Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor

Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor: 2013

Revista Iberoamericana de Gobierno Local
Número 4, Granada, Mayo, 2013
ISNN: 2173-8253

ATLAS IBERO-AMERICANO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

ATLAS IBEROAMERICANO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SUMÁRIO INTERATIVO ESPANHOL		SUMÁRIO INTERATIVO PORTUGUÊS
ARGENTINA		ARGENTINA
BOLIVIA		BOLÍVIA
BRASIL		BRASIL
CHILE		CHILE
COLOMBIA		COLÔMBIA
COSTA RICA		COSTA RICA
EL SALVADOR		EL SALVADOR
ECUADOR		EQUADOR
ESPAÑA		ESPANHA
GUATEMALA		GUATEMALA
MÉXICO		MÉXICO
NICARAGUA		NICARÁGUA
PANAMÁ		PANAMÁ
PARAGUAY		PARAGUAI
PERÚ		PERU
PORTUGAL		PORTUGAL
REPÚBLICA DOMINICANA		REPÚBLICA DOMINICANA
URUGUAY		URUGUAI
VENEZUELA		VENEZUELA
CONSUMERS INTERNATIONAL		CONSUMERS INTERNATIONAL

ATLAS IBERO-AMERICANO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

ATLAS IBEROAMERICANO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Brasília/DF – Brasil
Ministério da Justiça
2013

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidenta da República

Dilma Rousseff

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Ministro de Estado da Justiça

José Eduardo Cardozo

Secretária Executiva

Márcia Pelegrini

Secretária Nacional do Consumidor

Juliana Pereira da Silva

Coordenação

Argentina
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Secretaría de Comercio Interior
Subsecretaría de Defensa Del Consumidor

Brasil
Ministério de Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor

Consumers Internacional
Oficina Regional para América Latina y el Caribe

Uruguai
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Comercio
Área de Defensa del Consumidor

Produção e Publicação
Brasil
Ministério da Justiça
Secretaria Nacional do Consumidor

342.51
A881
Atlas Ibero-americano de proteção ao consumidor = Atlas Iberoamericano de protección al consumidor / [coordenação : Secretaria Nacional do Consumidor]. – Brasília: Ministério da Justiça, 2013.
489 p.

Texto em português e espanhol.
ISBN : 978-85-85820-37-4

1. Direito do consumidor. 2. Proteção e defesa do consumidor. 3. Relação de consumo. I. Brasil. Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

CDD

Distribuição
Tiragem: 1500 cópias
As informações contidas nesta publicação foram fornecidas diretamente pelos países e órgãos participantes.
A transcrição e a tradução desta publicação é permitida desde que citados autor e fonte.

INTRODUÇÃO

Considerando a importância da integração regional para atuação em defesa dos consumidores, a Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça do Brasil, a Subsecretaría de Defensa del Consumidor da Secretaría de Comércio Interior do Ministerio de Economía y Finanzas Públicas da Argentina, a Área de Defensa del Consumidor da Dirección General de Comercio do Ministerio de Economía y Finanzas do Uruguai e a Consumers Internacional, coordenaram a edição do Atlas Ibero-Americano de Proteção ao Consumidor.

A elaboração do Atlas só foi possível porque todos os países participantes apoiaram e participaram ativamente dessa iniciativa. Dentre seus objetivos está a integração e a promoção da cooperação, disseminando a cultura do respeito ao consumidor ibero-americano, seus direitos e garantias. Apresentando de forma consolidada os marcos legais referentes às questões relevantes de proteção e defesa do consumidor dos países membros do Foro Ibero-americano de Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor (FIAGC), sua edição faz parte das conclusões constantes da Declaração da cidade de Buenos Aires, de 23 de setembro de 2011.

O Foro Ibero-americano de Agências Governamentais de Defesa do Consumidor - FIAGC tem como objetivo principal "Promover a cooperação entre as agências governamentais de proteção ao consumidor dos países Ibero-americanos, por meio da troca de informações e experiências sobre questões de interesse comum, a fim de operar mais efetivamente no desenvolvimento e aprimoramento das políticas públicas de proteção ao consumidor de seus países". Assim, o objeto deste trabalho é justamente promover essa integração entre os países membros do FIAGC, construindo um documento com informações atuais sobre a defesa do consumidor na Ibero-América, facilitando, assim, pesquisas para atuais e futuras ações conjuntas na região.

Em consonância com estes importantes objetivos, buscou-se consolidar informações sobre a atualização do regime legal aplicável de cada um dos países, os institutos jurídicos disponíveis para a garantia de aplicação do direito do consumidor e as questões fundamentais de Direito Material. Também foram abordados novos temas nas relações de consumo, como a publicidade, a proteção de dados pessoais, o comércio eletrônico, o meio ambiente e o consumo sustentável, a venda a crédito e a educação para o consumo.

Assim, procurou-se construir uma compilação de normas e informações fundamentais relacionadas com a proteção e defesa do consumidor de cada um dos países Ibero-americanos, de língua espanhola e portuguesa, num mesmo documento, bem como foi assegurada participação da sociedade civil por meio da Consumers International. Com isso, foi possível construir esse importante instrumento de referência normativa e perspectiva social, oferecendo a possibilidade de novas medidas no âmbito legal, e também de soluções conjuntas em favor da defesa dos mais vulneráveis no mercado de consumo global.

Ressalta-se, que essa publicação só foi possível graças à colaboração e atuação em conjunto de todos os membros do FIAGC, em especial dos países que atuaram na coordenação dos trabalhos, Argentina, Brasil e Uruguai, bem como a Consumers International.

Por fim, deseja-se que o presente trabalho contribua para pesquisas, estudos e que principalmente seja também um instrumento de proteção aos consumidores da Ibero-América. Nesse sentido, a proteção do consumidor deve ser compreendida como garantia de cidadania e instrumento de desenvolvimento a todos os países da Ibero-América.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia de la integración regional para la actuación en defensa de los consumidores, la Secretaria Nacional del Consumidor - Senacon, del Ministerio de Justicia de Brasil, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de Argentina, el Área de Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay y Consumers Internacional, coordinaron la edición del Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor.

La creación del Atlas sólo fue posible porque todos los países participantes apoyaron y participaron activamente en esta iniciativa. Entre sus objetivos está la integración y promoción de la cooperación, de manera a difundir la cultura del respeto al consumidor iberoamericano, sus derechos y garantías. Presentando de manera consolidada los marcos legales sobre cuestiones relacionadas con la protección y defensa del consumidor de los países miembros del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), su edición es parte de las conclusiones contenidas en la Declaración de la Ciudad Buenos Aires, del 23 de Septiembre de 2011.

El principal objetivo del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - FIAGC, es “Promover la cooperación entre los organismos gubernamentales de protección al consumidor de los países Iberoamericanos, a través del intercambio de informaciones y experiencias sobre temas de interés común con el fin de actuar con mayor eficacia en el desarrollo y mejora de las políticas públicas en materia de protección de los consumidores en sus países”. Por lo tanto, el objeto de este trabajo es precisamente promover esta integración entre los países miembros del FIAGC, de manera a construir un documento con informaciones actuales sobre defensa del consumidor en Iberoamérica, lo que facilita la investigación para acciones conjuntas actuales y futuras en la región.

En línea con estos importantes objetivos, hemos tratado de consolidar informaciones sobre la actualización del régimen jurídico aplicable a cada país, las instituciones legales disponibles para garantizar la aplicación de la ley del consumidor y las cuestiones fundamentales de Derecho Material. También se abordaron nuevos temas en las relaciones de consumo, como la publicidad, la protección de los datos personales, el comercio electrónico, el medio ambiente y el consumo sostenible, la venta a crédito y la educación del consumidor.

Así, se intentó construir una compilación de normas y de informaciones fundamentales relativas a la protección del consumidor de cada uno de los países Iberoamericanos, de idioma español y portugués, en el mismo documento, así como se aseguró la participación de la sociedad civil a través de Consumers International. Así, fue posible construir ese importante instrumento de referencia normativa y perspectiva social, ofreciendo la posibilidad de nuevas medidas en el ámbito legal y también de soluciones conjuntas a favor de la defensa de los más vulnerables en el mercado de consumo global.

Se hace hincapié que esa publicación sólo ha sido posible gracias a la colaboración y el trabajo conjunto de todos los miembros del FIAGC, especialmente de los países que actuaron en la coordinación de los trabajos, Argentina, Brasil y Uruguay, así como Consumers International.

Por último, se pretende que este trabajo contribuya a la investigación, a los estudios y principalmente que sea un instrumento para proteger a los consumidores de Iberoamérica. En este sentido, protección al consumidor debe ser entendida como una garantía de ciudadanía y herramienta desarrollo a todos los países de Iberoamérica.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

Estado da proteção atual em matéria de relações de consumo, desde a perspectiva do consumidor. Evolução das normas protetivas dos consumidores. Comentários, opiniões e testemunhos dos órgãos de proteção e defesa do consumidor da Ibero-américa e da sociedade civil.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?
16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?
17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?
18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?
19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?
20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?
21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?
22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?
23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?
24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?
25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?
26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?
28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?
29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?
31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?
32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?
34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?
35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avanços em matéria de proteção ao consumidor no transcurso do tempo. Panoramas, perspectivas e recomendações. Os novos desafios do século XXI e a proteção do consumidor. Comentários, opiniões e testemunhos.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

CONSUMERS INTERNATIONAL

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

Panoramas, perspectivas. Os novos desafios do século XXI e a proteção do consumidor. Comentários, opiniões e testemunhos.

RESÚMEN

INTRODUCCIÓN

Estado de la protección actual en materia de relaciones de consumo, desde la perspectiva del consumidor. Evolución de las normas protectoras de los consumidores, Comentarios, opiniones y testimonios de los órganos de protección de defensa del consumidor y de la sociedad civil.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

CONSIDERACIONES FINALES

Rango de avance en materia de protección al consumidor en el transcurso del tiempo. Panoramas, perspectivas y recomendaciones. Las iniciativas subregionales, regionales y mundiales de protección al consumidor. Los nuevos desafíos del siglo XXI y la protección del consumidor. Comentarios, opiniones y testimonios.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA.

CONSUMERS INTERNATIONAL

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

Panoramas, perspectivas. Las iniciativas subregionales, regionales y mundiales de protección al consumidor. Los nuevos desafíos del siglo XXI y la protección del consumidor. Comentarios, opiniones y testimonios.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA ARGENTINA

INTRODUÇÃO

Há todo um conjunto de normas, decretos e regulamentos, desde a Constituição Nacional até o Código Civil e as Leis Especiais que regulam e organizam, direta e indiretamente, a atividade econômica dos mercados, as obrigações dos fornecedores de produtos e serviços e os direitos dos usuários e consumidores. Assim, pode-se dizer que existe, dentro do ordenamento jurídico argentino geral, todo um "subsistema" protetivo em matéria de direitos dos consumidores, integrado por leis que regulam – por exemplo – o transporte, as comunicações, os alimentos, os medicamentos, os serviços públicos e privados e, demais atividades destinadas aos consumidores e usuários. E, dentro desse subsistema, pode-se identificar, como norma integradora ou eixo vertebral específico do sistema de proteção dos consumidores, a Lei 24.240 de Defesa do Consumidor, em vigor desde 1993, a qual foi modificada substancialmente a partir da aprovação da Lei 26.361 em do ano de 2008, que atualizou seu texto e introduziu figuras e institutos muito importantes como o dano punitivo, a proteção frente a condutas indignas ou abusivas em detrimento do consumidor e a possibilidade de fixar a reparação de danos a favor do consumidor na esfera administrativa, por meio da autoridade competente.

ARGENTINA

República Argentina
Capital: Cidade Autônoma de Buenos Aires
Idioma oficial: Espanhol
População: 40.117.096 de habitantes[1]
Proteção do Consumidor:
Subsecretaria de Defesa do Consumidor
Secretaria de Comercio Interior
Ministério de Economia e Finanças Públicas
http://www.consumidor.gov.ar

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

Os Artigos 42 e 43 da Constituição Nacional referem-se especificamente aos direitos dos usuários e consumidores, prevendo aspectos relacionados basicamente com a proteção da saúde, segurança e interesses econômicos, bem como mandado de segurança para o exercício e proteção desses direitos.

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

A Lei 24.240 de Defesa do Consumidor, substancialmente reformada pela Lei 26.361 desde 2008, é a norma específica de proteção dos consumidores e usuários e é uma norma de ordem pública, como a própria lei prevê no seu Artigo 65.

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

Dentro do ordenamento jurídico geral, há conflitos ou colisões entre os direitos e as disposições legais da Lei de Defesa do Consumidor e outras normas gerais ou especiais que regulam diferentes setores. Geralmente prevalece, na conclusão dos casos, tanto administrativa como judicialmente, a interpretação ou a aplicação de previsão legal mais favorável ao consumidor.

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

Embora a lei especial dos consumidores não preveja crimes para a matéria, no Código Penal da Nação Argentina são previstas figuras ou tipos penais aplicáveis às relações de consumo. Vide os Artigos 159, 173, 174, 200, 201, 204, 204 bis, 204 ter, 204 cuater, 206, 208, 300, 301 e outras figuras estabelecidas em leis especiais.

1 <http://www.censo2010.indec.gov.ar/>. Dados Estatísticos 2010, disponível em 30 de outubro de 2012.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Há uma autoridade administrativa nacional de aplicação da lei de Defesa do Consumidor que é a Secretaria de Comércio Interior; autoridade que pode, entre outras faculdades e deveres, impor sanções por violações à lei, realizar audiências de conciliação entre fornecedores e consumidores, ditar medidas de suspensão de condutas, controlar cláusulas abusivas em contratos de consumo e autorizar o funcionamento de associações de consumidores.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Conforme nosso sistema representativo, republicano e federal de governo, existe uma autoridade administrativa nacional da lei já mencionada e cada jurisdição, ou seja, cada província do país e a Cidade Autônoma de Buenos Aires, possuem suas próprias autoridades administrativas, mas não operam como entes descentralizados do organismo nacional. Há, por sua vez, descentralização para algumas questões em entes municipais.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Em sede administrativa, ante descumprimentos à lei, está prevista a aplicação de sanções de advertência, multa, apreensão de mercadorias, fechamento de instalações, suspensões de registros e perda de isenções fiscais ou de privilégios fiscais. Ademais, no âmbito do judiciário, e em matéria civil, pode acrescentar-se a aplicação de dano punitivo para o fornecedor, em favor do consumidor e, em matéria penal, as penas de multa e penas privativas de liberdade listadas no item 4.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Existem entidades civis não governamentais, de diferente constituição, que tem por finalidade a proteção dos consumidores. Sua atividade está regulada em normas gerais atinentes à pessoas jurídicas e – por especialidade – nos Artigos 55 e seguintes da Lei 24.240 de Defesa do Consumidor.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

A autoridade competente apóia as associações não governamentais por meio de diferentes modalidades, como o fornecimento de subsídios para o funcionamento ou para financiar atividades ou políticas especiais de consumo, a convocação para formar ou participar de Conselhos Consultivos ou a de integrar-se aos diretórios de órgãos de controle específicos, entre outras.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Existem Conselhos Consultivos de associações de consumidores que atuam como órgãos de consulta, em relação às distintas políticas governamentais, gerais ou setoriais, em matéria de proteção ao consumidor.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

Em geral, são funcionários da própria autoridade administrativa competente, por meio da participação de seus funcionários em distintos eventos e fóruns regionais ou multilaterais relativos à proteção do consumidor, bem como – em determinadas situações–por meio da participação de especialistas governamentais e não governamentais na matéria de proteção ao consumidor, por meio da Chancelaria Argentina.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A problemática do consumidor também é recebida no âmbito Judiciário, por meio de ações, tanto individuais quanto coletivas, apresentadas por consumidores prejudicados ou por outros legitimados – em geral as associações de consumidores -, com a finalidade de obter medidas de cessação de comportamentos ilícitos pelos fornecedores como a reparação integral dos danos e prejuízos causados.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Existem dois tipos de ações: a individual ou particular, impetrada por um consumidor lesado por determinado descumprimento contratual ou legal e as ações de incidência geral ou coletiva, exercidas por meio de distintos entes legitimados (Defensor Público, Associações de Consumidores, Ministério Público e a Autoridade de aplicação da Lei de Proteção ao Consumidor) e que estão previstas e reguladas no Artigo 43 da Constituição Nacional, nos Artigos 52 a 55 da Lei 24.240 de Proteção ao Consumidor e jurisprudência da Corte Suprema de Justiça.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Existem basicamente dois métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo na área de proteção ao consumidor: a conciliação e a arbitragem de consumo. A primeira se trata de etapa processual prévia e obrigatória no procedimento sumário da Lei 24.240 e é acompanhada pelas autoridades administrativas competentes. A arbitragem, no entanto, foi criada por Decreto Presidencial, e funciona na órbita da autoridade competente, ainda que seja um tribunal independente, voluntário para as partes e, que resolve de modo inapelável e em única instância, a problemática apresentada, em geral, por equidade, por meio da emissão de laudos. A existência de Tribunais Arbitrais de Consumo Turísticos, de outro modo, contituem uma opção de solução rápida de conflitos em períodos de férias.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

É um princípio fundamental nas relações de consumo a ser que deve ser verificado tanto na fase pré-contratual quanto durante todo o período de duração do contrato e, inclusive, depois de seu encerramento. Encontra-se consagrado em nível constitucional e na Lei 24.240 de Defesa do Consumidor.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim, a Lei 24.240 de Defesa do Consumidor no Artigo 37 e seguintes. É complementada por meio de resoluções da autoridade competente e em outras leis especiais que regulam distintos setores de atividade, tais como cartões de crédito, planos de saúde, time-sharing, planos de poupança, etc.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Há regulação específica nos Arts. 38 e 39 da Lei 24.240, seu Decreto Regulamentador nº 1.798/94 e, também, em leis especiais de diferentes setores já referidos, como planos de saúde, time-sharing, cartões de crédito, entre outras.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Há uma regulação específica sobre este tipo de contratação, prevendo distintos requisitos essenciais na contratação e direito de arrependimento do consumidor, nos termos dos Artigos 32 a 34 da Lei 24.240; seu Decreto Regulamentador 1.798/94, e na Resolução da autoridade competente SCT n º 104/05, que incluiu a incorporação ao ordenamento jurídico argentino da Resolução MERCOSUL, de data de 08 de outubro de 2004, referente ao comércio eletrônico e requisitos de informação a serem fornecidas aos consumidores.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

Em matéria de relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, decorrentes da prestação de serviços ou da comercialização de produtos é objetiva e solidária entre todos os fornecedores integrantes da cadeia de produção (fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes).

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Conforme já mencionado, na Seção 4, não há crimes tipificados na Lei 24.240 de Defesa do Consumidor, mas o Código Penal sim, prevê penas relacionadas às relações de consumo, tais como golpes e fraudes na comercialização de bens, crimes contra a saúde pública, a falsificação de medicamentos, a contaminação ambiental, a manipulação de preços, etc.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim, conforme já mencionado, independentemente das previsões legais gerais sobre a matéria existente na legislação civil geral (Código Civil), a Lei 24.240 de Defesa do Consumidor prevê em seu Artigo 40 que a responsabilidade pelo dano decorrente do vício ou risco do bem e da prestação de serviço é objetiva e solidária, entre todos os fornecedores integrantes da cadeia de produção.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Há, nesse sentido, um regime de garantia legal obrigatória de seis meses para os produtos novos e três para os produtos usados, prevista no Artigo 11 da Lei 24.240 para as coisas móveis não consumíveis, sem prejuízo da garantia contratual adicional que concedam os fornecedores. Para os serviços de reparação, manutenção, ou similares – em geral –, está prevista uma garantia legal mínima de trinta dias para sanar os defeitos ou falhas percebidas no trabalho realizado, conforme Artigo 23 da Lei 24.240.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Tanto para o regime de garantia legal obrigatória como por danos resultantes da relação de consumo para o consumidor, a responsabilidade de todos os integrantes da cadeia de produção (fabricantes, importadores, distribuidores e varejistas) é solidária, sem prejuízo das Ações de Regresso que, conforme o caso e posteriormente, se iniciem para exigir aquilo que foi pago.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não existe um órgão ou ente público que possua dados pessoais e/ou padrões ou comportamentos dos consumidores em geral, sem prejuízo dos dados sobre clientes que registrem as empresas fornecedoras de produtos e serviços.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Na maioria das autoridades competentes, por meio da Lei 24.240 de Defesa do Consumidor, existem dois tipos de registros: um, refere-se à identificação da reclamação interposta por cada consumidor e o referente problema, para se proceder à demanda correspondente; e o outro que se dá com fins estatísticos, o qual registra as denúncias, os problemas e os setores envolvidos.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Os dados das pesquisas realizadas em geral são divulgados por diferentes meios, principalmente em sítios eletrônicos de diferentes órgãos de proteção do consumidor e os materiais de difusão que para tal são preparados.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Existe uma regulação especial em matéria de publicidade enganosa em geral sobre os produtos e serviços, que possam induzir o consumidor a erro, engano ou confusão, nos termos do Artigo 9º da Lei 22.802 de Lealdade Comercial e os diferentes regulamentos que existem nas leis especiais sobre requisitos formais ou de conteúdo informativo em publicidade de alimentos, medicamentos, tabaco, etc.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A autoridade de aplicação do regime regulatório da publicidade enganosa é a mesma autoridade da Lei 24.240 de Defesa do Consumidor. E está previsto um procedimento sumário para reprimir a publicidade enganosa, que pode ser sujeita a sanções de multa e a autoridade pode, preventivamente, realizar ações cautelares ou prévias à publicidade reputada como enganosa, enquanto são instruídas as ações.

A Administração Nacional de Medicamentos, Alimentos e Tecnoligia Médica (ANMAT) é a autoridade que aplica os regulamentos relacionados com a publicidade de medicamentos, alimentos e produtos médicos.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Neste momento se encontra em pleno processo legislativo um importante projeto do Poder Executivo de reforma reforma do Código Civil e do Código Comercial da República da Argentina. Dentro das modificações que se estudam se encontra a regulação da publicidade comparativa e abusiva, e entre outras questões a serem reguladas, que carecem de regulação específica.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Existe a Lei 25.326 de Habeas Data ou Proteção de Dados Pessoais, que prevê os princípios gerais em matéria de proteção de dados pessoais, os direitos de seus titulares, responsáveis por arquivos ou bancos de dados, de regime de controle e de sanções da atividade.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A autoridade competente é a Direção de Proteção de Dados Pessoais do Ministério da Justiça e Direitos Humanos. E se encontram previstas suas competências e atribuições para atender às demandas dos usuários prejudicados por informação incorreta, defeituosa ou não autorizada e para aplicar sanções às empresas de bancos de dados que violam a norma específica. Também é prevista no âmbito judicial, a ação de proteção de dados pessoais.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Está atualmente em estudo uma modificação à regulação da Lei de Proteção de Dados Pessoais para melhorar a proteção ao consumidor no que se refere à prazos de permanência em bancos de dados, assim como mecanismos de obtenção e correção da informação existente.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Por meio da Lei nº 25.675, que tem por finalidade alcançar uma gestão sustentável e adequada do meio ambiente, a preservação e proteção da diversidade biológica e implementação do desenvolvimento sustentável.

