presenten casos de vulneración de los derechos del Usuario y Consumidor establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional y el Decreto Supremo Nº 0065 de 3 de abril de 2009.

III.- El VMDDUC podrá ejercer la representación de usuarios y consumidores en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado y previo consentimiento manifestado por el usuario o consumidor de forma escrita, sin ser necesarias otras formalidades.

IV.- Las organizaciones sociales de defensa del usuario y del consumidor legalmente constituidas, podrán intervenir en calidad de parte ante el VMDDUC, en el trámite de reclamos relacionados con la finalidad de la institución. Una vez admitida su participación, podrán aportar con pruebas que coadyuven a la resolución del caso.

## **CAPITULO II PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION**

Artículo 7. (PRESENTACION DE RECLAMOS). – El usuario o consumidor o un tercero por él, podrá presentar reclamos en los Centros de Atención del VMDDUC, por el suministro de productos o prestación de servicios; o cuando considere que la solución planteada por el proveedor del bien o servicio no es adecuada.

Artículo 8. (REQUISITOS). I. El usuario o consumidor o su representante podrá presentar su reclamo ante el VMDDUC por cualquier medio, en forma oportuna, debiendo el reclamante identificarse a través de la presentación de Cédula de Identidad, Pasaporte u otro documento equivalente.

II.- En caso que el reclamo se haya realizado de manera verbal, el servidor público elaborará un acta con la transcripción del reclamo.

III.- Si el reclamo se realiza por teléfono, el funcionario encargado deberá proporcionar al reclamante un número de registro, para que éste pueda efectuar el seguimiento correspondiente al reclamo.

IV.- El usuario o consumidor podrá acompañar las pruebas documentales que fundamenten su reclamo y podrá complementar las restantes en el curso del trámite.

V.- No es necesaria la presencia o el patrocinio de un profesional abogado para la presentación de reclamos.

Artículo 9. (RESERVA DE IDENTIDAD). - A solicitud expresa del reclamante y previa valoración, el VDDUC podrá disponer la reserva de su identidad. Esta reserva sólo podrá ser levantada por decisión expresa del reclamante.

Artículo 10. (REGISTRO DE RECLAMOS). – I. El funcionario del Centro de Atención deberá registrar en el formulario los siguientes datos:

- a) Nombre y apellido del usuario o consumidor reclamante y en su caso, de su representante.
- b) Número de documento de identidad.
- c) Forma de presentación del reclamo (verbal o escrito).
- d) Lugar y fecha del registro.
- e) Domicilio del usuario o consumidor y en su caso, de su representante.
- f) Número telefónico o número de contacto del usuario o consumidor reclamante.
- g) Persona (natural o jurídica) contra la que se dirige el reclamo.
- h) Descripción del problema que origina el reclamo.
- i) Información estadística de interés (sexo, estado civil, edad, lugar de nacimiento, tipo de vivienda, nivel de instrucción, acceso a servicios básicos y otros).
- j) Otra información que el funcionario considere pertinente para gestionar y solucionar el reclamo.

II.- Si el reclamo es presentado en forma verbal, se levantará un acta circunstanciada, misma que deberá ser suscrita por el reclamante o su representante y el funcionario responsable. Se deberá entregar una copia del acta levantada al reclamante.

III.- Una vez recibido y registrado el reclamo y en función a los antecedentes del caso, el VMDDUC determinará la admisión, rechazo o la orientación jurídica del reclamante.

Artículo 11. (ADMISIÓN DEL RECLAMO). – I. Cuando el reclamo se encuentre dentro de las competencias establecidas para el VMDDUC, inmediatamente se admitirá el reclamo, con el objetivo de gestionar a una solución del problema planteado.

II.- Cuando existan imprecisiones en la procedencia del reclamo presentado, el plazo de admisión podrá extenderse hasta tres (3) días hábiles, plazo dentro del cual se deberá comunicar al usuario o consumidor si su reclamo fue admitido o rechazado.

Artículo 12. (GESTIÓN DEL RECLAMO). - Los reclamos admitidos deberán gestionarse a través de cualquiera de las acciones siguientes:

- a) Establecer canales de comunicación y mecanismos de mediación directa con el proveedor vía teléfono o a través del apersonamiento en los lugares donde se fabrican, producen o suministran bienes o se prestan los servicios, con el objetivo de llegar a solucionar el problema planteado de forma más ágil y efectiva.
- b) Efectuar verificaciones en el lugar en donde se proveen los servicios, se producen los bienes u otros que se consideren necesarios, para verificar los extremos o hechos planteados en la denuncia o reclamo. Se deberá levantar un acta circunstanciada de las actuaciones realizadas, suscrita por el funcionario responsable de la verificación, el reclamante si asistiera a la verificación y el proveedor de bienes o servicios denunciado.
- c) Solicitar la declaratoria en comisión de personal técnico dependiente de otras entidades públicas que coadyuven a la gestión y solución del reclamo.