Na Argentina se impulsiona um projeto político baseado em equidade, o acesso a bens de consumo, a produção nacional e o trabalho, como linhas centrais de um modelo de páis com inclusão social e ampliação de direitos. Em tall sentido, se considera sustentável incluir as pessoas em um ambiente de maior consumo, maior trabalho e maior produção.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A autoridade competente é a Secretaria de Ambiente e Desenvolvimento Sustentável do Ministério de Desenvolvimento Social. A regra prevê como instrumentos de política e gestão ambiental, o planejamento ambiental, a avaliação do impacto ambiental, o sistema de controle sobre o desenvolvimento das atividades humanas, a educação ambiental, o sistema de diagnóstico e informação ambiental, assim como o regime econômico de promoção do desenvolvimento sustentável. Existem, também, outras normas especiais, que prevêem diferentes situações relacionadas à proteção ao meio ambiente.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

O dinamismo da questão, evidentemente coloca a necessidade de permanente revisão e atualização da norma.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

O Artigo 36 da Lei 24.240 de Defesa do Consumidor estabelece regras para as operações de venda a crédito, estabelecendo diferentes requisitos de informação, assim como regulações especiais para a proteção do consumidor. E no que se refere aos cartões de crédito, de compra, de débito, há uma lei especial que regula a matéria, a Lei nº 25.065.

Por meio do Decreto Presidencial N° 246/11 existem limites para as taxas de juros para empréstimos de aposentados e pensionistas outorgados por mútuos, coperativas e demais entidade. O programa de crédito ARGENTA, também destinado a aposentados e pensionistas nacionais, permite o acesso ao crédito em quotas com taxas fixas.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A norma prevê duas autoridades para a aplicação da lei: para os aspectos de operação financeira, o Banco Central da República Argentina e, para os aspectos comerciais, a Secretariaria de Comércio Interior da Nação. A lei estabelece determinadas normas e regulamentos sobre a atividade, podendo realizar audiências de conciliação entre emitentes e consumidores para resolver conflitos e determinar sanções para os emitentes por violações à lei. O Banco Central da República Argentina conta, do mesmo modo com uma área específica denominda Gerência Principal de Proteção ao Usuário de Serviços Financeiros.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

A dinâmica da matéria em questão impõe de forma permanente a necessidade de revisão, atualização e complementação da norma vigente.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Resulta aplicável uma regulação parcial sobre esse tipo de contratação, quando se trata de um consumidor, que prevê contenha determinados requisitos e formalidades para as transações e o direito de arrependimento do consumidor, Artigos 32 a 34 da Lei 24.240 e seu Decreto nº 1.798/94. Especificamente e em relação aos requisitos informação aos consumidores por meio de sítios eletrônicos, é regida pela Resolução SCT nº 104/05, que implicou na incorporação ao ordenamento jurídico argentino a Resolução MERCOSUL, datada de 08 de outubro de 2004, relativa ao comércio eletrônico.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A autoridade de aplicação competente é a mesma que da Lei 24.240 de Defesa do Consumidor, com todas as suas competências e atribuições.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Em atenção à natureza e problemática específica da contratação eletrônica, a constituição de marcos regulatórios específicos e acordos regionais que regulem e contemplem conflitos e a existência de meios para a resolução de tais conflitos, resultam ser o caminho adequado e mais eficaz.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Há um capítulo específico na Lei 24.240 de Defesa do Consumidor, referente à Educação do Consumidor, que prevê a constituição geral de planos para a educação para o consumo e sua divulgação pública, bem como a introdução do tema nos currículos escolares, o desenvolvimento de planos e políticas para formar o consumidor e a possibilidade de atribuir contribuições ao Estado para cumprir com os mencionados objetivos.

A Lei Nacional de Educação tem incorporada a temática.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Conforme o regime federal (descentralizado) de competências sobre a matéria de educação na República Argentina, existem em algumas jurisdições sim, e às vezes não, distintos programas de educação para o consumo no âmbito escolar.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Existem em diversas universidades públicas e privadas da República Argentina, cursos e programas relacionados ao direito do consumidor e a proteção do consumidor, tanto na graduação quanto na pós-graduação.

Existem, ainda, cursos em modalidade virtual, via Internet, dirigidos a profissionais e funcionários a lideres comunitários e a docentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a sua concepção em âmbito mundial até chegar a ocupar seu lugar como direitos de terceira geração, e ter um caráter constitucional, a proteção dos direitos do consumidor em matéria de consumo, tem crescido, inserindo-se nos marcos normativos dos países, com algumas variações.

Neste sentido, é renovado o paradigma de desenvolvimento com a inclusão social, estabelecendo novos desafios aos governos nacionais, que colocam em prática políticas ativas de promoção ao consumo, em defesa do trabalho e o fortalecimento da produção. Em um contexto internacional de profunda crise financeira e incerteza sobre o comportamento dos atores econômicos, as políticas nacionais e regionais apontam a sustentabilidade da economia real.

Os governos planejam atualmente na região, uma redefinição dos papéis dos distintos agentes das relações de consumo, dado que os Estados são ativos na geração de políticas de consumo, em matéria de regulação e implementação de normativas sobre direitos dos consumidores e na promoção do conhecimento e conscientização dos direitos dos usuários e consumidores, fortalecendo a maior participação e organização social para o seu pleno exercício.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ARGENTINA

INTRODUCCIÓN

Existe todo un conjunto de normas, decretos y regulaciones, desde la Constitución Nacional hasta el Código Civil y leyes especiales que regulan y organizan, directa e indirectamente, la actividad económica de los mercados, las obligaciones de los proveedores de productos y servicios y los derechos de los usuarios y consumidores. Así, puede decirse que existe, dentro del ordenamiento jurídico argentino general, todo un "subsistema" protectorio en materia de derechos de los consumidores, integrado por leyes que regulan – a modo de ejemplo – el transporte, las comunicaciones, los alimentos, los medicamentos, los servicios públicos y privados y toda otra actividad destinada a los consumidores y usuarios. Y dentro de ese subsistema puede identificarse, como norma integradora o eje vertebral específico del sistema de protección de los consumidores, a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que rige desde el año 1993 y fue modificada sustantivamente a partir de la sanción de la ley 26.361 del año 2008, que actualizó su texto e introdujo figuras e institutos muy importantes como el daño punitivo, la protección de conductas indignas o abusivas en perjuicio del consumidor y la posibilidad de fijar reparación de daños a favor del consumidor en la esfera administrativa, a través de la autoridad de aplicación.

ARGENTINA

República Argentina
Capital: Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Idioma oficial: Español
Población: 40.117.096 de habitantes[2]
Protección del Consumidor:
Subsecretaría de Defensa del Consumidor
Secretaría de Comercio Interior
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
http://www.consumidor.gov.ar

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   Los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional refieren específicamente a los derechos de los usuarios y consumidores, previendo aspectos relacionados básicamente con la protección de la salud, seguridad e intereses económicos de los mismos, así como a la acción de amparo para el ejercicio y protección de esos derechos.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, reformada sustantivamente por la ley 26.361 a partir del año 2008, es la norma específica de protección de los consumidores y usuarios y es una norma de orden público, como la propia ley prevé en su art. 65.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   Dentro del ordenamiento jurídico general, existen conflictos o colisiones entre derechos o previsiones legales de la Ley de Defensa del Consumidor y otras normas generales o especiales que regulan distintos sectores de actividad. En general prevalece, en la resolución de los casos, tanto administrativa como judicialmente, la interpretación o la aplicación de la previsión legal más favorable para el consumidor.

2 <http://www.censo2010.indec.gov.ar/>. Datos estadísticos 2010, disponible en 30 de octubre de 2012.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

Si bien la ley especial de los consumidores no prevé delitos para la materia, sí en el Código Penal de la Nación Argentina se prevén figuras o tipos penales aplicables a las relaciones de consumo. Ver artículos 159, 173, 174, 200, 201, 204, 204 bis, 204 ter, 204 cuater, 206, 208, 300, 301 y otras figuras establecidas en leyes especiales.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Existe una autoridad administrativa nacional de aplicación de la ley de Defensa del Consumidor que es la Secretaría de Comercio Interior; autoridad que puede, entre otras facultades y atribuciones, imponer sanciones por infracciones a la normativa, realizar audiencias de conciliación entre proveedores y consumidores, dictar medidas de cese de conducta, controlar cláusulas abusivas en contratos de consumo y autorizar el funcionamiento de las asociaciones de consumidores.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

Conforme nuestro sistema representativo, republicano y federal de gobierno, existe una autoridad administrativa nacional de la ley ya referida y cada jurisdicción, es decir cada provincia del país y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tienen su propias autoridades administrativas de aplicación, pero que no operan como entes descentralizados del organismo nacional. A su vez, existe sí descentralización para algunas cuestiones en entes municipales.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

En sede administrativa, ante incumplimientos a la ley está prevista la aplicación de sanciones de apercibimiento, multa, decomiso de mercaderías, clausura de establecimientos, suspensiones de registros y pérdidas de exenciones impositivas o privilegios fiscales. Adicionalmente, en sede judicial y en materia civil puede adicionarse la aplicación de daño punitivo al proveedor a favor del consumidor y, en sede penal, las penalidades de multa y de penas privativas de la libertad enumeradas en el punto 4.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Existen entidades civiles no gubernamentales, de distinta conformación, que tienen como finalidad la protección de los consumidores. Su actividad está regulada en normas generales atinentes a las personas jurídicas y – por especialidad – en los artículos 55 y siguientes de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

La autoridad de aplicación apoya a las asociaciones no gubernamentales a través de distintas modalidades, como proyectos de capacitación, y campañas de difusión de derechos, la entrega de subsidios para el funcionamiento o para financiar actividades o políticas especiales de consumo, la convocatoria a conformar consejos consultivos o a integrarse a directorios de organismos de control específicos, entre otras.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Existen Consejos Consultivos de asociaciones de consumidores que actúan como órganos de consulta en relación con distintas políticas gubernamentales, generales o sectoriales, en materia de protección al consumidor, como el Consejo Asesor para Evaluar el Comportamiento Ético de las Asociaciones de Consumidores.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

En general son funcionarios de la propia autoridad administrativa de aplicación, a través de la participación de sus funcionarios en distintos eventos y foros regionales o multilaterales relacionados con la protección del consumidor, así como también – en determinadas situaciones – a través de la participación de expertos gubernamentales y no gubernamentales en la materia de protección al consumidor, a través de la Cancillería Argentina.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

La problemática del consumidor también es receptada en el ámbito judicial a través de acciones, tanto particulares como de incidencia general o colectiva, presentadas por autoridades gubernamentales, consumidores damnificados o por distintos legitimados – en general asociaciones de consumidores – con la finalidad de obtener medidas de cese de conductas ilícitas por parte de los proveedores como la reparación integrales de los daños y perjuicios ocasionados.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Existen dos tipos de acciones: la individual o particular, articulada por un consumidor damnificado por determinado incumplimiento contractual o legal y las acciones de incidencia general o colectiva, ejercidas a través de distintos legitimados (Defensor del Pueblo, Asociaciones de Consumidores, Ministerio Público y Autoridad de Aplicación de la ley de protección al consumidor) y que se encuentran receptadas y reguladas en el artículo 43 de la Constitución Nacional, en los artículos 52 a 55 de la Ley 24.240 de Protección al Consumidor y jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Existen básicamente dos métodos alternativos de resolución de conflictos de consumo en el área de protección al consumidor: la conciliación y el arbitraje de consumo. La primera se encuentra prevista como etapa procesal previa y obligatoria en el procedimiento sumarial de la Ley 24.240 y es desarrollada por las autoridades administrativas de aplicación. El arbitraje, en cambio, está creado por Decreto Presidencial, funciona en la órbita de la autoridad de aplicación, aunque es un tribunal independiente, voluntario para las partes y que resuelve de modo inapelable y en instancia única la problemática planteada, en general por equidad, a través del dictado de laudos. La existencia de Tribunales Arbitrales de Consumo Turísticos, por otra parte, constituyen una opción de solución rápida de conflictos en períodos de vacaciones.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Es un principio fundamental en las relaciones de consumo que debe verificarse tanto en la etapa precontractual, así como durante toda la duración del contrato y aún con posterioridad a su cese. Encuentra consagración legal a nivel constitucional y en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Sí, en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, artículos 37 y siguientes. Se complementa a través de resoluciones reglamentarias de la autoridad de aplicación y en otras leyes especiales que regulan distintos sectores de actividad como tarjetas de crédito, medicina prepaga, tiempo compartido, planes de ahorro, etc.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Encuentra regulación específica en el arts. 38 y 39 de la Ley 24.240, su Decreto Reglamentario Decreto 1798/94 y también en leyes especiales de distintos sectores de actividad ya referidas como la Ley 26.682 de Medicina Prepaga, la Ley 26.356 de Tiempo Compartido, ley 25.065 de Tarjetas de Crédito, Ley 25.599 de Turismo Estudiantil, entre otras.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Existe una regulación específica sobre este tipo de contrataciones, previendo distintos requisitos esenciales en la contratación y el derecho de arrepentimiento del consumidor durante el plazo de 10 días corridos, contemplados en los artículos 32 a 34 de la Ley 24.240; su Decreto Reglamentario Decreto 1798/94, y en la Resolución de la autoridad de aplicación SCT N° 104/05, que implicó la incorporación al ordenamiento jurídico argentino de la Resolución MERCOSUR, de fecha 8 de octubre de 2004 referida al comercio electrónico y los requisitos de información a suministrar a los consumidores.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

En materia de relaciones de consumo, la responsabilidad del proveedor por daños causados al consumidor, derivada de la prestación de servicios o la comercialización de productos es objetiva y solidaria entre todos los proveedores integrantes de la cadena de comercialización (fabricantes, importadores, distribuidores y comercializadores).

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Ya hemos referido en el punto 4 que no existen delitos típicos previstos en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, pero en el Código Penal sí se prevén penalidades relacionadas con las relaciones de consumo tales como estafas y defraudaciones en la comercialización de mercaderías, delitos contra la salud pública, falsificación de medicamentos, contaminación ambiental, manipulación de precios, etc.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Sí, ya hemos referido también que, independientemente de las previsiones legales generales sobre la materia existente en la legislación civil general (Código Civil), la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor prevé en su artículo 40 que la responsabilidad por el daño causado derivado del vicio o riesgo de la cosa de la prestación del servicio es de tipo objetiva y solidaria entre todos los proveedores integrantes de la cadena de comercialización.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Existe en tal sentido un régimen de garantía legal obligatoria de seis meses para los productos nuevos y tres para los productos usados, prevista en el artículo 11 de la Ley 24.240 para las cosas muebles no consumibles, sin perjuicio de la garantía contractual adicional que prevean los proveedores. Para los servicios de reparación, mantenimiento, o similares -en general- está previsto una garantía legal mínima de 30 días para subsanar los vicios o desperfectos advertidos en el trabajo realizado, dispuesta en el artículo 23 de la Ley 24.240.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Tanto para el régimen de garantía legal obligatoria como para los daños derivados de la relación de consumo para el consumidor, la responsabilidad de todos los integrantes de la cadena de comercialización (fabricantes, importadores, distribuidores y comercializadores) es solidaria, sin perjuicio de las acciones de regreso que, en su caso y con posterioridad, se entablen para repetir lo abonado.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No existe un organismo o ente público que contenga datos personales y/o patrones o conductas de consumo en general sobre los consumidores, sin perjuicio de los datos sobre clientes que registren las empresas proveedoras de productos y servicios.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Existen en la mayoría de las autoridades de aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor dos tipos de registros: uno, referido a la identificación del reclamo interpuesto por cada consumidor y la problemática allí referida, para realizar el sumario correspondiente; y el otro el que se procesa con fines estadísticos que registra las denuncias efectuadas y la problemática y los sectores de actividad involucrados.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Los datos de las encuestas realizadas por lo general son divulgados a través de distintos medios, principalmente a través de las páginas webs de los distintos organismos de protección del consumidor y los materiales de difusión que al efecto se preparan.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Existe regulación especial referida a la publicidad engañosa en general sobre productos y servicios, que pueda inducir a error, engaño o confusión en el consumidor, prevista en el artículo 9 de la Ley 22.802 de Lealtad Comercial y las distintas regulaciones que existen en leyes especiales sobre sobre requisitos formales o de contenido informativo en publicidad de alimentos, medicamentos, tabaco, etc.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La autoridad de aplicación del régimen regulatorio de la publicidad engañosa es la misma autoridad de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Y está previsto um procedimiento sumarial para reprimir la publicidad engañosa, que puede ser pasible de sanciones de multa y la autoridad puede, preventivamente, hacer cesar cautelar o preventinamente la publicidad reputada engañosa, mientra se instruyen las actuaciones.

La Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnologia Médica (ANMAT) es la autoridad que aplica las regulaciones relacionadas com la publicidad de medicamentos, alimentos y productos médicos.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

En este momento, se encuentra en pleno proceso legislativo un importante proyecto del Poder Ejercutivo de reforma del Código Civil y del Código Comercial de la República Argentina. Dentro de las modificaciones que se estudian se encuentra la regulación de la publicidad comparativa y abusiva, entre otras cuestiones a regular, que carecen actualmente de regulación específica.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Existe la Ley 25.326 de Habeas Data o Protección de Datos Personales, que prevé princípios generales relativos a la protección de datos personales, derechos de sus titulares, responsables de archivos o bases de datos y régimen de control y sanciones de la actividad.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La autoridad de aplicación del régimen especial es la Dirección de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Y se encuentran previstas facultades y atribuciones al organismo para atender los reclamos de los usuarios perjudicados por información incorrecta, defectuosa o no autorizada y para aplicar sanciones a las empresas de bases de datos que violan la normativa específica. También está prevista para la sede judicial la acción de protección de datos personales.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Existe actualmente en estudio una modificación al régimen de la ley de Protección de Datos Personales para mejorar la protección al consumidor respecto de los plazos de permanencia en las bases de datos de deudores, así como los mecanismos de obtención y corrección de la información existente.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

A través de la Ley N° 25.675, que tiene por finalidad el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable.

En Argentina se impulsa un proyecto político basado en la equidad, el acceso a bienes de consumo, la producción nacional y el trabajo, como líneas centrales de un modelo de país con inclusión social y ampliación de derechos. En tal sentido se considera sustentable el incluir a las personas en un ambiente de mayor consumo, mayor trabajo y mayor producción.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La autoridad de aplicación específica es la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, dependiente de la Jegatura de Gabinete de Ministros – Presidencia de la Nación. La norma prevé como instrumentos de la política y la gestión ambiental, el ordenamiento ambiental de un territorio con diversidad de realidades, de climas, culturales, de densidad poblacional, la evaluación del impacto ambiental, el sistema de control sobre el desarrollo de las actividades antrópicas, la educación ambiental, el sistema de diagnóstico e información ambiental, así como el régimen económico de promoción del desarrollo sustentable. Existen asimismo otras normas especiales, que prevén distintas situaciones referidas a la protección medioambiental.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

El dinamismo de la cuestión, evidentemente plantea en forma permanente la revisión y actualización de la normativa.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

El artículo 36 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor establece regulaciones para las operaciones de venta a crédito para el consumo, estableciendo distintos requisitos de información, así como regulaciones especiales para la protección del consumidor. Y en lo atinente a las tarjetas de crédito, compra y débito, existe una ley especial em materia regulatoria, la Ley N° 25.065. Por el Decreto Presidencial N° 246/11 existen topes en las tasas de interés de prestamos a jubilados y pensionados otorgados por mutuales, cooperativas y demás entidades. El programa de crédito ARGENTA, también destinado a jubilados y pensionados nacionales, permite el acceso al crédito en cuotas y con tasas fijas.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La normativa de Tarjeta de Crédito prevé dos autoridades de aplicación del régimen de la ley: para los aspectos financieros de la operatoria, el Banco Central de la República Argentina y para los aspectos comerciales, la Secretaría de Comercio Interior de la Nación. El régimen de la ley establece determinadas normas y regulaciones sobre la actividad, pudiendo realizarse audiencias de conciliación entre emisores y consumidores para la solución de conflictos y el estableciminento de sanciones para los emisores por violaciones a la ley. El Banco Central de la República Argentina, cuenta asimismo con un área específica denominada Gerencia Principal de Protección del Usuario de Servicios Financieros.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

La dinámica de la materia que nos ocupa, plantea en forma permanente la revisión, actualización y complementación de la normativa vigente.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Resulta de aplicación una regulación parcial sobre este tipo de contrataciones, cuando se trata de un consumidor, que prevé determinados requisitos y formalidades para las transacciones y el derecho de arrepentimiento del consumidor, artículos 32 a 34 de la Ley 24.240

y su Decreto Reglamentario Decreto 1798/94. Específicamente y en relación con los requisitos de información a suministrar a los consumidores a través de los sitios web, rige la Resolución SCT N° 104/05, que implicó la incorporación al ordenamiento jurídico argentino de la Resolución MERCOSUR, de fecha 8 de octubre de 2004 referida al comercio electrónico.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La autoridad de aplicación es la misma que la de la Ley 24.240 de Defensa del consumidor, com todas sus facultades y atribuciones.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

En atención a la naturaleza y problemática específíca de la contratacion electrónica, la formulación de marcos regulatorios específicos y acuerdos regionales e internacionales que regulen y contemplen la conflictividad de la actividad y la disposición de medios para la resolución de los mismos, resultan ser el camino adecuado y más eficaz.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Existe un capítulo específico en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, referido a la Educación al Consumidor, que prevé formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, así como la introducción de los mismos en las currículas escolares; la realización de planes y políticas para formar al consumidor y la posibilidad de asignar contribuciones estatales para cumplir con los objetivos antes enumerados. La Ley Nacional de Educación tiene incorporada la temática.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

En orden al régimen federal (descentralizado) de competencias respecto de la materia educativa en la República Argentina, existen en algunas jurisdicciones distintos programas de educación para el consumo a nível escolar.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Existen en distintas universidades públicas y privadas de la República Argentina, cursos y programas relacionados con el derecho del consumo y la protección del consumidor, tanto de grado y de postgrado.

Existen además cursos en modalidad virtual, via internet, dirigidos a profesionales y funcionarios, a líderes comunitarios y a docentes.