Artículo 13. (ETAPA DE CONCILIACION). - Se podrá convocar a audiencias de mediación entre el reclamante y el proveedor con el fin de arribar a una solución de forma amistosa.

Artículo 14. (REQUERIMIENTOS DE INFORMACION). - A efectos de averiguar fehacientemente la verdad material de los hechos, el VMDDUC podrá requerir a los proveedores, fabricantes, comercializadores y prestadores de bienes y servicios o inclusive a entidades u órganos administrativos, que de forma verbal o escrita, proporcionen la información que considere necesaria.

Artículo 15. (REQUERIMIENTO DE INFORME ESCRITO).- I.- El requerimiento de informe escrito podrá dirigirse al proveedor de bienes o servicios contra quien se cursó el reclamo, a otras personas que puedan aportar al esclarecimiento del caso, o inclusive a entidades u órganos administrativos que tengan información, documentos, registros u otros expedientes que cursen en sus reparticiones, bajo las responsabilidades que correspondan en caso de incumplimiento.

II.- El requerimiento de informe escrito contendrá la relación de los hechos que dieron lugar al reclamo, la solicitud de la emisión de un informe explicativo y el pedido de envío de documentación respaldatoria.

III.- El plazo máximo para la emisión del informe escrito requerido es de cinco (5) días hábiles, computables a partir de la fecha de recepción del requerimiento.

IV.- De ser necesario, el funcionario encargado podrá requerir la ampliación y complementación de los informes remitidos, cuando la información proporcionada sea insuficiente.

Artículo 16. (REQUERIMIENTO DE INFORME VERBAL). – I. Durante la gestión del reclamo, al proveedor de bienes o servicios denunciado, a otras personas que puedan aportar datos adicionales o inclusive a funcionarios de entidades u órganos administrativos que tengan información, documentos, registros u otros expedientes que cursen en sus reparticiones, bajo las responsabilidades que correspondan en caso de incumplimiento.

II. En caso de ser necesario, el funcionario podrá solicitar al proveedor de bienes o servicios la ratificación del informe brindado verbalmente, en medio escrito. El plazo para la remisión del informe requerido, es de cinco (5) días hábiles.

Artículo 17. (PLAZO DE GESTIÓN). La gestión de los reclamos deberá realizarse en el plazo máximo de 30 días calendario a partir de la notificación con la admisión de reclamo, dependiendo de la magnitud, complejidad y vulnerabilidad de cada caso.

Artículo 18. (FINALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECLAMO).- I. El funcionario encargado del reclamo, una vez efectuadas las acciones señaladas en los Artículos precedentes, podrá determinar la finalización de la gestión del reclamo, cuando:

a) Las partes hayan llegado a un acuerdo.

b) Se haya enmendado o reparado la vulneración a los derechos del Usuario y Consumidor.

c) Cuando se haya brindado la orientación correspondiente y el reclamo se remita a otras instancias competentes para su atención.

d) Cuando el usuario o consumidor retire de forma escrita el reclamo presentado.

II.- Una vez resuelto el reclamo, el funcionario encargado deberá elevar un informe escrito circunstanciado y fundamentado dirigido al Viceministerio de su superior jerárquico.

Artículo 19. (RECHAZO DEL RECLAMO). - Se procederá al rechazo del reclamo planteado, de forma fundamentada, en los siguientes casos:

a) Cuando sean anónimas.

b) Cuando se advierta mala fe.

c) Falta de competencias, atribuciones o facultades por parte del VDDUC.

d) Inexistencia de fundamentos reales para sustentar el reclamo.

e) Cuando haya transcurrido más de seis (6) meses de sucedido el hecho reclamado.

### **CAPÍTULO III**

#### **OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 20. (ORIENTACION Y REMISIÓN). - Cuando los reclamos presentados por usuarios y consumidores correspondan a la competencia de otras entidades públicas, el funcionario del centro de Atención remitirá el reclamo a la instancia competente, debiendo prestar la adecuada orientación al

usuario o consumidor reclamante sobre la normativa y los procedimientos, indicando específicamente la instancia a la que el reclamante debe recurrir.

Artículo 21. (CONCURRENCIA DE RECLAMOS). – Las usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores podrán presentar sus reclamos en los Centros de Atención dependientes del VMDDUC a nivel nacional, sin perjuicio de presentar los reclamos o denuncias ante las personas naturales o jurídicas que suministran productos o servicios. Cuando el reclamo se haya presentado ante el proveedor el bien o servicio y al mismo tiempo ante el Centro de Atención del VMDDUC, el funcionario responsable deberá, con carácter previo, realizar el seguimiento del reclamo formulado ante el proveedor y procurar la solución del problema en aquella instancia. En caso de no arribar a una solución, el reclamo se admitirá para su gestión inmediatamente. Artículo 22. (SEGUIMIENTO Y MONITOREO). - A petición de usuarios y consumidores, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del usuario y del Consumidor podrá efectuar el seguimiento y monitoreo a reclamos presentados ante los proveedores de bienes y servicios, ante instancias reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, a efectos de verificar el cumplimiento de normativas referidas a procedimientos y plazos en la atención de dichos reclamos.