CONSIDERACIONES FINALES

Desde su concepción a nivel mundial hasta llegar a ocupar su lugar como derechos de tercera generación y rango constitucional, la protección de los derechos en materia de consumo ha ido creciendo e insertándose en los marcos normativos de los países con algunas variaciones.

En ese sentido, el renovado paradigma de desarrollo con inclusión social, plantea nuevos desafios a los gobiernos nacionales, quienes ponen en marcha políticas activas de promoción del consumo, en defensa del trabajo y el fortalecimiento de la producción. En un contexto internacional de profunda crisis financiera e incertidumbre respecto del comportamiento de los actores económicos, las políticas nacionales y regionales apuntan al sontenimiento de la economía real.

Los gobiernos plantean actualmente en la región, una redefinición de los roles de los distitnos actores de las relaciones de consumo, dado que los Estados son activos en la generación de políticas de consumo, en materia de regulación e implementación normativa de los derechos de los consumidores, y en la promoción del conocimiento de los derechos de los usuarios y consumidores, fortaleciendo la participación y organización social para su pleno ejercicio.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA BOLÍVIA

INTRODUÇÃO

BOLÍVIA

Estado Plurinacional da Bolívia
Capital: Sucre
Idioma oficial: Espanhol
População: 10.426.154 de habitantes[3]
Proteção do Consumidor:
Viceministério de Defesa dos Direitos do Usuário e do Consumidor
Ministério da Justiça
www.consumidor.gob.bo

A Bolívia passa por um período importante de mudança do velho estado colonial, republicano e neoliberal para um novo Estado Plurinacional, e assume um modelo da economia plural, orientado a melhorar a qualidade de vida e alcançar *"O Bem Viver"*.

As políticas públicas e as regras do modelo anterior geraram um desequilíbrio nas relações de consumo; os fornecedores de bens e serviços aproveitaram sua situação em face de consumidores usuários, que se encontravam em uma posição de desvantagem.

É importante ressaltar que a Bolívia é o único país na América do Sul, que não possui uma lei de defesa dos direitos dos consumidores usuários.

Face o exposto, a nova Constituição Política do Estado (CPE) reconhece os direitos de usuárias, usuários, consumidoras e consumidores, como direitos econômicos e sociais fundamentais das pessoas. Estes direitos consistem em: o fornecimento de alimentos, fármacos, e produtos em geral, em condições de segurança, qualidade e quantidade disponível adequada e suficiente, a informação fidedigna sobre as características e o conteúdo dos produtos, assim como acesso a um sistema de transporte abrangente em suas diversas modalidades.

A CPE também determina que, de maneira exclusiva, é competência dos Governos Autônomos Municipais (GMA), as instituições encarregadas por zelar pelo cumprimento da proteção dos direitos de usuários e consumidores; portanto, de maneira suplementar em nível central do Estado poderá atender esta competência, até que os GMA estabeleçam sua própria regulação.

Nesse sentido, o Ministério da Justiça, por meio do Vice-Ministério de Defesa dos Direitos do Usuário do Consumidor (VDDUC), está desenvolvendo o Anteprojeto de Marco de Lei sobre o regime de defesa dos usuários e consumidores, reconhecendo os seguintes direitos principais:

1. Proteção efetiva do Estado.
2. Trato digno, justo e não discriminatório por parte dos fornecedores.
3. Proteção da vida, saúde e segurança.
4. Ao recebimento de produtos e serviços em condições adequadas, de qualidade e segurança.
5. Livre escolha de bens, produtos ou serviços.
6. Acesso à informação com especificação correta.
7. A receber educação e informação dirigida ao Consumo Responsável e Sustentável.
8. A proteção contra práticas comerciais abusivas e/ou cláusulas abusivas.
9. A se reunir ou se associar com o fim de proteger seus direitos como usuário e consumidor.
10. A ser ouvido de modo individual ou coletivo.

3 <http://www.ine.gob.bo/>. Dados Estatísticos 2010, disponível em 30 de outubro de 2012.

11. A apresentar reclamações, denúncias e acesso aos órgãos judiciais e administrativos.

12. A reparação ou reposição do bem, produto ou serviço.

13. Ao ressarcimento por dano.

14. Proteção contra a publicidade ou propaganda abusiva ou enganosa.

Para o cumprimento dos direitos acima mencionados se criaria a Defensoria Plurinacional dos Direitos do Usuário e Consumidor como uma instituição pública descentralizada, subordinada ao Ministério da Justiça com jurisdição em todo o Estado Plurinacional da Bolívia, com a possibilidade de se constituir Defensorias Departamentais e/ou Regionais.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

A Bolívia vive um processo de grandes transformações, que também inclui a constitucionalização dos direito de usuários e consumidores. Após um processo constituinte, em 7 de fevereiro de 2008, nasce a nova Constituição Política do Estado Plurinacional, documento que foi legitimado pela população por meio de referendo em 25 de janeiro de 2009.

A bases fundamentais do estado, direitos, deveres e garantias, Capítulo Quinto, Direitos Econômicos e Sociais, da nova Constituição estabelece em sua Seção X, os Direitos das usuárias e usuários e das consumidoras e consumidores, os Artigos 75 e 76 estabelecem que: "as usuárias e os usuários e as consumidoras e consumidores gozam dos seguintes direitos:

1. *Ao fornecimento de alimentos, fármacos e produtos em geral, em condições de segurança, qualidade e quantidade disponível adequada e suficiente, com fornecimento eficiente e oportuno.*

2. *A informação fidedigna sobre as características e conteúdos dos produtos que consumam e serviços que utilizem"*

O Capítulo Oitavo estabelece a distribuição de competências, na qual se determina que os Governos Autônomos Municipais tem competência exclusiva para proteção de direitos dos usuários e consumidores em âmbito municipal.

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Mediante o Decreto Supremo nº 29894, Estrutura organizacional do Poder Executivo do Estado Plurinacional, de 7 de fevereiro de 2009, se cria o Vice-Ministério de Defesa dos Direitos do Usuário e Consumidor (VDUUC), subordinado ao Ministério da Justiça com as seguintes atribuições:

Posteriormente, se publica o Decreto Supremo nº 0065, de 3 de abril de 2009, cujo objeto é normatizar a defesa, a proteção eficaz e a promoção dos direitos das consumidoras, consumidores, usuárias e usuários, assim como, estabelecer os procedimentos para admissão, gestão e acompanhamento das denúncias por descumprimento de normas e regulações na prestação de serviços e fornecimento de produtos, tanto do setor regulado, quanto do não regulado, com a finalidade de contribuir com o Bem Viver.

Por outro lado, foram criadas as Autoridades de Controle e Fiscalização com a finalidade de regular o mercado e os direitos de usuários e/ou consumidores nos seguintes setores:

Instituição Norma:	Reguladora:
Autoridade de Fiscalização e Regulação de Telecomunicações e Transportes (ATT)	Lei nº 164 de Telecomunicações Tecnologias de Informação e Comunicação Leu; nº 165 de Transportes
Autoridade de Fiscalização e Controle Social de Eletricidade (AE)	Lei n° 1604 de Eletricidade e Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE)

Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro (ASFI)	Lei nº 1488 de Bancos e Entidades Financeiras e Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE)
Autoridade de Fiscalização de Empresas (AEMP)	Decreto Supremo n° 29894 de 7 fevereiro de 2009 e Decreto Supremo nº 0071 de 9 de abril de 2009
Autoridade de Fiscalização e Controle de Pensões e Seguros (APS)	Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE)Lei nº 1883 de Seguros da República da Bolívia Lei nº 3791 da Renda Universal do Idoso (Renda da Dignidade) Lei nº 065 de Pensões
Autoridade de Fiscalização e Controle Social de Água Potável e Saneamento Básico (AAPS)	Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE) e Lei nº 2066 de Serviços de Água Potável e Sistema de Esgoto
Agência Nacional de Hidrocarbonetos (ANH)	Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE) e Lei nº 3058 de Hidrocarbonetos
Autoridade de Fiscalização e Controle Social do Jogo.	Lei nº 060 de Loteria e Jogos de Azar
Ministério do Desenvolvimento Produtivo e Economia Plural (MDPEP) – Vice-Ministério de Comércio Interno e Exportações – Direção Geral de Defesa do Consumidor	Decreto Supremo nº 2984 de 7 de feveiro de 2009

Todas as normas indicadas acima são de ordem pública.

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

Os Direitos do Consumidor tem sido reconhecidos constitucionalmente a partir de 2009, portanto, as instituições públicas e privadas devem aplicar preferencialmente o estabelecido pela CPE e preferencialmente as normas especiais em relação as de caráter civil e/ou comercial.

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

Não de maneira direta, mas existem tipos penais que protegem os direitos das pessoas nas suas relações de consumo, as normas estão estabelecidas no Código Penal:

Artigo 118 (Sabotagem)

Aquele que em tempo de guerra destruir ou inutilizar instalações, vias, obras ou outros méis de defesa, comunicação, transporte, abastecimento, etc; com o propósito de prejudicar a capacidade e o esforço bélico da Nação, será sancionado com 30 anos de prisão.

Artigo 216 (DELITOS CONTRA A SAÚDE PÚBLICA)

Imputa-se-á em privação de liberdade de 1 à 10 anos, aquele que:

1. *Propagar doenças graves ou contagiosas ou ocasionar epidemias.*
2. *Envenenar, contaminar ou adulterar águas destiladas para o consumo publico, uso industrial agropecuário e para pesca.*
3. *Envenenar, contaminar ou adulterar substâncias medicinais e produtos alimentícios.*
4. *Comerciar com substâncias nocivas para a saúde ou com bebidas e alimentos impróprios para o consumo.*
5. *Cometer atos contrários às disposições sobre higiene ou sanidade ou adulterar prescrições médicas.*

6. *Provocar escassez ou encarecimento de itens alimentícios e medicinais, em prejuízo da saúde pública.*
7. *Comprometer as medidas de sanidade pecuária ou propagar epidemias ou pragas vegetais.*
8. *Expedir ou fornecer drogas ou substâncias medicinais, em espécie, qualidade ou quantidade não correspondentes à receita médica.*
9. *Realizar qualquer outro ato que de uma ou outra maneira afete a saúde da população.*

Nota: Inc. 2 (dizem "destiladas" deveria dizer "destinadas")

DELITOS CONTRA A ECONOMIA NACIONAL

Artigo 226 (ÁGIL)

Aquele que procurar aumentar ou baixar o preço das mercadorias, salários, ou valores negociáveis no mercado ou na bolsa mediante notícias falsas, negociações enganosas ou qualquer outro artifício fraudulento, incorrerá na privação de liberdade de 6 meses a 3 anos, agravando-se em 1/3 quando produzir quaisquer destes efeitos. Será sancionado com a mesma pena, aquele que esconder ou ocultar mercadorias provocando artificialmente o aumento de preços.

Artigo 227 (DESTRUIÇÃO DE PRODUTOS)

Aquele que destruir artigos de abastecimento diário, matérias primas ou produtos agrícola ou industriais ou meios de produção, com grave prejuízo a riqueza ou do consumo nacional, será sancionado com a privação de liberdade de 1 a 3 anos.

Artigo 235 (FRAUDE COMERCIAL)

Aquele que em lugar público ou aberto ao público enganar o comprador entregando um coisa por outra, sempre que não resulte delito mais grave, será sancionado com privação de liberdade de 6 meses a 3 anos.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Vice-Ministério de Defesa de Direitos do Usuário e Consumidor (VDUUC), subordinado ao Ministério da Justiça.

Mediante o Decreto Supremo nº 29894, se estabelecem as seguintes atribuições:

a) *Propor normas, políticas, programas e projetos para garantir a defesa dos direitos das e dos consumidores e das e dos usuários de serviços.*

b) *Promover normas, políticas, programas e projetos para garantir e defender o acesso universal aos serviços básicos.*

c) *Promover e implementar programas e projetos de educação e difusão dos direitos e deveres das e dos consumidores e usuários.*

d) *Promover a participação das organizações sociais na proteção, defesa dos direitos dos consumidores, usuários e não usuários, mediante o controle social, na qualidade, oportunidade, cobertura e tarifas dos serviços básicos.*

e) *Atender, responder e solucionar oportunamente as reclamações dos usuários e consumidores.*

f) *Promover a aplicação dos instrumentos internacionais no âmbito dos direitos dos e das consumidores e usuários.*

O Decreto Supremo nº 0065 em seu Artigo 12 amplia as atribuições do VDDUC:

a) *As estabelecidas no Artigo 84 do Decreto Supremo nº 29894 de 7 de fevereiro de 2009. Organização do Órgão Executivo do Estado Plurinacional.*

b) Receber denúncias pelo descumprimento de normas e regulamentos, contra fornecedores que fornecem produtos e/ou prestam serviços.

c) Solicitar informação as e aos fornecedores que fornecem produtos e/ou prestam serviços.

d) Verificar no lugar dos fatos, a abrangência da denúncia.

e) Realizar o acompanhamento e o monitoramento dos casos denunciados por usuários e consumidores perante as entidades reguladoras e outras autoridades competentes no setor não regulado, até alcançar a solução do problema apresentado.

f) Representar o usuário e consumidor na defesa de seus direitos perante as entidades reguladoras e autoridades competentes no setor não regulado, com o prévio consentimento manifestado de forma escrita isento de formalidades, nos casos apontados pelo Vice-Ministério de Defesa dos Direitos do Usuário e do Consumidor, com base nos critério de escolha estabelecido mediante disposição normativa interna.

g) Supervisionar que as entidades do setor público, pessoas jurídicas privadas e pessoas físicas que prestam serviços públicos ou fornecem alimentos, fármacos e outros produtos a população, garantam faixa de preços aos usuários e consumidores.

h) Denunciar perante as autoridades competentes atos de ofensa e especulação de preços.

i) Promover a constituição de organizações de defesa do usuário e do consumidor.

j) Promover que as fornecedoras de serviços e produtores de bens de consumo que adotem normas éticas de conduta.

k) Coordenar com as autoridades competentes a adoção de medidas urgentes para atender a emergência e evitar prejuízos aos usuários e consumidores, em casos que impliquem riscos para a continuidade ou regularidade na prestação de serviços públicos ou fornecimento de alimentos. Fármacos e outros indispensáveis para a população.

Outros organismos governamentais de Defesa do Consumidor são:

- Autoridade de Fiscalização e Regulação de Telecomunicações e Transportes (ATT). Suas atribuições estão previstas na Lei nº 164 de Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação; Lei nº 164 de Transportes.
- Autoridade de Fiscalização e Controle Social de Eletricidade (AE). Suas atribuições estão previstas na Lei nº 1604 de Eletricidade e Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE).
- Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro (ASFI). Suas atribuições estão previstas na Lei nº 1488 de Bancos e Entidades Financeiras e Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE).
- Autoridade de Fiscalização de Empresas (AEMP). Suas atribuições estão previstas no Decreto Supremo nº 29894 de 7 de fevereiro de 2009 e Decreto Supremo nº 0071 de 9 de abril de 2009.
- Autoridade de Fiscalização e Controle de Pensões e Seguros (APS). Suas atribuições estão determinadas na Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE), Lei nº 1883, de Seguros da República da Bolívia, Lei nº 3791, da Renda Universal do Idoso (Renda da Dignidade), Lei nº 065 de Pensões.
- Autoridade de Fiscalização e controle Social de Água Potável e Saneamento Básico (AAPS). Suas atribuições estão determinadas na Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE) e Lei nº 2066 dos Serviços de Água Potável e Saneamento Básico.
- Agência Nacional de Hidrocarbonetos (ANH). Suas atribuições estão determinadas na Lei nº 1600 de Criação do Sistema de Regulação Setorial (SIRESE) e Lei nº 3058 de Hidrocarbonetos.
- Autoridade de Fiscalização e Controle Social do Jogo (AJ). Suas atribuições estão determinadas na Lei nº 060 de Loteria e Jogos de Azar.
- Ministério do Desenvolvimento Produtivo e Economia Plural (MDPEP) – Vice-Ministério de Comércio Interno e Exportações – Direção-Geral de Defesa do Consumidor. As atribuições estão determinadas no Decreto Supremo nº 29894 de 7 de fevereiro de 2009.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

O VDDUC está presente em 6 dos 9 estados da Bolívia (Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba, Oruro, Potosí y Trinidad); os escritórios são chamados CAUC (Centros de Atenção aos Usuários e Consumidores). Paralelamente, de acordo com a CPE do Estado, Artigo 302 Inc. 27 é competência exclusiva dos Governos Municipais Autônomos, garantir a defesa dos consumidores e usuários no âmbito de sua jurisdição; atualmente os governos municipais contam com sedes administrativas encarregadas pela proteção de consumidores e usuários.

A Autoridade de Fiscalização e Regulação de Telecomunicações e Transportes (ATT), Autoridade de Fiscalização e Controle Social de Eletricidade (AE), Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro (ASFI), Autoridade de Fiscalização e Controle de Pensões e Seguros (APS), Autoridade de Fiscalização e controle Social de Água Potável e Saneamento Básico (AAPS), Agência Nacional de Hidrocarbonetos (ANH). Possuem sucursais ou representações nas capitais de cada estado.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

No âmbito administrativo, o VDDUC pode interpor ações perante autoridade competente para que esta possa aplicar à ou as sanções correspondentes determinadas na norma vigente.

As autoridades e agências de regulação setorial podem estabelecer diferentes tipos de sanções, tais como: advertência, multas monetárias, em alguns casos, confisco de bens, e suspensão de licenças de funcionamento temporariamente ou definitivamente.

No âmbito civil há o ressarcimento do dano causado ao usuário ou consumidor.

Não existem tipos penais específicos para tutelar a defesa do usuário e/ou consumidor.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

O Comitê de Defesa dos Direitos do Consumidor (CODEDCO), é uma organização civil sem fins lucrativos, criada conforme o estabelecido no Código Civil. Da mesma forma, existem outras organizações sociais como as associações de bairros que também podem cumprir um papel de vigilância social sobre a qualidade e preço de serviços e produtos. Por outra parte, existem vários sindicatos e/ou associações de direitos especiais, como é o caso de inquilinos, serviços bancários, práticas médicas negligentes e outras.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

-

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Não existem comissões ou conselhos de entidades civis de defesa do consumidor.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

O Vice-Ministério de Defesa dos Direitos do Usuário e do Consumidor (VDDUC), a Direção de Defesa do Consumidor do Ministério de Desenvolvimento Produtivo e Economia Plural e a CODEDCO que faz parte da Consumers International (CI).

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

No âmbito judicial há que se seguir a via Civil Ordinária.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

No âmbito judicial não existem instâncias ou mecanismos especializados na proteção ou defesa do consumidor. No anteprojeto da Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo, que se encontra na fase final de redação, se contempla e trata este tema.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim, de acordo com o Artigo 13 Resolução Ministerial nº 68/09, o VDDUC poderá convocar audiências de mediação entre o reclamante e o fornecedor com fim de alcançar uma solução de forma amistosa.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim, constitucionalmente as pessoas têm o direito "A informação fidedigna, as características e conteúdos dos produtos e consumam e serviços que utilizem". (Artigo 75 Inc. 2) da CPE, do mesmo modo no Decreto Supremo nº 0065 se estabelece no Artigo 4 Inc. c) o "direito à informação verídica e oportuna sobre os produtos e serviços oferecidos, preço, condições e outras características relevantes". Do mesmo modo, o anteprojeto da Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo contemplará este aspecto fundamental para o usuário ou consumidor.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Não existe regulação específica que proteja os consumidores de cláusulas abusivas, mas já foi abarcada na nova Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Na regulação de serviços básicos, os contratos de adesão são aprovados previamente pelas autoridades e agências competentes. Não existe norma específica que regulamente os contratos de adesão.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

O Código Comercial que data de 1977, em seu Artigo 816, estabelece *que entre não presentes o lugar de celebração do contrato será onde este foi realizado, salvo pacto em contrário ou outra disposição na lei. O contrato celebrado a cabo, telegrama, radiograma ou outro meio análogo, se considera realizado entre não presentes. O celebrado por telefone ou outro meio semelhante se considera entre presentes quando as partes, seus representantes ou mandatários; se comuniquem pessoalmente.*

Na Lei nº 164 de Telecomunicações, Tecnologia de Informação e Comunicação se estabelece conforme o seguinte:

COMÉRCIO ELETRÔNICO

Artigo 85 (A OFERTA ELETRÔNICA DE BENS E SERVIÇOS). A oferta de bens e serviços por meios digitais, que cumpram com as condições gerais e específicas que a Lei impõe, deve ser realizada em um ambiente tecnicamente confiável e nas condições que estabelece o Código de Comércio.

Artigo 86 (VALIDADE DOS CONTRATOS ELETRÔNICOS).

I. As partes poderão realizar transações comerciais mediante documento digital nas condições determinadas na Lei.

II. O disposto no presente capítulo não será aplicável àqueles contratos nos quais a Lei ou o mesmo contrato exclua expressamente a validade dos documentos digitais.

Artigo 87 (VALIDADE).

I. Os documentos digitais carentes de assinatura digital, serão admissíveis como princípio de prova ou indícios.

II. Se levará em conta a confiabilidade da forma em que tenha sido gerado, arquivado e comunicado o documento digital, a forma em que tenha conservado a integralidade da informação e a forma em que ela identifique sua origem ou qualquer outro fator pertinente.

Artigo 88 (CONTROVÉRSIAS). No caso de controvérsias, as partes se submeterão à jurisdição estipulada no contrato, a falta desta, se sujeitarão à autoridade administrativa boliviana quando o caso e conforme o caso a jurisdição ordinária.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

De acordo com a normativa civil/comercial, a responsabilidade é subjetiva.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Consultar a resposta à questão 4.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

De acordo com o caso poderia existir responsabilidade administrativa, civil e/ou penal.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Existe responsabilidade civil e administrativa.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Atualmente, não existe uma norma que regule esse aspecto, mas sim se contempla no anteprojeto da Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em seus Relações de Consumo.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não existe nenhum arquivo, ficha ou registro de dados pessoais e de consumo dos consumidores, a exceção dos Escritórios de Informação Creditícia (BIC'S), criados conforme os Artigos 3 e 4 da Lei nº 1488 (Lei de Bancos), encontram-se classificados como auxiliares do sistema financeiro.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

O VDDUC registra as reclamações efetuadas por usuários e consumidores, como também armazenam em suas bases de dados as reclamações e denúncias que se fazem perante as autoridades e agências de regulação setorial.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Não são divulgados publicamente.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

O único tipo de publicidade que está atualmente regulada é o de bebidas alcoólicas, pela Lei nº 259 de 11 de julho de 2012 da Lei de Controle à Venda e Consumo de Bebidas Alcoólicas; além dessa norma, não existe regulação especial sobre o tema.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não existe nenhuma Autoridade com essa atribuição.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, é muito importante normatizar e regular a publicidade.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

De acordo com a CPE, toda a pessoa física ou jurídica que acredite estar indevida ou ilegalmente impedida de conhecer, opinar ou obter a eliminação ou retificação dos dados registrados por qualquer meio físico, eletrônico, magnético ou informático, tem arquivos ou bancos de dados públicos ou privados que prejudiquem seu direito fundamental à intimidade e privacidade pessoal ou familiar, ou a sua própria imagem, honra ou reputação, poderá interpor a Ação de Proteção da Privacidade.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Na CPE se estabelece a Ação de Proteção da Privacidade, segunda a qual toda pessoa física ou coletiva que acredite estar indevida ou ilegalmente impedida de conhecer, opinar ou obter a informação ou retificação dos dados registrados por qualquer meio físico, eletrônico, magnético ou informáticos em arquivos de banco de dados públicos ou privados, que afetem seu direito fundamental à intimidade e privacidade, pessoal ou família, ou a sua própria imagem, honra e reputação.

Se interpor-se-á, ante qualquer juiz ou tribunal competente, sempre que não exista outro meio ou recurso legal para proteção imediata no prazo máximo de 6 meses, computáveis a partir do cometimento da violação.

Se o tribunal ou juiz competente declara procedente a ação, determinará a divulgação, eliminação ou retificação dos dados cujo registro foi questionado. (Artigos 130 e 131, CPE)

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, é necessário implementar um sistema de proteção de dados privados e/ou pessoais específicos para os usuários e consumidores.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

No novo processo de mudança a Lei nº 071, dos Direitos da Mãe Terra, e a Lei nº 144 de Revolução Produtiva, Comunitária e Agropecuária consideram esses aspectos sumamente importantes. Também, o anteprojeto da nova Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo, assume o enfoque de consumo sustentável e responsável como eixo principal, no marco do novo modelo do Estado Plurinacional.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não existe.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Estes aspectos tem sido levados em conta no anteprojeto da nova Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Os cartões de crédito, compra e débito estão regulados pela Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro (ASFI), pela Lei nº 1488 de 14 de abril de 1993, Lei de Bancos e Entidades Financeiras. Por essa norma, são reguladas as atividades de intermediação financeira e serviços auxiliares financeiros como depósitos, emissão de cheques de viagem e cartões de crédito.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Os cartões de crédito, compra e débito são regulados pela Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro (ASFI).

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Sim, é necessário implementar um sistema de regulação para a venda a crédito e atualizar o regime de cartões de crédito, compra e débito.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

O comércio eletrônico é regulado pela Lei nº 164 de 8 de agosto de 2010, Lei Geral de Telecomunicações, Tecnologia de Informação e Comunicação.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A instituição competente para regular o Comércio Eletrônico, é a Autoridade de Fiscalização e Regulação de Telecomunicações e Transportes (ATT), subordinada ao Ministério de Obras Públicas, Serviços e Moradia, que possui o objetivo de fiscalizar, controlar, supervisionar e regular as atividades e os serviços que prestam os operadores de telecomunicações e transportes, proteger os direitos dos usuários; promover a concorrência leal dos mercados, o acesso universal a serviços eficientes e de qualidade, gerando espaços de participação e de controle social, contribuindo transversalmente para o Plano Nacional de Desenvolvimento.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, especialmente dando maior cobertura e proteção à direitos de usuários e consumidores.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

É atribuição do VDDUC, com base no Artigo 84 do Decreto Supremo nº 29894, *promover e implementar programas e projetos de educação e difusão dos direitos e deveres das e dos consumidores e usuários.*

Por sua vez, o anteprojeto da Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo, conta com capítulo dedicado à esse tema.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Dentro do novo Currículo Base do Sistema Educativo Plurinacional, não se estabelece programas de educação ao consumidor. Também foi contemplado no anteprojeto da Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Não existem cursos de graduação ou pós-graduação de direito do consumidor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Vice-Ministério de Defesa dos Direitos de Usuário e do Consumidor surge com o Decreto Supremo nº 29894, de 7 de fevereiro de 2009, no interior da estrutura do Ministério da Justiça, para implementação da Constituição Política do Estado no que se refere aos Direitos das Usuárias e Usuários e das Consumidoras e dos Consumidores. Nesse contexto se pode apreciar que há muita pouca experiência no que se refere a tutela dos direitos de usuário e consumidores, mas se tem percebido resultados muito encorajadores, como, por exemplo, a solução de mais de 3.000 reclamações por meio da conciliarão na gestão passada.

O VDDUC tem despertado muita expectativa na sociedade civil, como a instituição alternativa ao Órgão Judicial, porque possui como objetivo a constante busca pela equidade e relações justas entre os cidadãos. Assim, que o Vice-Ministério de Defesa dos Direitos de Usuário e dos Consumidores é parte de um verdadeiro marco legal capaz de estabelecer princípios, disposições gerais e procedimentos de atenção e gestão de reclamações para o "Bem Viver" a partir de uma eficaz proteção e defesa das pessoas, na prática de seu papel econômico e social.

No plano internacional, foram constituídas os seguintes grupos de trabalho no âmbito da Comunidade Andina:

- Trabalho sobre a Promoção e Proteção dos Direitos do Consumidor e da Comunidade Andina de Nações (CAN), sobre o intercâmbio de informações.

- Proposta de regulamento técnico harmonizado sobre rotulagem de alimentos e bebidas industrializadas para consumo humano.

É importante mencionar que a Bolívia, tem priorizado a aprovação de 70 novas leis na presente gestão, na qual se encontra a “Lei de Defesa dos Direitos das Pessoas em suas Relações de Consumo para o Bem Viver”, a qual introduz um novo enfoque dos Estado Plurinacional do consumo responsável face ao “consumismo” e contempla um Regime Completo de Proteção e Defesa dos Direito e dos Usuário e Consumidores.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA

INTRODUCCIÓN

BOLIVIA

Estado Plurinacional da Bolivia
Capital: Sucre
Idioma oficial: Español
Población: 10.426.154 de habitantes [4]
Proteção do Consumidor:
Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor
Ministerio de Justicia
www.consumidor.gob.bo

Bolivia transita un importante período de transformación del viejo Estado colonial, republicano y neoliberal hacia un nuevo Estado Plurinacional y asume el modelo la economía plural, orientado a mejorar la calidad de vida y lograr el *"Vivir Bien"*.

Las políticas públicas y las normas del anterior modelo generaron un desequilibrio en las relaciones de consumo; los proveedores de bienes y servicios aprovecharon su situación frente a consumidores y usuarios, que se encontraban en una posición de desventaja.

Es importante señalar Bolivia es el único país en América del Sur que no tiene Ley de defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

Por todo lo anterior, la nueva Constitución Política del Estado (CPE) reconoce los derechos de usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores, como derechos económicos y sociales fundamentales de las personas. Estos derechos consisten en: el suministro de alimentos, fármacos y productos en general en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, a la información fidedigna sobre las características y el contenido de los productos, así como al acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades.

Asimismo la CPE determina que, de manera exclusiva, es competencia de los Gobiernos Autónomos Municipales (GMA) las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de protección de los derechos de usuarios y consumidores; por lo tanto de manera supletoria el nivel central del Estado podrá cubrir esta competencia, hasta que los GMA establezcan en su propia normativa.

En ese sentido el Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC), es desarrollando el anteproyecto de una Ley Marco sobre el régimen de defensa de los usuarios y consumidores, reconociendo los siguientes derechos principales:

1. Protección efectiva del Estado.
2. Trato digno, justo y no discriminatorio, por parte de los proveedores.
3. Protección de la vida, salud y seguridad.
4. A recibir productos y servicios en condiciones de inocuidad, calidad y seguridad.
5. Libre elección de bienes, productos o servicios.
6. Acceso a la información con especificación correcta.
7. A recibir educación e información orientada al Consumo Responsable y Sustentable.
8. A la protección contra prácticas comerciales abusivas y/o cláusulas abusivas.
9. A reunirse o asociarse con el fin de proteger sus derechos como usuario y consumidores.
10. A ser escuchado de manera individual o colectiva.

4 <http://www.ine.gob.bo>. Datos estadísticos 2010, disponible en 30 de octubre de 2012.

11. A presentar reclamaciones, denuncias y acceso a los órganos judiciales y administrativos.

12. A la reparación o reposición del bien, producto o servicio.

13. Al resarcimiento del daño ocasionado.

14. Protección contra la publicidad o propaganda abusiva o engañosa.

Para el cumplimiento de los derechos señalados anteriormente, se crearía la Defensoría Plurinacional de los Derechos del Usuario y Consumidor, como una institución pública descentralizada, bajo tuición del Ministerio de Justicia, con jurisdicción en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, con la posibilidad de constituir Defensorías Departamentales y/o Regionales.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

Bolivia vive un proceso de grandes transformaciones, que incluye también la constitucionalización de los derechos de los usuarios y consumidores. Después de un proceso constituyente, el 7 de febrero de 2008 nace la nueva Constitución Política del Estado Plurinacional, documento que fue legitimado por la población mediante referéndum el 25 de enero de 2009.

En las bases fundamentales del estado, derechos, deberes y garantías, Capítulo Quinto, Derechos Económicos y Sociales, de la nueva Constitución establece en su Sección X los Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, artículos 75 y 76 establece que: *"Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos:*

1. *Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.*

2. *A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.".*

El Capítulo Octavo establece la distribución de competencias, donde se determina que los Gobiernos Autónomos Municipales tienen competencia exclusiva la protección de derechos de los usuarios y consumidores en el ámbito municipal.

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

Mediante el Decreto Supremo N° 29894, Estructura organizativa del Poder Ejecutivo del Estado Plurinacional, de 7 de febrero de 2009, se crea el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (VDUUC), bajo tuición del Ministerio de Justicia con las siguientes atribuciones:

Posteriormente se emite el Decreto Supremo Nº 0065, de 3 de Abril de 2009, cuyo objeto es normar la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios, así como establecer los procedimientos para la admisión, gestión y seguimiento de las denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos, tanto del sector regulado, como del no regulado, con la finalidad de contribuir al Vivir Bien.

Por otro lado se han creado las Autoridades de Control y Fiscalización con la finalidad de regular el mercado y los derechos de usuarios y/o consumidores los siguientes sectores:

Institución:	Norma Regulatoria:
Autoridad de Fiscalización y Regulación de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)	Ley Nº 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación; Ley Nº 165 de Transportes.

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE)	Ley N° 1604 de Electricidad y Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE)
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)	Ley Nº 1488 de Bancos y Entidades Financieras y Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE)
Autoridad de Fiscalización de Empresas (AEMP)	Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 y Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009.
Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)	Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) Ley Nº 1883, de seguros de la República de Bolivia, Ley Nº 3791, de la Renta Universal De Vejez (Renta Dignidad) Ley Nº 065 de Pensiones.
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)	Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) y Ley Nº 2066 de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH)	Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) y Ley Nº 3058 de Hidrocarburos
Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego.	Ley Nº 060 de Juegos de Lotería y de Azar
Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural (MDPEP) – Viceministerio de Comercio Interno y Exportaciones – Dirección General de Defensa del Consumidor.	Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009.

Todas las normas indicadas anteriormente son de orden público.

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

Los Derechos del Consumidor han sido reconocidos constitucionalmente a partir del 2009, por lo tanto las instituciones públicas y privadas deben aplicar con preferencia lo que establece la CPE y con preferencia las normas especiales en relación a las de carácter civil y/o comercial.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

No de manera directa, pero existen tipos penales que protegen derechos de las persona en sus relaciones de consumo, las normas están establecidas en el Código Penal:

Artículo 118- (SABOTAJE)

El que en tiempo de guerra destruyere o inutilizare instalaciones, vías, obras u otros medios de defensa, comunicación, transporte, aprovisionamiento, etc., con el propósito de perjudicar la capacidad o el esfuerzo bélico de la Nación, será sancionado con treinta años de presidio.

Artículo 216 - (DELITOS CONTRA LA SALUD PÚBLICA) Incurrirá en privación de libertad de uno a diez años, el que:

1. *Propagare enfermedades graves o contagiosas u ocasionare epidemias.*
2. *Envenenare, contaminare o adulterare aguas destiladas al consumo público al uso industrial agropecuario y piscícola.*

3. *Envenenare, contaminare o adulterare substancias medicinales y productos alimenticios.*
4. *Comerciare con substancias nocivas para la salud o con bebidas y alimentos mandados inutilizar.*
5. *Cometiere actos contrarios a disposiciones sobre higiene y sanidad o alterare prescripciones médicas.*
6. *Provocare escasez o encarecimiento de ARTÍCULOS alimenticios y medicinales, en perjuicio de la salud pública.*
7. *Quebrantare medidas de sanidad pecuaria o propagare epizootias y plagas vegetales.*
8. *Expendiere o suministrare drogas o substancias medicinales, en especie, calidad o cantidad no correspondientes a la receta médica.*
9. *Realizare cualquier otro acto que de una u otra manera afecte la salud de la población.*

Nota: Inc. 2) Dice "destiladas", debería decir "destinadas"

DELITOS CONTRA LA ECONOMÍA NACIONAL

Artículo 226 - (AGIO) El que procurare alzar o bajar el precio de las mercancías, salarios o valores negociables en el mercado o en la bolsa, mediante noticias falsas, negociaciones fingidas o cualquier otro artificio fraudulento, incurrirá en privación de libertad de seis meses a tres años, agravándose en un tercio si se produjere cualquiera de estos efectos. Será sancionado con la misma pena el que acaparare u ocultare mercancías provocando artificialmente la elevación de precios.

Artículo 227 - (DESTRUCCION DE PRODUCTOS)

El que destruyere ARTÍCULOS de abastecimiento diario, materias primas o productos agrícolas o industriales o medios de producción, con grave perjuicio de la riqueza o del consumo nacionales, será sancionado con privación de libertad de uno a tres años.

Artículo 235 - (FRAUDE COMERCIAL)

El que en lugar público o abierto al público engañare al comprador entregándole una cosa por otra, siempre que no resulte delito más grave, será sancionado con privación de libertad de seis meses a tres años.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (VDUUC), bajo tuición del Ministerio de Justicia.

Mediante el Decreto Supremo N° 29894, se establecen las siguientes atribuciones:

a) *Proponer normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las y los consumidores y de las y los usuarios de servicios.*

b) *Promover normas, políticas, programas y proyectos para garantizar y defender el acceso universal a los servicios básicos.*

c) *Impulsar e implementar programas y proyectos de educación y difusión de los derechos y deberes de las y los consumidores y usuarios.*

d) *Promover la participación de las organizaciones sociales en la protección, defensa de los derechos de los consumidores, usuarios y no usuarios, mediante el control social en la calidad, oportunidad, cobertura y tarifas de los servicios básicos.*

e) *Atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores.*

f) *Promover la aplicación de los instrumentos internacionales en el ámbito de los derechos de los y las consumidores y usuarios.*

El Decreto Supremo N° 0065 en su Artículo 12 amplía las atribuciones del VDDUC:

a) *Las establecidas en el Artículo 84 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero del 2009. Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.*

b) *Recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.*

c) *Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.*

d) *Verificar en el lugar de los hechos, los extremos de la denuncia.*

e) *Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado.*

f) *Representar al usuario y consumidor en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado, previo consentimiento manifestado en forma escrita exento de formalidades, en los casos seleccionados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en base a los criterios de selección establecidos mediante disposición normativa interna.*

g) *Supervigilar que las entidades del sector público, personas jurídicas privadas y personas naturales que prestan servicios públicos o suministran alimentos fármacos y otros productos a la población garanticen la exhibición de bandas de precios a los usuarios y consumidores.*

h) *Denunciar ante autoridades competentes la emisión de delitos de acto y especulación de precios.*

i) *Promover la formación de organizaciones de defensa del usuario y del consumidor.*

j) *Promover a las proveedoras de servicios y productores de bienes de consumo a que adopten estrictas normas éticas de conducta.*

k) *Coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender la emergencia y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos. Fármacos y otros indispensables para la población.*

Otros organismos gubernamentales de Defensa del Consumidor son:

Autoridad de Fiscalización y Regulación de Telecomunicaciones y Transportes (ATT). Sus atribuciones están determinadas en Ley Nº 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación; Ley Nº 165 de Transportes.

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE). Sus atribuciones están determinadas en la Ley N° 1604 de Electricidad y Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE).

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Sus atribuciones están determinadas en la Ley Nº 1488 de Bancos y Entidades Financieras y Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE)

Autoridad de Fiscalización de Empresas (AEMP). Sus atribuciones están determinadas en el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 y Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009.

Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS). Sus atribuciones están determinadas en la Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) Ley Nº 1883, de seguros de la República de Bolivia, Ley Nº 3791, de la Renta Universal De Vejez (Renta Dignidad) Ley Nº 065 de Pensiones.

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS). Sus atribuciones están determinadas en la Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) y Ley Nº 2066 de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH). Sus atribuciones están determinadas en la Ley Nº 1600 de Creación del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) y Ley Nº 3058 de Hidrocarburos.

Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego (AJ). Sus atribuciones están determinadas en la Ley Nº 060 de Juegos de Lotería y de Azar.

Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural (MDPEP) – Viceministerio de Comercio Interno y Exportaciones – Dirección General de Defensa del Consumidor. Atribuciones determinadas en el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

El VDDUC tiene presencia en 6 de los 9 departamentales de Bolivia (Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba, Oruro, Potosí y Trinidad); las oficinas se denominan CAUC (Centro de Atención a los Usuarios y Consumidores). Paralelamente, de acuerdo a la CPE del Estado Artículo 302. Inc. 27 es competencia exclusiva de los Gobiernos Municipales Autónomos, garantizar la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito su jurisdicción; actualmente los gobiernos municipales cuentan con intendencias encargadas de la protección de consumidores y usuarios.

La Autoridad de Fiscalización y Regulación de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) y la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) tiene sucursales o gerencias en las capitales de departamento.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

En el ámbito administrativo, el VDDUC puede interponer acciones legales ante la autoridad competente para esta pueda aplicar la o las sanciones correspondientes determinadas en la normativa vigente.

Las autoridades y agencias de regulación sectorial puede establecer diferentes tipos de sanciones como ser: apercibimiento, multas económicas, en algunos casos decomiso de de bienes y suspensión de licencias de funcionamiento temporal o definitivamente.

En la vía civil, procede el resarcimiento del daño causado al usuario o consumidor.

No existen tipos penales específicos para tutelar la defensa del usuario y/o consumidor.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

El Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor (CODEDCO), es una organización civil sin fines de lucro, creada en base a estipulaciones del Código Civil. Asimismo existen otras organizaciones sociales como las juntas vecinales que también pueden cumplir un rol de vigilancia social sobre la calidad y precio de servicios y productos. Por otra parte existen varios gremios y/o asociaciones de defensa de derechos especiales como el caso de inquilinos, servicios bancarios, prácticas médicas negligentes y otras.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

-

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

No existen comisiones o consejos de entidades civiles de defensa del consumidor.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y el Consumidor VDDUC, la Dirección de Defensa del Consumidor del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural y CODEDCO que forma parte de Consumers International (CI).

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

En el ámbito judicial se tiene que seguir la vía Civil Ordinaria.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

En la vía judicial no existen instancias o mecanismos especializados en la protección o defensa del consumidor. En el anteproyecto de la Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo, que se encuentra en la fase final de redacción, se contempla y articula este tema.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Si. De acuerdo al Artículo 13 Resolución Ministerial Nº 68/09, el VDDUC podrá convocar a audiencias de mediación entre el reclamante y el proveedor con el fin de arribar a una solución de forma amistosa.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Si, constitucionalmente las personas tienen el derecho *"A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen"*. (Artículo 75 inc. 2) de la CPE), asimismo en el Decreto Supremo Nº 0065 se establece en el Artículo 4 inc. c) el *"Derecho a la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, precio, condiciones y otras características relevantes de los mismos."* Asimismo en el anteproyecto de la Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo contemplara este aspecto fundamental para el usuario o consumidor.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

No existe regulación específica que proteja a los consumidores de cláusulas abusivas, pero ya ha sido asumida en la nueva Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

En la regulación de servicios básicos, los contratos de adhesión son aprobados previamente por las autoridades y agencias competentes. No existe una norma específica que reglamente los contratos de adhesión.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

El Código de Comercio que data el 1977, en su artículo 816, estable que *entre no presentes el lugar de celebración del contrato es donde éste ha sido propuesto, salvo pacto en contrario u otra disposición de la ley. El contrato celebrado por cable, telegrama, radiograma u otro medio análogo, se considera como realizado entre no presentes. El celebrado por teléfono u otro medio semejante se considera entre presentes cuando las partes, sus representantes o mandatarios; se comuniquen personalmente.*

En la Ley Nº 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación se establece textualmente lo siguiente:

COMERCIO ELECTRÓNICO

Artículo 85. (LA OFERTA ELECTRÓNICA DE BIENES Y SERVICIOS). La oferta de bienes y servicios por medios digitales, que cumplan con las condiciones generales y específicas que la Ley impone, debe ser realizada en un ambiente técnicamente confiable y en las condiciones que establece el Código de Comercio.

Artículo 86. (VALIDEZ DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS).

I. Las partes podrán realizar transacciones comerciales mediante documento digital en las condiciones señaladas en la Ley.

II. Lo dispuesto en el presente capítulo no será aplicable a aquellos contratos en los cuales la Ley o el mismo contrato excluya expresamente la validez de los documentos digitales.

Artículo 87. (VALORACIÓN).

I. Los documentos digitales carentes de firma digital, serán admisibles como principio de prueba o indicios.

II. Se tomará en cuenta la confiabilidad de la forma en que se haya generado, archivado y comunicado el documento digital, la forma en que se haya conservado la integridad de la información, y la forma en la que se identifique a su iniciador y cualquier otro factor pertinente.