Artículo 23.- (RESOLUCIÓN DEL RECLAMO).- I. Cuando los reclamos presentados hayan sido tramitados y no se haya podido llegar a una solución del problema o no se haya respondido a las gestiones realizadas por el VMDDUC, continuando en consecuencia la vulneración de los derechos del usuario o consumidor reclamante, el servidor público, mediante informe justificado recomendará al Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, la toma de acciones legales y/o Recursos Constitucionales pertinentes o en su tomar acciones diferentes a las ya asumidas, en procura de la reparación del derecho vulnerado.

II.- El informe deberá notificarse al usuario o consumidor reclamante que presentó su reclamo.

Artículo 24.- (INFORMACION ESTADISTICA). - El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) publicará bimestralmente en su sitio web institucional, información estadística de las personas naturales o jurídicas que vulneren de derechos del usuario y consumidor.

Artículo 25. (COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL). - El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) podrá coordinar acciones con las entidades y autoridades competentes para realizar verificaciones a centros de expendio de alimentos, elaboración, fabricación o suministro de bienes y productos y prestación de servicios, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las normas que resulten aplicables y el respeto a los derechos del usuario y del consumidor.

Artículo 26. (AUXILIO). - Para el cumplimiento de sus atribuciones, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) podrá requerir el auxilio correspondiente a autoridades administrativas, fiscales y policiales.

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **LIBROS**

Código de Hammurabi

MARGADANT S. Guillermo F.,  
Panorama de los Sistemas Jurídicos Contemporáneos, con sus Antecedentes  
Editorial UNAM, Segunda Edición, México, 1997. 53

MESA, Carlos D. y otros.  
Historia de Bolivia.  
Quinta Edición Editorial Don Bosco 2003

Santa Biblia  
Versión Reyna-Valera 1957

STIGLITZ, Gabriel A. y Rubén S.  
Derechos y Defensa del Consumidor.  
Ediciones La Rocca Buenos Aires, 1994

## **REVISTAS Y PUBLICACIONES**

GARCIA, Soler María José.  
La Alimentación en la Antigua Cirene y las Cuentas de los Demiurgos.  
Revista cuatrimestral de humanidades, ISSN 1133-6110, Año 11, N°. 34, 2004,

U.S. GENERAL SERVICES ADMINISTRATION,  
Consumer Action Handbook 2014

## **NORMAS JURIDICAS**

### GACETA OFICIAL DE BOLIVIA

Ley N° 1660 de 28 de octubre de 1994. LEY DEL SISTEMA DE REGULACIÓN SECTORIAL (SIRESE)

### GACETA OFICIAL DE BOLIVIA

Reglamento al Decreto Supremo 0065.

### GACETA OFICIAL DE ECUADOR

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo del Ecuador

### GACETA OFICIAL DE ECUADOR

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, de 10 de julio del 2000.

### GACETA OFICIAL CHILE

Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Ley N° 19.496 del 07 de febrero de 1997

### GACETA OFICIAL DEL PERU

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 del 14 de agosto de 2010,

### GACETA OFICIAL DE COLOMBIA 111

Estatuto del Consumidor, Ley N° 1480 de 12 de abril de 2012,



#### GACETA OFICIAL DEL PARAGUAY

Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario, Ley N° 1.334 de 18 de junio de 1998

#### GACETA OFICIAL DE BRASIL

Ley de Protección al Consumidor, Ley N° 8.078, de 11 de septiembre de 1990

#### GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Ley N° 37930 de 4 de mayo de 2004,

#### GACETA OFICIAL - ARGENTINA

Ley de Defensa del Consumidor, Ley N° 24240 de 13 de octubre de 1993

#### FRANCIA

Code de la Consommation, 1978.

#### **PÁGINAS WEB**

<http://www.caa.go.jp/en/>

[http://www.china.org.cn/china/2013-10/25/content\\_30407405.htm](http://www.china.org.cn/china/2013-10/25/content_30407405.htm)

<http://www.consumer.go.jp/english/cprj/index.html>

[http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm)

<http://ec.europa.eu/index.htm>

<http://www.egiptologia.com/content/view/514/45/>

<http://www.llrx.com/features/uk2.htm#UK%20Legal%20System>

<http://www.mckinseychina.com/who-really-benefits-from-chinas-new-consumer-protection-law/>

<http://www.nishoren.org/en/>