Artículo 88. (CONTROVERSIAS). En caso de controversias las partes se someterán a la jurisdicción estipulada en el contrato, a falta de ésta, se sujetarán a la autoridad administrativa boliviana si corresponde y en su caso a la jurisdicción ordinaria.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

De acuerdo a la normativa civil/comercial, la responsabilidad es subjetiva.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Remitirse a la Respuesta de la Pregunta 4.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

De acuerdo a cada caso podría existir responsabilidad administrativa, civil y/o penal.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Existe responsabilidad civil y administrativa.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Actualmente no existe una norma que regule este aspecto, pero si se contempla en el anteproyecto de la Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No existe ningún archivo, ficha o registro de datos personales y de consumo de los consumidores, a excepción de los Buros de Información Crediticia (BIC´s), creados al amparo de las previsiones del artículo 3 y 4 de la Ley No.1488 (Ley de Bancos), se encuentran catalogados como auxiliares del sistema financiero.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

El VDDUC registra las reclamaciones efectuadas por los usuarios y consumidores, como así también se almacenan en sus bases de datos las reclamaciones y denuncias que se efectúan en las autoridades y agencias de regulación sectorial.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

No son divulgados públicamente.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

El único tipo de publicidad que está actualmente regulado es el de bebidas alcohólicas, mediante la Ley Nº 259 de 11 de julio de 2012 de Ley de Control al Expendio y Consumo de Bebidas Alcohólicas; aparte de esta norma no existe regulación especial sobre el tema.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No existe ninguna Autoridad con esa atribución.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si, es muy importante normar y regular la publicidad.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

De acuerdo a la CPE, toda persona individual o colectiva que crea estar indebida o ilegalmente impedida de conocer, objetar u obtener la eliminación o rectificación de los datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, en archivos o

bancos de datos públicos o privados, o que afecten a su derecho fundamental a la intimidad y privacidad personal o familiar, o a su propia imagen, honra y reputación, podrá interponer la Acción de Protección de Privacidad.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

En la CPE se establece la Acción de Protección de Privacidad, mediante la cual toda persona individual o colectiva que crea estar indebida o ilegalmente impedida de conocer, objetar u obtener la eliminación o rectificación de los datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, en archivos o bancos de datos públicos o privados, o que afecten a su derecho fundamental a la intimidad y privacidad personal o familiar, o a su propia imagen, honra y reputación.

Se interpondrá ante cualquier juez o tribunal competente, siempre que no exista otro medio o recurso legal para la protección inmediata, en el plazo máximo de seis meses, computable a partir de la comisión de la vulneración.

Si el tribunal o juez competente declara procedente la acción, ordenará la revelación, eliminación o rectificación de los datos cuyo registro fue impugnado. (Artículos 130 y 131 CPE).

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si, es necesario implementar un sistema de protección de datos privados y/o personales específicos para los usuarios y consumidores.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

En el nuevo proceso de cambio, la Ley Nº Ley 071, de los Derechos de la Madre Tierra y la Ley Nº 144 de Revolución Productiva Comunitaria y Agropecuaria consideran estos aspectos sumamente importantes. Por otra parte en el anteproyecto de la nueva Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo, asume el enfoque de consumo sostenible y responsable como eje principal, en el marco del nuevo modelo del Estado Plurinacional.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No existe.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Estos aspectos han sido tomodas en cuenta en anteproyecto de la Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Las tarjetas de crédito, compra y débito están reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) bajo la Ley Nº 1488 de 14 de abril de 1993, Ley de Bancos y Entidades Financieras. Mediante esta norma se regulan las actividades de intermediación financiera y de servicios auxiliares financieros como depósitos entre ellas emitir cheques de viajero y tarjetas de crédito.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Las tarjetas de crédito, compra y débito están reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Si, se necesita implementar un sistema de regulación para venta a crédito y actualizar el régimen de tarjetas de crédito, compra y débito.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

El comercio electrónico se encuentra regulado por la Ley Nº 164 de 8 de agosto de 2010, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La institución competente para regular el Comercio Electrónico, es la Autoridad de Fiscalización y Regulación de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, que tiene el objetivo de fiscalizar, controlar, supervisar y regular las actividades y los servicios que prestan los operadores de telecomunicaciones y transportes, proteger los derechos de los usuarios; promover la competencia leal de los mercados, el acceso universal a servicios eficientes y de calidad, generando espacios de participación y de control social, contribuyendo transversalmente al Plan Nacional de Desarrollo.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si, especialmente dando mayor cobertura y protección a los derechos de los usuarios y consumidores.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Es atribución del VDDUC, en base al Artículo 84 del Decreto Supremo Nº 29894, *impulsar e implementar programas y proyectos de educación y difusión de los derechos y deberes de las y los consumidores y usuarios.*

Por su parte en el anteproyecto de la Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo, cuenta con un capítulo dedicado a este tema.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Dentro el nuevo Currículo Base del Sistema Educativo Plurinacional, no se establece programas de educación del consumidor. También ha sido contemplada ene anteproyecto de la Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

No existen cursos de grado o postgrado de derecho de consumidor.

CONSIDERACIONES FINALES

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor surge con el Decreto Supremo Nº 29894 de 7 de febrero de 2009 al interior de la estructura del Ministerio de Justicia, para la implementación de la Constitución Política del Estado en lo referente a los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores. En ese contexto se puede apreciar que hay muy poca experiencia en cuando a los tutela de los derechos usuarios y consumidores, pero se han visto resultandos muy alentadores, como por ejemplo, la solución de más de 3000 reclamaciones a través de la conciliación la gestión pasada.

El VDDUC a despertado mucha expectativa de la sociedad civil, como institución alternativa al Órgano Judicial, porque tiene como objetivo la constante búsqueda de la equidad y relaciones justas entre los ciudadanos. Es así que el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor es parte un verdadero marco legal capaz de establecer principios, disposiciones generales y procedimientos de atención y gestión de reclamos para “Vivir Bien” a partir de una efectiva protección y defensa de las personas, en la práctica de su rol económico y social.

En el plano internacional se han conformado en las siguientes mesas de trabajo en el marco de la Comunidad Andina:

Trabajo sobre la Promoción y Protección de los derechos del Consumidor de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), sobre el Intercambio de Información.

Propuesta de Reglamento Técnico Armonizado sobre Etiquetado de Alimentos y Bebidas Industrializados para consumo humano.

Asimismo es importante informar que en el Bolivia, se ha priorizado la aprobación de 70 nuevas leyes para la presente gestión, en la que se encuentra la *“Ley de Defensa de los Derechos de las Personas en sus Relaciones de Consumo para Vivir Bien”,* la cual plantea el nuevo enfoque del Estado Plurinacional del consumo responsable frente al “consumismo” y contempla un Régimen completo de Protección y Defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

INTRODUÇÃO

BRASIL

República Federativa do Brasil
Capital: Brasília
Idioma oficial: Português
População: 190.732.694 de habitantes[5]
Proteção do Consumidor:
Secretaria Nacional do Consumidor
Ministério da Justiça
www.mj.gov.br/senacon

A defesa do consumidor no Brasil teve como precedente o contexto internacional da década de 1960, quando foi reconhecida a vulnerabilidade do consumidor e sua importância nas relações comerciais.

Seu aparecimento é concomitante com as conseqüências provocadas pela industrialização das décadas de 1960 e 1970, seguidas de crises econômicas e sociais. Destaca-se, nesse período, a Lei Delegada n. 4, de 26 de setembro de 1962, que dispõe sobre a intervenção no domínio econômico para assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo.

O processo inflacionário e a consequente elevação do custo de vida desencadearam fortes mobilizações sociais. Assim, na década de 1970, surgiram os primeiros órgãos de defesa do consumidor. Em 1971 houve uma tentativa de criar um Conselho de Defesa do Consumidor, através do Projeto de Lei nº 70 da Câmara dos Deputados, entretanto o projeto não foi aprovado. Em 1976, por exemplo, foram fundadas a Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC) e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (atual Fundação Procon São Paulo).

A década de 1980, conhecida pela recessão econômica e pela redemocratização do Brasil, também foi marcada pelo movimento consumerista, o qual almejava incluir o tema da defesa do consumidor na Assembléia Nacional Constituinte.

Por força do engajamento de vários setores da sociedade, por meio do Decreto n. 91.469, de 24 de julho de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, do qual fizeram parte associações de consumidores, Procons Estaduais, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, o Conselho de Auto-Regulamentação Publicitária, o Ministério Público e representações do Ministério da Justiça, Ministério da Agricultura, Ministério da Saúde, Ministério da Indústria e do Comércio e Ministério da Fazenda, com o escopo de assessorar o Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor.

O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor teve destacada atuação na elaboração de propostas na Assembléia Constituinte e principalmente, por ter difundido a importância da defesa do consumidor no Brasil, possibilitando, inclusive, a criação de uma Política Nacional de Defesa do Consumidor.

No mesmo período, a Organização das Nações Unidas, por meio da Resolução n. 39. 248 de 1985, estabeleceu as Diretrizes para a Proteção do Consumidor ressaltando a importância da participação dos governos na implantação de políticas de defesa do consumidor.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, consagrou-se a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V), cabendo ao Estado a promoção da defesa do consumidor, na forma da lei.

Assim, em 11 de setembro de 1990, por meio da Lei 8.078/90, surgiu o Código de Defesa do Consumidor, que assegura o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e estabelece a boa-fé como princípio basilar das relações de consumo. O Código, reconhecido como um paradigma na proteção dos consumidores brasileiros, estabelece princípios básicos como a proteção da vida e da saúde e segurança, a educação para o consumo, o direito à informação clara, precisa e adequada, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva por meio do equilíbrio das relações de consumo.

5 http://www.ibge.gov.br/espanhol/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1766&id_pagina=1. Dados Estatísticos 2010, disponível em 25 de outubro de 2012.

No mesmo período foi criado o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, no âmbito do Ministério da Justiça, órgão responsável pela coordenação da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. A Lei 8.078/90 também estabeleceu que a proteção e defesa do consumidor no Brasil seriam exercidas por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega os órgãos federais, estaduais e municipais, além das entidades civis de defesa do consumidor e que o Departamento federal seria responsável pela articulação e integração desse Sistema.

Em 28 de maio de 2012, por meio do Decreto n. 7.738, foi criada a Secretaria Nacional do Consumidor, que alterou a estrutura institucional da defesa do consumidor no Brasil. A nova secretaria passa exercer as competências estabelecidas na Lei. 8.078/90, e substitui o DPDC na coordenação da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor e na integração do SNDC.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

Sim. O consumidor foi erigido à figura de agente econômico constitucionalmente regulado e protegido conforme os artigos:

Art. 5º da Constituição Federal prevê que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: *"XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor".*

Artigo 170: a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: "V–defesa do consumidor".

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Sim. A Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor e o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 – Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelecendo as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Trata-se de lei ordinária de ordem pública e interesse social.

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

Sim. Podem surgir conflitos entre normas de Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado. A interpretação dos Tribunais é no sentido de se harmonizar as normas e regras vigentes, estabelecendo um diálogo entre as fontes. Contudo, se ainda perdurar o conflito na maioria dos casos há a prevalência do direito do consumidor em razão do fundamento constitucional baseado nos direitos da pessoa humana.

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

Sim. O Capítulo VII do Código de Defesa do Consumidor, em seu Título II contempla as infrações penais.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Sim. A Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça, órgão criado pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, suas atribuições estão estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto n° 2.181/97. A atuação da Senacon concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com seguintes objetivos: *(i) garantir a proteção e exercício dos direitos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; e (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor -SNDC.*

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Sim. O Código de Defesa do Consumidor dispõe em seu artigo 105 que 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. Atualmente compõem o SNDC os Procons (órgãos estaduais e municipais de atendimento ao consumidor e fiscalização do mercado de consumo), o Ministério Público, a Defensoria Pública e ainda as associações civis de proteção ao consumidor. Não há hierarquia entre os órgãos de defesa do consumidor, respeitando-se o pacto federativo.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

As sanções administrativas estão dispostas no capítulo VII, artigos 55 a 60. O artigo 56 prevê como espécies de sanções administrativas: *"I – multa; II – apreensão do produto; III – inutilização do produto; IV – cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V – proibição de fabricação do produto; VI – suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII – suspensão temporária de atividade; VIII – revogação de concessão ou permissão de uso; IX – cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X – interdição, total ou parcial, de estabelecimento ou de atividade; XI – intervenção administrativa; e, XII – imposição de contrapropaganda".* De regra a pena pelas infrações penais constantes no título II, artigos 61 a 75 do Código de Defesa do Consumidor são de detenção de seis meses a dois anos e multa. No que pertine à responsabilidade civil, esta dependerá da análise do caso concreto pelo Judiciário.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim. Embora haja regras gerais para a criação de entidades civis no Código Civil brasileiro, não ha regulamentação específica para aquelas que atuam na defesa do consumidor. No Brasil há diversas Associações não Governamentais que buscam a garantia dos direitos dos consumidores, dentre elas destacamos as mais antigas: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)[6], Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon)[7]. Há ainda o Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor[8] (FNECDC).

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim. Essas entidades podem prestar seus serviços por meio de convênios com a Administração Pública Direta e Indireta, em regra por meio de convênio. A Secretaria Nacional do Consumidor, além de reunir-se trimestralmente com os representantes das entidades civis, mantém diversas parcerias com elas, pode-se destacar a participação como colaboradoras da Escola Nacional de Defesa do Consumidor e a representação em todos os grupos e comissões criadas no âmbito da secretaria.

6 http://www.ibge.gov.br/espanhol/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1766&id_pagina=1. Dados Estatísticos 2010, disponível em 25 de outubro de 2012.
7 Brasilcon <http://www.brasilcon.org.br>. Acesso em: 10 de outubro de 2012.
8 FNECDC <http://www.forumdoconsumidor.org.br>. Acesso em 10 de outubro de 2012.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Sim. O Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor[9], congrega aproximadamente 23 entidades civis de defesa do consumidor, as quais integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A Senacon mantém diálogo contínuo e permanente com o Fórum para construção da Política Nacional de Relações de Consumo.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

A Secretaria Nacional do Consumidor que pertence a União é órgão federal responsável pela representação e interlocução internacional.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

Sim. No Brasil há os chamados Juizados Especiais Cíveis, destinados a julgar as causas de menor complexidade e que não ultrapassem o valor de 40 salários mínimos. Dentre as causas que tramitam nessa Justiça Especializada estão as referentes ao Direito do Consumidor. Ultrapassando o limite de 40 salários mínimos, as causas tramitarão perante a Justiça Comum. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova, em seu artigo 6º, inciso VIII, facilitando, portanto a defesa do consumidor em juízo.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor em seu artigo 81 estabelece que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo, individualmente ou a título coletivo, tratando os incisos da forma em que se manifestará esta defesa coletiva (interesses ou direitos difusos, interesses ou direitos coletivos e interesses ou direitos individuais homogêneos). Ministério Público, União, Estados, Municípios e o Distrito Federal, bem como entidades e órgãos da administração pública direta ou indireta, além de associações civis podem propor ações coletivas (artigo 82 do CDC).

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim. As resoluções alternativas são administrativas e são exercidas pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. São procedimentos que vão desde uma conciliação telefônica e virtual até uma audiência presencial. Adicionalmente, tanto administrativa quanto judicialmente é possível firmar acordos para a resolução dos conflitos, os TACs – Termo de Ajustamento de Conduta.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim. É um dos principais princípios da legislação brasileira, está esculpido no art. 6º da Lei nº 8.078 que prevê: *"São direitos básicos do consumidor: [...] III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".*

9 FNECDC <http://www.forumdoconsumidor.org.br>. Acesso em 10 de outubro de 2012.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim. O art. 51 do Código de Defesa do Consumidor prevê em rol não exaustivo que são nulas de pleno direito às cláusulas abusivas, nos incisos I ao XVI e nos parágrafos 1º ao 4º. São exemplos de cláusulas abusivas para o Código de Defesa do Consumidor as que estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor; deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor; autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor, entre outras.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim. O artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor define o contrato de adesão como sendo *"aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo".*

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Sim. O Código de Defesa do Consumidor não restringe à aplicação e, portanto qualquer forma de contratação encontra-se tutelada. Ressalte-se que no seu artigo 49 o Código prevê o denominado Direito de Arrependimento em que *"O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único–Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados".*

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

A responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, ou seja, independe da existência de culpa.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Sim. O Código de Defesa do Consumidor prevê a possibilidade de responsabilização criminal pelos crimes tipificados no Título II, arts. 61 a 80, considerando como infrações penais condutas como: *"omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade; deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado"*, entre outras. Prevê o artigo 61 que são crimes contra as relações de consumo os dispostos no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo daqueles estabelecidos no Código Penal, como é o caso de crime de fraude no comércio, artigo 175 e em leis especiais como os crimes contra a economia popular (Lei nº 1521, de 26 de dezembro de 1951) e crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo (Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim. O Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação dos serviços, quanto a vícios e quanto a defeitos. Ou seja, casos em que há prejuízos econômicos ao consumidor e nos casos em que viola sua saúde e a segurança.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim. A Seção III (arts. 18 a 25) regula a responsabilidade pelo vício do produto ou serviço. O vício do produto ocorre quando o mesmo não atinge o fim a que se destina, há um abalo a seu aspecto econômico. Já o vício do serviço ocorre quando esse não atinge o grau de qualidade e funcionalidade que se esperava.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim. Há responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que participaram da cadeia de produção e comercialização do produto. Trata-se de solidariedade estabelecida legalmente.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Sim. A Secretaria Nacional do Consumidor mantém um banco de dados nacional, a partir da implantação do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor – Sindec, que atualmente integra 274 cidades brasileiras. São informações sobre as demandas de consumo atendidas e trabalhadas no âmbito dos Procons. Atualmente com 7.500.000 (sete milhões e quinhentos mil) registros o Sindec é a principal fonte de informações sobre os problemas de consumo no Brasil. Ele é utilizado para formulação de políticas de proteção ao consumidor e para avaliar a conduta dos fornecedores do mercado de consumo. Também é muito utilizado pelos órgãos reguladores, Ministério Público, Poder Judiciário, órgãos de controle, pelo mercado e por toda sociedade.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim. Cada órgão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor possui seus registros. Destacamos que através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é possível conhecer as reclamações dos consumidores em âmbito local, estadual, regional e nacional.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Sim. Desde a edição do Código de Defesa do Consumidor existe a determinação legal de os órgãos públicos de defesa do consumidor mantenham os dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas[10] atualizados e que sejam divulgados anualmente, Art. 44 da Lei 8.078/90. Atualmente além da divulgação determinada pelo Código, todos os Procons Integrados ao Sindec e também a Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, divulgam todas as informações referentes a demandas de consumo, desde as áreas e assuntos mais demandados até as empresas que geram tais problemas. Trata-se de dados com acesso público. Essa divulgação também pode se dar através de relatórios e informes e geralmente constam de todas as páginas eletrônicas dos órgãos.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor previu como direito básico a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (art. 6°, III), bem como proibiu as publicidades enganosas (art. 37, §1°) e abusivas (art. 37, §2°), tipificando-as como crime contra as relações de consumo (arts. 67 e 68). Por seu turno, a Lei nº 9.294, de 15.07.96, estabeleceu, dentre outras, restrições à publicidade de produtos fumígeros, algumas bebidas alcoólicas, medicamentos, terapias e defensivos agrícolas. A Lei nº11.265/2006 tratou de regulamentar a comercialização de alimentos para lactantes e crianças de primeira infância e também a de produtos de puericultura correlatos. No Brasil, inexiste regulação especial sobre publicidade comparativa.

10 Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. <http://portal.mj.gov.br/main.asp?ViewID=%7B5E563276%2D03A5%2D4ED9%2D9750%2DF3BB71A31277%7D&params=itemID=%7BFA6ADE21%2D3CB3%2D4FF6%2DA3F5%2D85B546937838%7D;&UIPartUID=%7B2218FAF9%2D5230%2D431C%2DA9E3%2DE780D3E67DFE%7D>. Acesso em: 10 de outubro de 2012.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O Brasil adotou o sistema misto de controle da publicidade, não havendo uma autoridade que centralize a análise de questões relacionadas à publicidade. No âmbito estatal, há o controle difuso feito pelo Estado brasileiro – principalmente pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Secretaria Nacional do Consumidor, Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Delegacias do Consumidor) e pelo Poder Judiciário, sempre que provocado. Na esfera da autorregulamentação, conta-se com a atuação do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR), organização não-governamental, constituída, dentre outros, por anunciantes e agências de publicidade.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim. No presente momento, discute-se na sociedade brasileira a legitimidade da regulamentação da publicidade dirigida o público infantil, considerando-se a sua hiper-vulnerabilidade na sociedade de consumo. A Senacon mantém uma cooperação técnica com a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura – UNESCO que tem por finalidade produzir uma análise técnica e científica sobre os efeitos da publicidade dirigida ao público infantil.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Não há uma lei geral em matéria de proteção de dados pessoais. Há disposições gerais referentes à proteção da privacidade na Constituição Federal (Art. 5º, X) e no Código Civil (Art. 21), bem como disposições específicas e setoriais em matéria de proteção de dados pessoais no Código de Defesa do Consumidor (Art. 43), na Lei do Cadastro Positivo (Lei 12.414/2011) e na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011, Art. 31).

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não há uma autoridade de aplicação especial nesta matéria. Para os casos em que é necessária a proteção de dados pessoais dentro de uma relação de consumo, no entanto, são competentes os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim. Considera-se necessária e tempestiva uma atualização da legislação em matéria de proteção de dados pessoais, baseada em uma Lei Geral de Proteção de Dados que tenha o objetivo de proteger a privacidade e liberdade do cidadão em relação ao tratamento de seus próprios dados pessoais, em todas as ocasiões em que esta proteção se demonstrar necessária. Ressalte-se que a Secretaria Nacional do Consumidor coordena o debate sobre a proteção de dados pessoais no Brasil, nesse sentido foi apresentada publicamente uma proposta inicial de regulamentação, que contou com centenas de contribuições, após amplo debate público. Atualmente está sendo concluída a análise das contribuições para apresentação de uma proposta final.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

A Constituição Federal trata expressamente da proteção ao meio ambiente nos arts. 23; 24; 170, VI; 225, inclusive indicando-a como balizadora da atividade econômica. Também há a Lei Federal nº 9605, de 12 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre as sanções penais

e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente. Existem ainda várias legislações que regulamentam questões específicas relativas ao meio ambiente, abrangendo temas como proteção à fauna, controle da poluição do meio ambiente provocada por atividades industriais, redução de emissão de poluentes por veículos automotores, áreas de proteção ambiental. Já os aspectos relativos ao consumo sustentável são tratados em legislação infralegal (Resoluções, Decretos, Portarias etc).

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Existem órgãos específicos competentes em cada uma das unidades da federação (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) para tratar das questões relativas ao meio ambiente e ao consumo sustentável. Observa-se, no entanto, que há ações coordenadas entre órgãos que atuam na defesa do consumidor e do meio ambiente, no que tange ao consumo sustentável.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

A legislação protetiva ao meio ambiente existente no País é bastante extensa, abrangendo as mais diversas questões relativas ao tema. Atualmente houve a atualização do Código Florestal Brasileiro, sendo sancionada a Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012. Merece destaque, no entanto, a Lei da Política Nacional de Resíduos Sólidos, nº 12.305, de agosto de 2010, que trata das diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, bem como das responsabilidades dos geradores e do poder público. Esta norma propõe uma interlocução entre as questões ambientais e consumeristas.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Sim. No Brasil todas as relações de consumo oriundas das operações de venda a crédito, bem como aquelas oriundas de transações através de cartões de crédito ou débito estão contempladas no Código de Defesa do Consumidor. Além disso, há normas específicas expedidas pelas autoridades monetárias. Como exemplo citamos as Resoluções nº 3.694/2010 (prevenção de riscos) e nº 3919/2010 (normas sobre cobrança de tarifas) ambas do Conselho Monetário Nacional, publicadas pelo Banco Central do Brasil, e a Circular Bacen nº 3512/2010 (pagamento do valor mínimo da fatura de cartão de crédito).

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim. O Banco Central do Brasil criado pela Lei 4.595 de 31 de dezembro de 1964 é o principal executor das orientações do Conselho Monetário Nacional e portanto, regulamentam e fiscalizam de maneira geral os serviços financeiros no Brasil. No tocante a proteção do consumidor são os órgãos do SNDC os que mais atuam.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Sim. Há a necessidade de uma regulação para o uso de novas tecnologias, como o mobile payment, bem como uma regulamentação mais específica em relação aos cartões de crédito.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Sim. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) contempla as regras para esse tipo de contratação, e em seu art. 49 trata de forma especial a questão quando trata da contratação de fornecimento de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial, abarcando, portanto, a relação de consumo na Internet.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não existe autoridade de aplicação especial na matéria. São responsáveis pela proteção do consumidor no comércio eletrônico os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: a Secretaria Nacional do Consumidor (órgão coordenador do Sistema), Procons, Ministérios Públicos, Defensorias e Entidades Civis de Defesa do Consumidor.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim. Considerando-se a complexidade do tema, algumas questões relacionadas à proteção do consumidor no comércio eletrônico podem ensejar regulação específica. Nesse sentido, existe em tramitação no Senado Federal proposta de atualização do Código de Defesa do Consumidor na matéria.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Sim. A educação para o consumo é tão relevante na lei brasileira de defesa do consumidor que a Política Nacional das Relações de Consumo estabeleceu como um dos seus objetivos a educação e informação dos consumidores, quanto aos seus direitos e deveres (art. 4º, IV, CDC). Ademais, o Código de Defesa do Consumidor considerou como direito básico do consumidor a educação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços (art. 6º, II, CDC).

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Existe. Em termos de currículo escolar, a educação para o consumidor poderá ser contemplada, a depender da política educacional de cada Estado e Município, como parte diversificada ou disciplina transversal prevista pela Lei de Diretrizes e Bases (Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996).

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Sim. Contudo, é importante ressaltar que, na graduação em Direito, a disciplina *"Direito do Consumidor"* ainda é optativa na grade curricular da maior parte das universidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Código de Defesa do Consumidor é um marco na construção da cidadania no Brasil. Foi uma vitória da sociedade brasileira, dos consumidores, do Estado e também do mercado. Iniciou-se a partir dele a construção de valores preciosos, indispensáveis para qualquer sociedade de consumo: boa-fé, lealdade, transparência, equilíbrio nas relações de consumo.

Decorridas mais de duas décadas da publicação do Código de Defesa do Consumidor, novos desafios se impõem. O Brasil mudou e assim a defesa do consumidor.

O crescimento econômico juntamente com a melhoria da distribuição de renda ocorrida no Brasil nos últimos anos retirou da pobreza e levou à classe média dezenas de milhões de brasileiros, que trazem nova dinâmica ao mercado de consumo. O perfil demográfico da população brasileira também se alterou nas últimas décadas. O maior número de pessoas economicamente ativas e de idosos prenuncia maior quantidade de cidadãos consumidores e a necessidade de cuidados no tratamento de situações especiais.

O consumo em massa gera conflitos de consumo em massa. Ao mesmo tempo, o mercado de consumo se sofistica, e novos produtos e serviços cada vez mais complexos são disponibilizados ao consumidor.

A política de proteção ao consumidor, por fim, insere-se de forma cada vez mais articulada com a agenda da saúde, educação, proteção de dados pessoais, proteção ambiental e do desenvolvimento, trazendo à tona a necessidade de pensar o consumo não somente do ponto de vista de relações individuais, mas também em seus impactos sociais e coletivos.

Diante desses desafios, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça tem se concentrado na construção de um modelo de políticas públicas de defesa do consumidor que priorizem a atuação estratégica na origem dos conflitos de consumo e não apenas na suas consequências.

Um dos eixos de atuação está voltado para o consumo e regulação. Reclamações de consumidores acerca de serviços regulados, entre eles serviços financeiros, de telecomunicações, transporte e energia ocupam mais da metade de todos os atendimentos realizados pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Nesse sentido, a Secretaria tem parcerias estratégicas com as agências e órgãos reguladores – Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Agência Nacional de Aviação Civil, Agência Nacional de Telecomunicações, Banco Central do Brasil, Conselho Administrativo de Defesa Econômica,Comissão de Valores Mobiliários, dentre outros. As ações articuladas incluem troca de informações e experiências, fiscalizações conjuntas e discussão prévia de normas com impacto para os consumidores de serviços regulados.

Outro eixo que merece destaque é do consumo e produção. Não é necessário, nem possível que os consumidores precisem da intervenção do Estado para trocar um produto defeituoso ou garantir o simples cumprimento do dever de garantia. Há ainda significativa preocupação com o lixo eletrônico e seu impacto no meio ambiente. Por meio do trabalho conjunto com o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, com o Ministério do Meio Ambiente e com os órgãos públicos de fomento, busca-se a aprimorar a qualidade de produtos e serviços colocados no mercado de consumo, o desenvolvimento de políticas eficientes de pós-venda, além da implementação da política nacional de resíduos sólidos.

A sociedade da informação, por sua vez, trouxe novas demandas. O estabelecimento de regras claras e modernas sobre proteção de dados pessoais, por exemplo, é um tema na pauta do dia, como o atestam frequentes discussões relacionadas à clonagem e venda de bancos de dados pessoais para fins fraudulentos ou não autorizados, casos de vazamento de dados ou de vigilância não autorizada. A Secretaria elaborou um anteprojeto de lei sobre proteção de dados pessoais, que foi submetido a um amplo debate público, e se encontra em fase final de discussão no governo federal.

Num mundo global, também a defesa do consumidor precisa de mecanismos internacionais para a sua proteção. Propusemos juntamente com a Anvisa a instituição de uma rede americana para proteção da saúde e segurança dos consumidores no âmbito da Organização dos Estados Americanos. Temos discutido a implementação de estratégias nacionais de educação financeira em conjunto com os demais membros da Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE. Já trabalhamos como redes de proteção, como o Grupo Mercosul que tem feito um importante trabalho de integração e já se prepara para a proteção do consumidor turista na Copa do Mundo e Olimpíadas.

O Estado sempre estará à disposição do consumidor e intervirá para coibir abusos, excessos e ilegalidades, entretanto não podemos esquecer do papel do mercado na construção de uma sociedade mais justa e equilibrada, e da legítima expectativa que os próprios fornecedores solucionem os problemas dos consumidores diretamente, com respeito e rapidez. E que sejam vigilantes quanto à informação, qualidade e cobrança justa.

A proteção do consumidor no século XXI necessita cada dia mais da ação articulada entre os diversos atores envolvidos com a temática e requer um compromisso sério e efetivo do mercado. Garantir ao cidadão consumidor o exercício de seus direitos é uma garantia fundamental e também um importante instrumento de desenvolvimento econômico e social de um país.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN BRASIL

INTRODUCCIÓN

BRASIL

República Federativa do Brasil
Capital: Brasília, DF
Idioma oficial: Portugués
Población: 190.732.694 de habitantes [11]
Protección del Consumidor:
Secretaria Nacional do Consumidor
Ministerio da Justicia
www.mj.gov.br/senacon

La defensa del consumidor en Brasil tuvo como precedente el contexto internacional de la década del 1960, fue reconocida la vulnerabilidad del consumidor y su importancia para las relaciones comerciales.

Su advenimiento es concomitante con las consecuencias causadas por la industrialización de las décadas del 1960 y 1970 seguido por las crisis económicas y sociales. Cabe destacar, en ese período, la Ley de Delegada n. 4, del 26 de Septiembre de 1962, que prevé la intervención en el dominio económico para garantizar la libre distribución de productos necesarios para el consumo del pueblo.

El proceso inflacionario y el consiguiente aumento en el costo de vida provocaron importantes movilizaciones sociales. Así, en la década de 1970, surgieron los primeros órganos de defensa del consumidor. En 1971 hubo un intento de crear un Consejo de Defensa del Consumidor, a través de la Ley n. 70 de la Cámara de los Diputados, sin embargo, el proyecto no fue aprobado. En 1976, por ejemplo, se fundó la Asociación para la Protección del Consumidor en Porto Alegre (APC), la Asociación de Defensa y Orientación del Consumidor de Curitiba (ADOC) y el Grupo Ejecutivo de Protección del Consumidor (actual Fundación Procon de São Paulo).

La década de 1980, conocida por la recesión económica y la democratización de Brasil, también estuvo marcada por el movimiento de los consumidores, cuyo objetivo era incluir la cuestión de la protección de los consumidores en la Asamblea Nacional Constituyente.

En el marco del compromiso de los diversos sectores de la sociedad, mediante el Decreto n. 91.469, del 24 de Julio de 1985, se creó el Consejo Nacional de Defensa del Consumidor, que formaban parte de las asociaciones de consumidores, Estado Procons, el Colegio de Abogados Brasil, la Confederación de Industria, Comercio y Agricultura, el Consejo de Autorregulación de la Publicidad, las Fiscalías y representantes del Ministerio de Justicia, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Salud, Ministerio de Industria y Comercio y el Ministerio de Finanzas, con el alcance de asesorar al Presidente de la República en elaboración de políticas de defensa del consumidor.

El Consejo Nacional de Defensa del Consumidor tuvo un desempeño sobresaliente en el desarrollo de propuestas en la Asamblea Constituyente y, principalmente, para la difusión de la importancia de la protección de los consumidores en Brasil, que incluso permitió la creación de una Política Nacional de Defensa del Consumidor.

En el mismo período, las Naciones Unidas, mediante Resolución n. 39. 248 de 1985, estableció las Directrices para la Protección del Consumidor, haciendo hincapié en la importancia de la participación de los gobiernos en la implementación de políticas de defensa del consumidor.

Con el advenimiento de la Constitución Federal de 1988, conocida como la Constitución Ciudadana, se consagró la protección de los consumidores como un derecho fundamental y un principio de orden económico (Arts. 5, XXXII, y V, 170), y responsabilidad del Estado la promoción de la defensa del consumidor, según lo establecido por la ley.

Así, el 11 de Septiembre de 1990, a través de la Ley 8.078/90, surgió el Código de Defensa del Consumidor, que garantiza el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor y establece la buena fe como un principio fundamental de las relaciones de consumo. El Código, reconocido como un paradigma en la protección de los consumidores brasileños, establece principios básicos como la protección de la vida, la salud y la seguridad, la educación para el consumo, el derecho a la información es clara, precisa y adecuada, la protección contra la publicidad engañosa y el abusiva a través del equilibrio de las relaciones de consumo.

11 http://www.ibge.gov.br/espanhol/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1766&id_pagina=1. Datos estadísticos 2010, disponible en 25 de octubre de 2012.

En el mismo período, fue creado el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor–DPDC, dependiente del Ministerio de Justicia, órgano responsable de la coordinación de la Política Nacional y Protección del Consumidor. La Ley n. 8.078/90 también estableció que la protección y la defensa del consumidor, en Brasil, se llevaría a cabo a través del Sistema Nacional Defensa del Consumidor (SNDC), que reúne las autoridades federales, estatales y municipales, además de las entidades civiles de defensa del consumidor y que el Departamento federal sería responsable de la coordinación e integración de este Sistema.

En el 28 de Mayo de 2012, a través del Decreto n. 7738, fue creada la Secretaria Nacional del Consumidor, que modificó la estructura institucional de la defensa del consumidor en Brasil. La nueva Secretaria ahora posee las facultades establecidas por la Ley n. 8.078/90, y reemplaza el DPDC en la coordinación de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y en la integración del SNDC.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

Sí, el consumidor se erigió como agente económico constitucionalmente regulado y protegido en los artículos siguientes:

Artículo 5 de la Constitución Federal establece que todas las personas son iguales ante la ley, sin distinción de ningún tipo, garantizándose a los brasileños y extranjeros residentes en el país, el derecho inviolable a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la propiedad en los siguientes términos: *"XXXII – El Estado promoverá, en la forma requerida por la ley, la defensa del consumidor".*

Artículo 170: El orden económico, fundado en la valorización del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por objeto garantizar una existencia digna a todos, de acuerdo con los dictados de la justicia social, sobre los siguientes principios: "V–Defensa del consumidor".

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

Sí, la Ley n. 8078, del 11 de Septiembre de 1990–Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto n. 2181 del 20 de Marzo de 1997. Dispone sobre la organización del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor – SNDC, estableciendo las normas generales de aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley n. 8.078 del 11 de Septiembre de 1990. Esta ley es ordinaria, de orden público e interés social.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

Sí, pueden surgir conflictos entre las normas de Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado. La interpretación de los tribunales tiene por finalidad armonizar las normas y reglas vigentes, estableciendo un diálogo entre las fuentes. Sin embargo, si el conflicto aún persistir, en la mayoría de los casos existe el predominio por el derecho del consumidor, en razón del fundamento constitucional basado en los derechos de la persona humana.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

Si, el Capítulo VII del Código de Defensa del Consumidor, en su Título II se refiere a las infracciones penales.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. **¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?**

Sí, la Secretaría Nacional del Consumidor – Senacon, del Ministerio del Justicia, órgano creado por el Decreto n. 7.738, de 28 de Mayo de 2012, tiene sus atribuciones establecidas en el Art. 106 del Código de Defensa del Consumidor y en el Art. 3º del Decreto n. 2.181/97. La actuación

de la Senacon, se centra en la planificación, preparación, coordinación y ejecución de la Política Nacional de las Relaciones de Consumo, con los siguientes objetivos: *"(i) garantizar la protección y el ejercicio de los derechos de los consumidores, (ii) promover la armonización en las relaciones de consumo; y (iii) fomentar la integración y la acción conjunta de los miembros del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor-SNDC".*

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

Sí, el Código de Defensa del Consumidor establece, en su Artículo 105, que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor–SNDC, los órganos federales, estatales, los del Distrito Federal y de las entidades municipales así como las entidades privadas de defensa del consumidor. Actualmente componen el SNDC los Procons (órganos estaduales y municipales de servicio a los consumidores y fiscalización del mercado de consumo), las Fiscalías, las Defensorías del Pueblo y las asociaciones civiles de defensa del consumidor. No existe jerarquía entre los órganos de protección de los consumidores, respetándose el pacto federal.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Las sanciones administrativas están dispuestas en el Capítulo VII, Artículos 55 a 60. El Artículo 56 establece como especies de sanciones administrativas: *"I – multa; II – aprensión del producto; III – inutilización del producto; IV – cancelación del registro del producto ante el órgano competente; V – prohibición de fabricación del producto; VI – suspensión de suministro de productos o servicio; VII – suspensión temporal de actividad; VIII – revocación de concesión o permiso de uso; IX – cancelación de licencia del establecimiento o de actividad; X – interdicción, total o parcial, de establecimiento, de obra o de actividad; XI – intervención administrativa; XII – imposición de contra-propaganda".* Por regla, las sanciónessanciones por las infracciones penales previstas en el Título II, artículos 61.75 del Código de Defensa del Consumidor son de detención por un periodo de seis meses a dos años y multa. En lo que respeta a la responsabilidad civil, esta dependerá del análisis del caso por el Judiciario.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Sí. Aunque haya reglas generales para la creación de entidades civiles en el Código Civil brasileño, no hay reglamentación específica para aquellas que actúan en la defensa del consumidor. En Brasil existen diversas Asociaciones no Gubernamentales que buscan garantizar los derechos de los consumidores, entre ellas destacamos las más antiguas: Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor (IDEC)[12], Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidores (Brasilcon)[13]. Hay aún el Foro Nacional de las Entidades Civiles de Defensa del Consumidor (FNECDC)[14].

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Sí, esas entidades pueden prestar sus servicios a través de convenios con la Administración Pública Directa e Indirecta, en regla, a través de un convenio. La Secretaría Nacional del Consumidor, además de reunirse trimestralmente con los representantes de las entidades civiles, mantiene diversos proyectos en conjunto con ellas, podemos destacar la participación como colaboradoras de la Escuela Nacional de Defensa del Consumidor y la representación en otros grupos y comisiones creadas en el ámbito de la Secretaría.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Sí, el Foro Nacional de Entidades Civiles de Defensa del Consumidor[15], lleva aproximadamente 23 entidades civiles de defensa del consumidor, las cuales son parte del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor. La Senacon mantiene un diálogo permanente con el Forum para la construcción de una Política Nacional de Relaciones de Consumo.

12 Idec <http://www.idec.org.br>. Accedido el: 10 de octubre de 2012.
13 Brasilcon <http://www.brasilcon.org.br>. Accedido el: 10 de octubre de 2012.
14 FNECDC <http://www.forumdoconsumidor.org.br>. Accedido el: 10 de octubre de 2012.
15 FNECDC <http://www.forumdoconsumidor.org.br>. Accedido el: 10 de octubre de 2012.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

La Secretaría Nacional del Consumidor que pertenece a la Unión, es el Órgano Federal responsable por la representación e interlocución internacional.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

Sí. En el Brasil hay los llamados Juzgados Especiales Civiles, destinados a juzgar las causas de menor complejidad y que no excedan el valor de 40 salarios mínimos. Entre las causas que se tramitan en esa Justicia Especializada están las referidas al Derecho del Consumidor. Excediendo el límite de 40 salarios mínimos, las causas son tramitadas en los tribunales comunes. Además, el Código de Defensa del Consumidor establece la posibilidad de inversión de la carga de prueba, señalado en su Artículo 6, Sección VIII, facilitando así ela defensa del consumidor en juicio.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

El Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Artículo 81 establece que la defensa de los intereses y derechos de los consumidores y de las víctimas, pueden ejercerse de forma individual o de forma colectiva, pudiendo tratarse las secciones de forma en que esto se manifieste en defensa colectiva (intereses o derechos difusos, intereses o derechos colectivos e intereses o derechos individuales homogéneos). Fiscalías del Pueblo, Unión, Estados, Municipios y el Distrito Federal, así como las entidades y órganos de la administración pública directa o indirecta, además de las asociaciones civiles, pueden actuar en acciones colectivas (Artículo 82 del CDC).

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí. Las resoluciones alternativas son administrativas y ejercidas por los órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor. Son procedimientos tales como una conciliación telefónica o virtual, hasta una mediación presencial. Además, administrativamente y judicialmente es posible firmar acuerdos para resolver conflictos, los llamados TACs, Términos de Ajustamiento de Conductas.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Sí. Es uno de los principales principios de la legislación brasileña, insculpido en el Artículo 6º de la Ley n. 8.078 la cual establece que: *"Son derechos básicos de los consumidores: [...] III – la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de la cantidad, características, composición, calidad y precio, así como acerca de los riesgos que presenten".*

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Sí. El Artículo 51 del Código de Defensa del Consumidor establece en una lista no exhaustiva, estableciendo que son nulas de pleno derecho las cláusulas abusivas, en los incisos I al XVI, y en los párrafos 1º a 4º. Son ejemplos de cláusulas abusivas para el Código de

Defensa del Consumidor, las que establecen la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, dejen al proveedor la opción de concluir o no el contrato, aunque obligando al consumidor; autoricen al proveedor a cancelar unilateralmente el contrato, sin que se garantice igual derecho al consumidor, entre otros.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Sí. El Artículo 54 del Código de Defensa del Consumidor define el contrato de adhesión como siendo *"aquel cuyas cláusulas hayan sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido".*

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Sí. El Código de Defensa del Consumidor no restringe la practica, y por lo tanto cualquier forma de contratación está protegida. Importante resaltar que en su Artículo 49 el Código establece el denominado "Derecho de Retractación" en que *"El consumidor puede rescindir el contrato dentro de los siete días siguientes a la fecha de su firma o del acto de la recepción del producto o servicio, siempre que el contrato de suministro de productos y servicios tenga lugar fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio. Párrafo único. Si el consumidor ejerce su derecho de retractación previsto en este artículo, las cantidades pagadas a cualquier título, durante el periodo de reflexión será devuelto inmediatamente, monetariamente actualizado".*

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

La responsabilidad del proveedor es objetiva, es decir, independientemente de la existencia de culpa.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Sí. El Código de Defensa del Consumidor prevé la posibilidad de responsabilidad penal por los delitos tipificados en el Título II, Art. 61 al 80, considerando como delitos penales, conductas como: *"omitir informaciones o signos manifiestos sobre la nocividad o peligrosidad de los productos, en los envases, envolturas, recipientes o publicidad; dejar de comunicar a la autoridad competente y a los consumidores la nocividad o peligrosidad de los productos cuyo conocimiento se a posterior a la puesta en el mercado",* entre otros. El artículo 61 establece que son delitos contra las relaciones de consumo, lo dispuesto en el Código de Defensa del Consumidor, sin perjuicio de las establecidas en el Código Penal, como es el caso de delito de fraude en el comercio, Artículo 175 y las leyes especiales, como los crímenes contra la economía popular (Ley n. 1.521 de 26 de Diciembre de 1951) y los delitos en materia tributaria, económica y contra las relaciones de consumo (Ley n. 8.137 de 27 de Diciembre, 1990).

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Sí. El Código de Defensa del Consumidor establece la responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación de servicios, cuando haya vicios y cuando haya defectos. O se a, cuando haya perjuicios económicos y en casos en que el producto o servicio viola la salud y seguridad del consumidor.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Si. La Sección III (Artículos 18 a 25) regula la responsabilidad por el vicio del producto o servicio. El vicio del producto, se produce cuando el mismo no es adecuado para la finalidad prevista, existiendo un avalo en su aspecto económico. Ya el vicio del servicio ocurre cuando este no alcanza el nivel de calidad y funcionalidad que se esperaba.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Sí. Existe responsabilidad solidaria entre todos los proveedores que participan en la cadena de producción y comercialización del producto. Se trata de una solidaridad establecida legalmente.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

Sí. La Secretaria Nacional del Consumidor mantiene una base de datos nacional, desde la implantación del Sistema Nacional de Información de Defensa del Consumidor–Sindec, que hoy integra 274 ciudades brasileñas. Son informaciones sobre las demandas de consumo recibidas y trabajadas en el ámbito de los Procons. Actualmente posee 7.500.000 (siete mil millones y quinientos mil) registros, siendo el Sindec la principal fuente de informaciones sobre los problemas de consumo en Brasil. Este Sistema es utilizado para la elaboración de políticas de protección al consumidor y para evaluar la conducta de los proveedores del mercado de consumo. También el sistema es muy utilizado por los órganos reguladores, Fiscalías del Pueblo, Poder Judicial, órganos de control, por el mercado y por toda la sociedad.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Sí. Cada órgano del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor posee sus propios registros. Destacamos que a través del Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor–Sindec, es posible conocer los reclamos de los consumidores en el ámbito local, provincial, regional y nacional.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Sí. A partir de la sanción del Código de Defensa del Consumidor hay una determinación legal de que los órganos públicos de defensa del consumidor deben mantener actualizados los datos del Registro de Reclamaciones Fundamentadas[16] y que estos datos sean divulgados anualemente, Art. 44 de la Ley 8.078/90. Hoy además de la divulgación determinada por el Código, todos los Procons Integrados al sistema Sindec y también la Secretaría Nacional del Consumidor–Senacon, publican todas las informaciones referentes a demandas de consumo, desde áreas y temas más demandados, hasta el nombre de las empresas que generan tales problemas. Son datos de acceso público. Dicha divulgación también puede se dar a través de reportes e informes y generalmente están en las páginas web de los órganos.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Sí. El Código de Defensa del Consumidor previó como derecho básico la protección contra la publicidad desleal (Art. 6, III) así como las publicidades engañosas o abusivas (Art. 37, § 1 y § 2), tipificándolas como crimen contra las relaciones de consumo (Artículos 67 y 68). A su vez, la Ley n. 9.294, de 15.07.96, estableció, entre otras, restricciones a la publicidad de productos fumígenos, bebidas alcohólicas, medicamentos, terapias y productos agroquímicos. La Ley n. 11.265/2006 trató de regular la comercialización de alimentos para lactantes y niños pequeños y también los productos de cuidado de niños (puericultura) relacionados. En Brasil, no existe una regulación especial sobre publicidad comparativa.

16 Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas. <http://portal.mj.gov.br/main.asp?ViewID=%7B5E563276%2D03A5%2D4ED9%2D9750%2DF3BB71A31277%7D&params=itemID=%7BFA6ADE21%2D3CB3%2D4FF6%2DA3F5%2D85B546937838%7D;&UIPartUID=%7B2218FAF9%2D5230%2D431C%2DA9E3%2DE780D3E67DFE%7D>. Accedido el: 10 de octubre de 2012.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Brasil adoptó un sistema mixto de control de la publicidad, no existiendo una autoridad que centralice el análisis de las cuestiones relacionadas con la publicidad. A nivel estatal, existe el control difuso realizado por el gobierno de Brasil–principalmente por las agencias que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (Secretaria Nacional del Consumidor, Procons, Fiscalías del Pueblo, Defensores Públicos, Policía del Consumidor (Delegacias) y por el poder judicial, siempre que fuese necesario. En el ámbito de la autorregulación, se cuenta con la actuación del Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR), organización no gubernamental, constituida, entre otros, por anunciantes y agencias de publicidad.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí. Hoy en día, se discute en la sociedad brasileña la legitimidad de las reglamentaciones legales a la publicidad dirigida al público infantil, teniendo en cuenta su hipervulnerabilidad en l a sociedad de consumo. La Senacon mantiene una cooperación técnica con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura, Unesco con el fin de producir un análisis técnico y científico sobre los efectos de la publicidad dirigida a los niños.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

No existe una ley general sobre protección de datos personales. Existen disposiciones generales relativas a la protección de la privacidad en la Constitución Federal (Artículo 5º, X) y en el Código Civil (Art. 21), así como en las disposiciones específicas y sectoriales en materia de protección de datos personales en el Código de Defensa del Consumidor (Art. 43), la Ley de Registro Positivo (Ley 12.414/2011) y en la Ley de Acceso a la Información (Ley 12.527/2011, Art. 31).

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No hay una autoridad de aplicación especial en esta materia. Para los casos donde se necesita la protección de datos personales en una relación de consumo, sin embargo, son competentes los órganos integrantes del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC).

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí. Se considera necesaria y oportuna una actualización de la legislación sobre protección de datos personales, en base a una Ley General de Protección de Datos, que tenga por objetivo la protección de la privacidad y la libertad de los ciudadanos en relación con el tratamiento de sus datos personales, en todo momento cuando se torne necesaria esta protección. Destacamos que la Secretaria Nacional del Consumidor coordina el debate sobre la protección de datos personales en Brasil. En este sentido, fue presentada públicamente una propuesta inicial de reglamentación, que contó con centenas de contribuciones, seguidas de amplio debate público. Hoy en día el análisis de las contribuciones y una propuesta final esta en proceso de ser completado.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

La Constitución Federal trata expresamente sobre la protección al medio ambiente en los Artículos 23, 24, 170, VI, 225, la cual incluso sirve como referencia para la actividad económica. Hay igualmente la Ley Federal n. 9.605 de 12 de Febrero de 1998, la cual dispone

sobre las sanciones penales y administrativas derivadas de las conductas y actividades perjudiciales para el medio ambiente. Existen aún diversas leyes que regulan temas específicos relacionados con el medio ambiente, abarcando temas como protección de la vida silvestre, control de la contaminación ambiental causada por actividades industriales, reducción de la emisión de contaminantes por los vehículos automotores, áreas de protección ambiental. Ya los aspectos relacionados con consumo sostenible se abordan en la legislación infra-legal (Resoluciones, Decretos, Ordenanzas, etc.)

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Existen órganos específicos competentes en cada una de las unidades de la Federación (Unión, Estados, Distrito Federal y Municipios) para abordar las cuestiones relacionadas con el medio ambiente y el consumo sostenible. Cabe señalar, sin embargo, que hay acciones coordinadas entre los órganos que actúan en la defensa de los consumidores y con respecto al consumo sostenible.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la matéria?

La legislación de protección del medio ambiente existente en el país es bastante extensa, abarca los mas diversos temas relacionados. Hoy en día hubo una actualización del Código Forestal Brasileño, siendo sancionado la Ley n. 12.651, de 25 de Mayo de 2012. Cabe destacar, también, la Ley de Política Nacional de Residuos Sólidos, n. 12.305, de Agosto de 2010, la cual trata sobre las directrices para la gestión integrada y el gerenciamiento de los residuos sólidos, incluidos los peligrosos, así como las responsabilidades de los generadores (empresas) y del poder público. Esta norma propone un interesante diálogo entre las cuestiones ambientales y de consumo.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Sí. En Brasil todas las relaciones de consumo resultado de las operaciones de venta a crédito, así como aquellas resultado de transacciones a través de tarjetas de crédito o debito son abarcadas en el Código de Defensa del Consumidor. Además, hay reglamentaciones especificas determinadas por las autoridades monetarias. Por ejemplo las Resoluciones n. 3.694/2010 (prevención de riesgos) y n. 3.919/2010 (normas sobre cobro de tarifas) ambas del Consejo Monetario Nacional, publicadas por el Banco Central de Brasil, el Banco Central y la Circular n. 3512/2010 (pago mínimo de la factura de la tarjeta de crédito).

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Sí. El Banco Central de Brasil, creado por la Ley n. 4.595 del 31 de Diciembre de 1964, es el principal ejecutor de las directrices del Consejo Monetario Nacional y, por lo tanto, regula y supervisa de manera general los servicios financieros en Brasil. En cuanto a las agencias de protección al consumidor son los órganos del SNDC los que más actúan sobre este tema.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Sí. Existe la necesidad de una regulación sobre el uso de nuevas tecnologías, como el pago móvil (mobile payment), así como una supervisión más específica en materia de tarjetas de crédito.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Sí. El Código de Defensa del Consumidor (CDC) contempla las reglas para este tipo de contratación, y en su Art. 49 trata de manera especial el tema de la contratación del suministro de productos y servicios fuera del establecimiento comercial, abarcando, por lo tanto, larelación de consumo en Internet.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No existe una autoridad de aplicación en la materia. Son responsables de la protección del consumidor en el comercio electrónico los órganos integrantes del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor: La Secretaría Nacional del Consumidor (órgano coordinador del Sistema), Procons, Fiscalías del Pueblo, Defensorías y Entidades Civiles de Defensa del Consumidor.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí. Teniendo en cuenta la complejidad del tema, algunas cuestiones relacionadas con la protección del consumidor en el comercio electrónico puede dar lugar a una regulación específica. En este sentido, está en tramitación en el Senado Nacional, la propuesta de actualización del Código de Defensa del Consumidor en la materia.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Sí. La educación para el consumo es tan importante en la legislación brasileña de defensa de los consumidores que la Política de las Relaciones de Consumo estableció como uno de sus objetivos la educación e información de los consumidores sobre sus derechos y obligaciones (Art. 4, IV, CDC). Por otra parte, el Código de Defensa del Consumidor consideró como un derecho fundamental del consumidor la educación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios (Art. 6, II, CDC).

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Existe. En cuanto a los planes de estudio, la educación para los consumidores puede ser contemplada, dependiendo de la política educativa de cada Estado y Municipio, como parte multidisciplinaria o transversal prevista por la ley de Directrices y Bases (Ley 9.394, del 20 de Diciembre de 1996).

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Sí. Sin embargo, vale la pena señalar que, en la carrera de Derecho, la disciplina “Derecho del Consumidor” aún sigue siendo opcional en el plan de estudios de la mayoría de las universidades.

CONSIDERACIONES FINALES

El Código de Defensa del Consumidor es una referencia para la construcción de la ciudadanía en Brasil. Esta fue una victoria de la sociedad brasilera, de los consumidores, del Estado, así como del mercado. Se creó un concepto donde el poder económico no pueda ser considerado el único valor a ser considerado en las relaciones entre consumidores y empresas. Mas allá de un marco legal, fue posible construir valores preciosos, indispensables para cualquier sociedad civilizada: buena fe, lealtad, transparencia, equilibrio en las relaciones de consumo.

Recorridas más de dos décadas de publicación del Código de Defensa del Consumidor, nuevos desafíos se imponen. Brasil cambió así la defensa del consumidor.

El crecimiento económico juntamente con la mejor distribución de renta ocurrida en Brasil en los últimos años sacó de la pobreza y elevó a la clase media a decenas de millones de brasileños, que traen una nueva dinámica al mercado de consumo. El perfil de mográfico de la población brasileña también fue modificado en las últimas décadas. El mayor número de personas económicamente activas y de la tercera edad, anuncia una mayor cantidad de ciudadanos consumidores y la necesidad de cuidados en el tratamiento de situaciones especiales.

El consumo en masa puede generar conflictos de consumo en masa. Asimismo, el mercado de consumo escada vez mas sofisticado, y son disponibles al consumidor, nuevos productos y servicios cada vez mas complejos.

La política de protección al consumidor, por último, se insiere cada vez mas articulada con la agenda de la salud, educación, protección de datos personales, protección ambiental y desarrollo sustentable, trayendo a tono la necesidad de pensar en el consumo no solamente desde un punto de vista de las relaciones individuales, sino también en sus impactos sociales y colectivos.

Frente estos desafíos, la Secretaria Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia, ha venido centrada en la construcción de un modelo de políticas públicas de defensa del consumidor, las que prioricen la actuación estratégica en el origen de los conflictos de consumo y no apenas en sus consecuencias.

Uno de los ejes de actuación esta centrado en el consumo y regulación. Reclamaciones de consumidores acerca de los servicios regulados, entre ellos los servicios financieros, de telecomunicaciones, transporte y energía ocupan más de la mitad de todos los atendimientos realizados por los órganos de protección del consumidor. En ese sentido, la Secretaria ha buscado parcerías estratégicas con las agencias reguladoras–Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria, Agencia Nacional de Aviación Civil, Agencia Nacional de Telecomunicaciones, Agencia Nacional de Energía Eléctrica, con el Banco Central, con el Consejo Administrativo de Defensa Económica, entre otros. Las acciones articuladas incluyen el cambio de informaciones y experiencias, fiscalizaciones conjuntas y discusión previa de las normas con impacto para los consumidores de servicios regulados.

Otro eje que merece destaque es del consumo y de la producción. No es necesario, ni imposible que los consumidores precisen de la intervención del Estado para remplazar un producto defectuoso o garantizar el simple cumplimiento del deber de garantía. Existe aún la significativa preocupación con la basura electrónica y su impacto en el medio ambiente. Por medio del trabajo conjunto con el Instituto Nacional de Metrología, Calidad y Tecnología, con el Ministerio de Medio Ambiente y con los órganos públicos de fomento, se busca aprimorizar la cualidad de productos y servicios colocados en el mercado de consumo, el desarrollo de políticas eficaces de post-venta, además de la implementación de la política nacional de residuos sólidos.

La sociedad de la información, por su vez, trajo nuevas demandas. El establecimiento de reglas claras y modernas sobre la protección de los datos personales, por ejemplo, es un tema en la pauta del día, como lo atestan frecuentes discusiones relacionadas al clonaje y venta de bancos de datos personales para fines fraudulentos o no autorizados, casos de fuga de datos o de vigilancia no autorizada. La Secretaria elaboró un anteproyecto de ley sobre protección de datos personales, el cual fue sometido a un amplio debate público y se encuentra en fase final de discusión del Gobierno Federal.

En un mundo global, también la defensa del consumidor necesita de mecanismos internacionales para su protección. Proponemos juntamente con Anvisa, la institución de una Red Americana para la protección de la salud y seguridad de los consumidores en el ámbito

de la Organización de los Estados Americanos. Hemos discutido la implementación de estrategias nacionales de educación financiera de la OCDE. Ya trabajamos como redes de protección, como el Grupo Mercosur que hizo un importante trabajo de integración y ya se prepara para la protección del consumidor turista en la Copa del Mundo y Olimpiadas.

El Estado siempre estará a disposición del consumidor e intervendrá para cohibir abusos, excesos e ilegalidades, entre tanto no podemos olvidar del importante papel del mercado en la construcción de una sociedad mas justa y equilibrada, y de legítima expectativa que los propios proveedores solucionen los problemas de consumidores brasileros directamente, con respeto y rapidez. Y que sean vigilantes cuanto a la información, calidad y justo cobro.

La protección del consumidor en el Siglo XXI requiere cada día más la acción coordinada entre los distintos actores involucrados en el tema y requiere un compromiso serio y eficaz del mercado. Asegurar a los ciudadano consumidor el ejercicio de sus derechos es una garantía fundamental y también una herramienta importante para el desarrollo económico y social de un país.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO CHILE

INTRODUÇÃO

CHILE

República do Chile
Capital: Santiago de Chile
Idioma oficial: Espanhol
População: 17.094.275 de habitantes[17]
Proteção do Consumidor:
Serviço Nacional do Consumidor
Ministério de Economia, Fomento y Turismo
www.sernac.cl/

Há 80 anos institucionalizou-se consumo e há 22 anos fundou-se o SERNAC com a missão de informar, educar, proteger os consumidores e incentivar a participação cidadã.

Apenas sete anos depois, com a promulgação da Lei do Consumidor em 1997, o SERNAC contou com as primeiras ferramentas para cumprir seu mandato. A Lei incorporou os direitos dos consumidores e estabeleceu as regras do jogo em um mercado em que até aquele momento os cidadãos estavam em clara desvantagem.

Junto do crescimento econômico, do desenvolvimento empresarial, do aumento do poder aquisitivo das pessoas e do acesso ao crédito, o tema do consumo foi lentamente ocupando espaços na opinião pública e nos meios de comunicação.

Em dezembro de 1999, houve a primeira alteração à Lei para reconhecer as mudanças ocorridas no mercado e hábitos de consumo. Assim, foram incorporadas regras que regularam as cobranças extrajudiciais estabelecendo parâmetros claros para estas ações em respeito à tranquilidade e estabilidade do emprego do devedor, e se determinaram limites para os gastos de cobrança. Também se regulamentou o tamanho do texto dos contratos, para eliminar a letra miúda, por meio das quais as empresas tentavam esconder certas restrições as quais o consumidor não conseguia ler.

O SERNAC como instituição, também teve que se ajustar às mudanças e a maior demanda por parte dos consumidores. Em 2003, criou um sistema de atenção com três canais: internet, consultas telefônicas e de uma rede de parcerias com municípios que tem permitido a cobertura de 98% da população.

O SERNAC cada vez mais se tornava protagonista num mercado que apresentava feitos como a formação de um monopólio de farmácias, a necessidade de fortalecer a proteção dos consumidores.

Em 2010, uma nova Diretoria assumiu o mandato expresso do presidente da República para fortalecer a proteção dos consumidores e realizar mudanças estruturais que beneficiaram a todos.

O primeiro passo foi a revisão dos contratos de adesão no mercado financeiro, com a convicção de que podiam haver cláusulas que com a aparência de legalidade, poderiam dar espaço a abusos.

O SERNAC exigiu o ajuste dos contratos e a eliminação de toda cláusula que pudesse ser abusiva, não somente para bancos e o varejo, mas também para os fundos privados, do sistema de segurança domiciliar, dos serviços médicos e do mercado de telecomunicações. Somente em 2011, foram revisados 102 contratos.

Assim mesmo, decidiu atuar por primeira vez no mercado de serviços básicos, considerando que os consumidores merecem maior proteção frente ao poder de adaptação da empresa. O resultado é que milhares de consumidores se viram beneficiados com as compensações exigidas pelo organismo no contexto das mediações coletivas.

Hoje, os consumidores contam com um novo cenário e maior proteção, graças à aprovação da Lei que acelera o trâmite dos processos coletivos evitando que os consumidores devam esperar ano por uma solução.

Em março de 2012 entrou em vigor a Lei do SERNAC Financeiro, promessa de campanha do presidente Sebastián Piñera que entregou novos direitos aos consumidores e obrigações para as empresas deste mercado.

17 http://www.ine.cl/ Dados Estatísticos de 2010, disponível em 20 de outubro de 2012.

Outra linha de trabalho importante para o SERNAC tem sido o fortalecimento da relação com a Rede de Proteção ao Consumidor formada pelas Superintendências, Ministérios e Instituições com competência nos temas de consumo. Isso com a convicção de que somando esforços, pode-se fortalecer da melhor forma o sistema de proteção ao consumidor.

Além disso, como símbolo de trabalho conjunto, realizou-se, pela primeira vez, a Feira do Consumidor, convocando a todos os organismos que formam parte da Rede de Proteção e as empresas que desenvolvem boas práticas.

Graças a esses esforços, hoje o país não é o mesmo em matéria de consumo.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   Não, somente em nível de lei, decretos e resoluções dos órgãos administrativos.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   Sim, a Lei 19.496 de Proteção dos Direitos do Consumidor. Além disso, existem outras normas que também estabelecem direitos para os consumidores em diferentes mercados como a Lei Geral de Telecomunicações, ou o Decreto Supremo 113 do Ministério dos Transportes e Comunicações que estabelece os direitos dos passageiros no contrato de transporte aéreo de passageiros.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

   A Lei 19.496 estabelece o princípio de especialidade da norma, segundo o qual se existir uma norma que trata de um tema de uma maneira especial, aplica-se esta norma. Porém, quando ocorrem conflitos de interpretação legal, os tribunais têm decidido de maneira uniforme, dependendo dos motivos que cada parte apresenta, para a aplicação de uma determinada norma. Não há uma preponderância especial na aplicação da Lei do Consumidor perante as leis especiais.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   A tutela penal tem no Chile um marco claro e determinado. Isso é definido pelo Código Penal e pelo Código de Processo Penal, além de algumas normas especiais. Em todo caso, se de fato existe uma responsabilidade infracional, poderá se aplicar a Lei do Consumidor para que se cumpra tal responsabilidade.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

   No Chile, existe como órgão protetor dos Direitos dos Consumidores o Serviço Nacional do Consumidor (SERNAC), o qual tem as seguintes atribuições:

   a) Formular, realizar e promover programas de informação e educação do consumidor;

   b) Realizar, através de laboratórios ou entidades especializadas, de solvência reconhecida, analise seletiva dos produtos oferecidos no mercado em relação à sua composição, conteúdo líquido e outras características. As análises que excederem o custo de 250 unidades

tributárias mensais deverão ser realizadas por laboratórios ou entidades escolhidas por licitação pública. Em todo caso, o Serviço deverá fornecer de forma detalhada e pública os procedimentos e metodologias utilizadas para realizar as funções contidas nesta letra;

c) Compilar, elaborar, processar, divulgar e publicar informações para facilitar ao consumidor e um melhor conhecimento das características de comercialização de bens e serviços oferecidos no mercado;

d) Realizar e promover pesquisas na área do consumo, e;

e) Assegurar o cumprimento das disposições legais e regulamentarias relativas à proteção dos direitos dos consumidores.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

O Serviço Nacional do Consumidor será um serviço público funcionalmente descentralizado e desconcentrado territorialmente em todas as regiões do país.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

A Lei do Consumidor não estabelece sanções de caráter penal. As sanções de caráter civil (pecuniárias) dependem do tipo de infração em questão, mas existe uma sanção geral. As infrações do disposto na presente lei serão punidas com multa de até 50 unidades tributárias mensais, caso não haja indicação de uma sanção diferente.

De outro modo, a última modificação que sofreu essa norma em virtude da Lei 20.555, que estabelece normas especiais para os produtos de natureza financeira, estabelece uma sanção de natureza administrativa, que consiste na remoção do chamado "Selo Sernac" dos produtos financeiros de uma instituição que disponibilize aos consumidores produtos financeiros, tenha solicitado a Sernac e esta o tenha sido outorgado.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial

Existem associações de consumidores que podem unicamente representar os consumidores em juízo, mas elas não possuem nenhum poder na proteção dos direitos. Simplesmente agem como representantes legais quando um consumidor ou grupo de consumidores pedem a representação especial para isso.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

O governo do Chile não apóia diretamente as associações de consumidores. Porém essas associações podem pedir para os chamado "Fundos de Subvenção", que atuem como fornecedores de recursos para esses grupos, podendo realizar pesquisas, absorver os custos judiciais, etc.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

As Associações de Consumidores participam em várias instâncias governamentais, em qualidade dos consultados/órgãos consultores.

Em 16 de fevereiro de 2011, foi publicada no Diário Oficial, a Lei n. 20.500, sobre Associações e Participação Cidadã na Administração Pública.

Esta norma estabelece uma série de mecanismos de participação cidadã, incluindo os Conselhos da Sociedade Civil. O Artigo 74 da Lei 20.500 estabelece que "Os órgãos da Administração do Estado deverão estabelecer conselhos da sociedade civil, de caráter consultivo (assessoria), que serão compostos de forma diversificada, representativa e pluralista por membros de associações sem fins lucrativos, que tenham relação com a competência do órgão em questão.

No caso da SERNAC, o Conselho Consultivo da Sociedade Civil constitui-se em 28.07.2012 e é composto por representantes nacionais das Associações de consumidores e das associações de grupos das empresas que estão no âmbito da competência do SERNAC. Atualmente, compõe o Conselho 7 associações (ODECU, CONADECUS, ANADEUS, LIGA CIDADÃ DE CONSUMIDORES, ORCUS, CONSUMIDORES DO SUL, FOJUCC, ACO e ACOVAL).

As associações participam também de Conselhos Consultivos da Sociedade Civil de outros organismos públicos, entre eles, a Superintendência de Eletricidade e Combustíveis, Subsecretaria de Telecomunicações, Superintendência de Saúde.

Além disso, as associações de consumidores têm um representante, como membro pleno (de um total de 7), pertencente ao Conselho de Administração do Fundo Competitivo para financiar iniciativas de Associações, de acordo com a Lei n. 19.496 , Artigo 5º do Regulamento do Conselho e contida no Decreto Supremo n. 37 do Ministério da Economia, 2005.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

O SERNAC faz esta representação.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A defesa dos consumidores pode ser assumida pelo próprio consumidor, individualmente, consoante o caso afete apenas a ele ou a um grupo muito restrito de consumidores. Mas se o número de afetados for maior ou se pode afetar toda a sociedade a representação poderá ser feita por uma associação de consumidores ou SERNAC, como parte legítima.

Existem procedimentos distintos na lei. Uma diz respeito à proteção dos interesses coletivos e difusos. O segundo, fala da proteção do interesse individual de um consumidor, que é o mesmo utilizado para a proteção do Interesse Geral da sociedade.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Quando se tenta proteger o interesse individual e o interesse geral, a ação judicial utilizada é a denuncia. Quando se tenta proteger o interesse coletivo ou difuso, deve-se interpor uma ação coletiva.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Quando, em pleno processo judicial, é possível chegar a um acordo ou conciliação, que são formas alternativas de resolver um julgamento mediante acordo entre as partes, o qual é autorizado pelo tribunal. Os responsáveis por este acordo são as mesmas partes envolvidas no julgamento, as que discutirão os termos do acordo.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Na Lei do Consumidor existe o direito do consumidor a informação precisa e oportuna, onde o fornecedor é obrigado a entregar uma informação real e previa a celebração do contrato.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

A lei estabelece um conjunto completo de casos de cláusulas abusivas genéricas ou hipóteses gerais, com as quais se protege aos consumidores que assinam contratos de adesão, que são aqueles nos quais o consumidor não pode modificar cláusula nenhuma e estas são impostas pelo fornecedor.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim, primeiro com o estabelecimento de hipóteses gerais, mediante as quais se regulamentam as cláusulas abusivas nos contratos de adesão, e, segundo, estabelecendo sanções pelo tribunal quando por sentença judicial é determinada a existência de uma ou mais cláusulas abusivas numa relação contratual.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Existem normas a este respeito. Refere-se ao direito de retratação em virtude da qual, cumprindo certos requisitos, um consumidor pode rescindir um contrato celebrado de compra de um produto ou contratar um serviço, sem que seja necessário requerer para isto uma causa justificada.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

A responsabilidade do fornecedor sempre deve ser acreditada e depende da evidência ou provas a serem fornecidas pelo consumidor ou por seu representante. Da mesma forma, o fornecedor deve apresentar todas as provas que tenha disponíveis, a fim de estabelecer a responsabilidade no processo. Portanto, a responsabilidade, neste caso, é subjetiva.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

A Lei do Consumidor não estabelece infrações nem sanções penais. Como mencionado acima, este é enquadrado no Código Penal e Código de Processo Penal, além de algumas leis especiais.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

A responsabilidade pela LPC pode ser exigida, dependendo do caso, para o fabricante, importador ou vendedor. No caso de serviços, o responsável é o prestador de serviços.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim, desde que a falha no serviço ou produto não seja causada por mau uso pelo consumidor.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Por regra geral, a responsabilidade passa do vendedor até o fabricante, mesmo passando pelos intermediários, mas dependerá de cada caso e o que queira o consumidor como solução alternativa. Exemplo: Se um consumidor solicite a devolução do dinheiro de uma compra, somente poderá fazê-lo para o próprio vendedor, mas se solicite a troca, poderá fazê-la com o vendedor, importador ou fabricante.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Atualmente, não há possibilidade por proibição legal, para manter bancos de dados ou registro de dados pessoais dos consumidores, exceto com relação aos consumidores que possuam dívidas podendo ser colocados esses dados num registro público ou particular. Em qualquer caso, as dívidas por fornecimento de energia elétrica, água, gás, telefone e por rodovias não podem ser publicadas, em nenhuma circunstância.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Cada instituição que recebe queixas em matéria de consumo tem seus próprios registros. O Sernac tem registradas as reclamações de consumidores e suas respectivas bases de dados em relação aos assuntos reclamados.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

São divulgados por meio de rankings, que são publicados com certa periodicidade.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

A atividade publicitária é regulada na Lei n. 19.496 sobre Proteção dos Direitos do Consumidor, com base nos seguintes princípios: legalidade, veracidade dos conteúdos publicitários; comprovação das informações publicitárias, integração publicitária, disponibilidade e acessibilidade à informação; autenticidade de formatos publicitários, e respeito à concorrência. É de particular importância das disposições contidas no Título III, parágrafo 1º, sobre Informação e Publicidade.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O Artigo 58 da Lei n. 19.496 impõe ao Serviço Nacional do Consumidor (SERNAC) o dever de "assegurar o cumprimento das disposições desta Lei e outras regulamentações que estão relacionadas com os direitos do consumidor, transmitir os direitos e deveres do consumidor e realizar ações de informação e educação para o consumo", o que inclui as regras existentes para a transmissão ou publicidade, estabelecidas na Lei sobre a Proteção dos Direitos dos Consumidores.

Deve-se notar que a Lei n. 19.496 regulamenta "relações de consumo" que vinculam a um ou mais consumidores com um ou mais fornecedores. Assim, o SERNAC unicamente pode abordar, no âmbito de suas competências, aqueles casos em que a publicidade é feita para fins mercantis ou comerciais (com mais ênfase na publicidade que contém ofertas vinculantes), excluindo outros tipos de mensagens publicitárias ou informativos que não sejam de tal caráter, como por exemplo, a publicidade do governo, de sindicatos, campanhas institucionais, políticas etc. Assim, por exemplo, a publicidade entre os fornecedores, onde um deles atua como fornecedor e outro como consumidor ou usuário final, que como regra geral, não está dentro do âmbito da Lei de Proteção dos Direitos do Consumidor, sem prejuízo das exceções, entre as quais se incluem as contidas no Estatuto Pyme.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Consideramos necessário avançar na expansão de espaços de proteção dos consumidores em relação a todos os setores da economia, onde eles possam participar. Neste sentido, e tendo em conta a crescente sofisticação das relações de consumo, são particularmente importantes os novos tópicos e figuras jurídicas reconhecidas hoje na legislação comparada, assim como a maior e maior profundidade e precisão daqueles conceitos que visam facilitar uma defesa eficiente dos interesses dos consumidores.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim, mediante a Lei de Proteção de dados da Vida Privada, Lei 19.628 e suas modificações.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não existe uma entidade especial. É o mesmo Sernac que, no exercício das suas atribuições, protege o consumidor, ou os próprios consumidores protegem os seus direitos previstos na legislação especial a este respeito.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

A Lei 19.628 passou por atualizações recentes, as quais permitiram dar uma maior e melhor proteção dos consumidores em matéria de proteção de dados pessoais, o que nos leva a acreditar que existe agora uma proteção muito mais sólida do que existia antes. Portanto, não é necessária uma nova atualização.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Existe a Lei 19.300 de Bases Gerais do Meio Ambiente, promulgada em 01 de março de 1994, pelo Presidente da República Patricio Aylwin Azocar e publicada no Diário Oficial em 9 de março de 1994. Consultar link:

http://www.sernageomin.cl/pdf/mineria/ambiente/Ley_19300.pdf

No Chile, a normativa na qual se faz referencia especificamente sobre consumo sustentável (parcialmente), encontra-se no Artigo 3º da Lei 19.496, letra d) A segurança no consumo de bens ou serviços, a proteção da saúde e do meio ambiente e o dever de evitar riscos que possam afetar-lhe e f) A educação para o consumo responsável, bem como o dever de realizar operações de consumo com o comércio estabelecido. De mesma forma esclarecida no Artigo 28. Comete violação das disposições da presente lei quem, conscientemente ou quem deveria sabê-lo, em qualquer tipo de mensagem publicitária induzindo ao erro ou engano com respeito a: Sua condição de não causar danos ao meio ambiente, a qualidade de vida, e de ser reciclável ou reutilizável.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não há autoridade especial no assunto. No Chile, o órgão responsável pela mediação de conflitos de consumo é o Serviço Nacional do Consumidor SERNAC. Esta entidade pública, sob a égide do Ministério da Economia, Desenvolvimento e Reconstrução, é responsável por proteger e promover os direitos dos consumidores, os quais se encontram especificados na lei de defesa do consumidor 19.496 http://www.sernac.cl/sernac2011/.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Apenas dois artigos da Lei 19.496 cuidam dos problemas relacionados ao consumo sustentável. A evolução legislativa deve acompanhar o desenvolvimento histórico, político, econômico e social de uma sociedade organizada. É preciso uma atualização e complementações com estatutos e as leis relativas aos direitos específicos que tenham a ver com as restrições de políticas públicas que devem ser cumpridas na matéria e contribuir para a qualidade de vida e o desenvolvimento de consumidores.

Finalmente, observa-se a necessidade de uma política nacional de consumo sustentável, permitindo uma melhor coordenação entre as agências com competências relevantes na matéria (SERNAC e Ministério de Meio Ambiente).

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Efetivamente, com a entrada em vigor da Lei 20.555, que cria o Sernac Financeiro (4 de março de 2012) foi regulamentada a venda a crédito, determinando detalhadamente a forma em que deve se informar aos consumidores sobre as operações de crédito realizem. Também se publicaram três regulamentos que regem de forma detalhada a informação aos consumidores que realizem operações relativas a créditos de consumo, créditos hipotecários e cartões de crédito, sejam bancários ou não.

Além disso, a Superintendência de Bancos e Instituições Financeiras e o Banco Central emitiram uma série de regulamentações que regem as vendas a crédito e de Cartões de Crédito e Débito, especialmente aqueles que são considerados bancárias.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A respeito disso, embora exista regra especial estabelecida na Lei de Proteção ao Consumidor em relação ao tema e que a abarca todos fornecedores de produtos ou serviços financeiros, os emissores bancários se encontram sujeitos à fiscalização da Superintendência de Bancos e Instituições Financeiras, bem como aqueles emissores não bancários que efetuem transações anuais em valor igual ou superior a um milhão de unidades fiscais. No entanto, os emissores não bancários que não superarem esse valor, não terão nenhuma entidade ou autoridade regulamentadora, de modo que é necessária uma autoridade regulatória para estes casos.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Conforme comentado na pergunta anterior, torna-se necessária maior regulamentação que estabeleça uma autoridade reguladora para as entidades que são emissoras de cartões de crédito, ou que realizam outras operações de crédito e não são controladas por qualquer autoridade responsável a fim de se evitar más práticas ou abusos do sistema. Embora a regulamentação instituída pela Lei 20.555 seja um avanço neste sentido, parece necessário completar essas regras com uma série de mudanças incrementais que permitem um desenvolvimento equilibrado da indústria de crédito e os direitos dos consumidores de produtos e serviços financeiros.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

A Lei n. 19.496, em sua alteração de 14/07/2004, incluiu uma série de itens diretamente relacionados com o comércio eletrônico. Estas normas abordam os seguintes tópicos:

Artigo 3º bis letra b): É definido que nas compras à distancia, o usuário pode se retratar do contrato no prazo de 10 dias seguintes do recebimento do produto ou serviço. O fornecedor deve enviar a confirmação por escrito do contrato por via eletrônica ou outros meios que garanta o oportuno conhecimento do consumidor. O não cumprimento deste estende o período de resgate para 90 dias.

Artigo 12 A: O consumidor tem o direito de acesso às informações de forma clara e precisa as condições gerais dos contratos feitos por meios eletrônicos e seu consentimento é entendido de forma tal que, se cumpra tal entendimento as condições gerais e a capacidade de salvar e imprimi-los.

Artigo 28 B: Informação de promoções ou publicidade enviadas por e-mail deve indicar claramente o seu conteúdo, o remetente e um endereço válido, podendo o usuário solicitar suspender os envios.

Artigo 32: Nos casos em que os contratos são tratados através de meios eletrônicos, o fornecedor deve informar com precisão e fácil acesso os passos para realizá-los.

Artigo 50: Cometendo-se alguma violação, e se o contrato houver sido feito por meio eletrônico, será o juiz do distrito em que o consumidor reside responsável pelo caso.

Além dos artigos mencionados, que fazem referência direta a meios eletrônicos, devem-se observar os demais direitos de aplicação geral, abrangidos pela Lei n. 19.496, entre os quais estão: o direito de respeitar o que foi oferecido e divulgado; direito a garantia por falhas ou defeitos; informações sobre o fornecedor devem ser claras, precisas e corretas, considerando seu fácil acesso aos consumidores; a informação deve ser correta e descrever claramente os produtos e serviços oferecidos, incluindo ofertas especiais e promoções; informações da transação devem conter o custo total do produto ou serviço, prazo de entrega, termos e condições, condições de pagamento, restrições, garantias e toda outra informação comercial relevante.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O Artigo 58 da Lei n. 19.496 impõe ao SERNAC o dever de "velar pelo cumprimento das disposições desta Lei e outras regulamentações que estão relacionados com os direitos do consumidor, difundir os direitos e deveres do consumidor e realizar ações de informação e educação do consumidor", que inclui as normas individualizadas na resposta anterior.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Consideramos necessário avançar na expansão de espaços de proteção dos consumidores em relação a todos os setores da economia, onde eles tenham uma participação. Neste sentido, elevando em consideração a crescente sofisticação das relações de consumo, torna-se importante os novos temas e figuras jurídicas relevantes reconhecidos hoje na legislação comparada, assim como uma maior profundidade e precisão daqueles conceitos destinados a facilitar uma eficiente defesa dos interesses dos consumidores.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

A Lei 19.496 de Defesa do Consumidor prevê no Artigo 3 direitos e deveres do consumidor, incluindo o direito à educação para o consumo responsável, bem como o dever de realizar operações de consumo com o comércio estabelecido.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Existe como o programa de Educação de Adultos na matéria especificamente instrumental chamada "Consumo e Qualidade de Vida" (pág, 193) conferir link. Também existe como rede de conteúdos no ensino pré-primário, primário e secundário.

http://www.docentemas.cl/docs/2012/MC_EdeAdultos_Basica_Media_Decreto239.pdf

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Existe atualmente um Mestrado em "Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável" e uma graduação em "Meio ambiente com especialização em gestão, saúde e educação no Centro de Estudos e Educação Ambiental CREA da Universidade de Antofagasta–

Telefone: 55. 637030. www.uantof.cl/fazer–E-mail: crea@uantof.cl.

Além disso, há a graduação em Direito do Consumidor implementado pela Universidade Bernardo O'Higgins.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A legislação de defesa do consumidor tem avançado em nosso país a um ritmo menor do que a sociedade avança, mas teve mudanças fundamentais. Foi assim, que a última alteração criou uma nova proteção dos consumidores em questões financeiras, o que aumenta em um grau significativo de proteção neste mercado.

Mas também outras instituições têm promovido novas regras destinadas a proteger os consumidores. Assim, a Subsecretaria de Telecomunicações tem apoiado a criação da regra de neutralidade da rede, que se destina a impedir o bloqueio de sites ou páginas para os usuários, e outros assuntos inerentes à navegação na Internet.

Este último é talvez o maior desafio para a política do nosso país, pois a tecnologia avança a uma velocidade que não anda de mãos dadas com as atualizações regulatórias necessárias para incluir a regulamentação de novas formas de relações entre fornecedores e consumidores.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

Âmbito de ação das Associações de Consumidores.

De acordo com a Lei n. 19.496, que estabelece normas sobre a proteção dos direitos dos consumidores, a Associação de Consumidores é uma organização constituída por pessoas físicas ou jurídicas que, independentemente de qualquer interesse econômico, político ou comercial, visa proteger, informar e educar os consumidores e assumir a representação e defesa dos direitos de seus associados e dos consumidores que o solicitem, independentemente de todos os outros interesses.

São reguladas pelo Estado, principalmente por meio da Lei n. 19.496, e as questões não abrangidas por ela, pelo Decreto-Lei n. 2.757 de 1979, do Ministério do Trabalho.

A legislação reconhece as seguintes funções para as Associações de Consumidores:

a) Divulgar o conhecimento das disposições na presente lei e seus regulamentos complementares;

b) Informar, orientar e educar os consumidores para o adequado exercício de seus direitos e prestar assistência, quando necessário;

c) Estudar e propor medidas para a proteção dos direitos do consumidor e realizar ou apoiar a investigação na área do consumo;

d) Representar os seus membros e tomar as medidas necessárias nos termos desta Lei, em defesa dos consumidores que lhes consintam o respectivo mandato, e.

e) Representar tanto o interesse individual, como os interesses coletivos e difusos dos consumidores perante os tribunais ou as autoridades administrativas, exercendo as ações e cursos disponíveis para tanto;

f) Participar nos processos de fixação das tarifas dos serviços domésticos básicos, nos termos das leis e regulamentos que os regulem.

Nível de desenvolvimento das associações de consumidores.

Embora várias formas de organização social tenham intervindo, historicamente em questões relacionadas ao consumo na fase recente de desenvolvimento do país, as associações de consumidores estão em um estágio inicial e de promoção.

Sob o marco da legislação do consumidor, desde 1997, foram constituídas cerca de 80 organizações de consumidores em todo o país. Este número representa um impulso significativo para a representação formal dos consumidores no sistema de proteção.

Muitas das associações constituídas, após vários anos de existência e diversos apoios financeiros (principalmente por parte do Estado por meio de um Fundo para a realização de projetos), não conseguiram desenvolver planos de trabalho adequados, melhorias de gestão e administração das organizações, nem definir claramente as funções e papeis da associação em relação ao seu ambiente, seja local, regional ou nacional.

Atualmente estão registrados no Ministério da Economia 83 associações de consumidores, 33 deles na Região Metropolitana.

Tabela nº 1.

Associações de consumidores criadas:

2004	5
2005	13
2006	15
2007	16
2008	13
2009	15
2010	3
2011	3
Total	83

Nota: Nesta informação, estão consideradas duas Federações de consumidores e uma Confederação de Consumidores fundada em 2009 na cidade de Valparaiso e uma Federação consumidora fundada na cidade de Temuco, em 2011.

Novo cenário para a participação.

Desde a promulgação da Lei n. 20.500, sobre Associações e Participação Cidadã na administração Pública, abre-se uma oportunidade de desenvolvimento para as organizações de consumidores. Não só porque eles criam condições favoráveis para o fornecimento de informações e transparência do Estado para com as organizações da sociedade civil, mas porque há um mandato claro para todos os departamentos e serviços do governo, incluindo todos os vinculados à defesa do consumidor(a), para criar oportunidades de participação que incluam a participação cidadã.

Entre esses mecanismos, os Conselhos Consultivos de Consultas Cidadãs e o de Contas Públicas Participativas são as que têm maior relevância.

O SERNAC, vem implementando estes mecanismos progressivamente. Atualmente, possui um Conselho Consultivo, que considera a participação de representantes de Associações de Consumidores e as Associações de Grêmios Empresariais ligadas aos mercados em que SERNAC tem concorrência. De qualquer maneira, avançou durante 2012 na geração conselhos consultivos regionais, esperando ter nove regiões com esta instância de participação ao final do ano. As Contas Públicas Participativas e consultas cidadãs deverão ser implementadas integralmente durante 2013.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN CHILE

INTRODUCCIÓN

CHILE

República de Chile
Capital: Santiago de Chile
Idioma oficial: Español
Población: 17.094.275 de habitantes[18]
Protección del Consumidor:
Servicio Nacional del Consumidor
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
www.sernac.cl/

Hace 80 años que se creó la institucionalidad del consumo y hace 22 años, se creó el SERNAC con la misión de informar, educar, proteger a los consumidores y fomentar la participación ciudadana.

Pero sólo 7 años después, con la promulgación de la Ley del Consumidor en 1997, el SERNAC contó con las primeras herramientas para cumplir ese mandato. La Ley plasmó los derechos de los consumidores y estableció las reglas del juego en un mercado en el que hasta ese momento los ciudadanos estaban en clara desventaja.

Junto al crecimiento económico, el desarrollo empresarial, el aumento del poder adquisitivo de las personas y el acceso al crédito, el tema del consumo lentamente fue ocupando espacios en la opinión pública y en los medios de comunicación.

En diciembre de 1999 se produjo la primera modificación a la Ley para recoger los cambios que se habían producido en el mercado y los hábitos de consumo. Es así como se incorporaron las normas que regularon las cobranzas extrajudiciales estableciendo parámetros claros para estas acciones como el respeto a la tranquilidad y estabilidad laboral del deudor, y se determinaron límites para los gastos de cobranza. También se normó el tamaño de la escritura en los contratos para eliminar la letra chica donde las empresas solían esconder ciertas restricciones que el consumidor no alcanzaba a leer.

El SERNAC como institución, también debió ajustarse a los cambios y a la mayor demanda por parte de los consumidores. En 2003 creó un sistema de atención con tres canales, Internet, Fono Consultas y una red de alianzas con los municipios que hoy le permiten tener cobertura en el 98% de la población.

El SERNAC cada vez más tomaba protagonismo en un mercado que mostraba con hechos como la colusión de farmacias, la necesidad de fortalecer la protección de los consumidores.

En 2010, una nueva Dirección asumió el mandato expreso del Presidente de la República de fortalecer la protección de los consumidores y generar cambios estructurales que beneficiaran a todos.

El primer paso fue la revisión de los contratos de adhesión en el mercado financiero, con la convicción de que podían existir cláusulas que con apariencia de legalidad, podían dar pie a abusos.

El SERNAC exigió el ajuste de los contratos y la eliminación de toda cláusula que pudiera ser abusiva, no sólo de los Bancos y el Retail, también en las Cajas de Compensación, las alarmas domiciliarias, los servicios médicos domiciliarios y el mercado de las telecomunicaciones. Sólo en 2011 se revisaron 102 contratos.

Asimismo, decidió actuar por primera vez en el mercado de los servicios básicos considerando que los consumidores merecen mayor protección al no poder cambiarse de empresa. El resultado es que miles de consumidores se vieron beneficiados con las compensaciones exigidas por el organismo en el marco de mediaciones colectivas.

Hoy los consumidores cuentan con un nuevo escenario y mayor protección gracias a la aprobación de la Ley que acelera el trámite de los juicios colectivos evitando que los consumidores deban esperar años por una solución.

En marzo de 2012 entró en vigencia la Ley del SERNAC Financiero, promesa de campaña del Presidente Sebastián Piñera que entrega nuevos derechos a los consumidores y obligaciones a las empresas de este mercado.

18 http://www.ine.cl/. Datos Estadísticos de 2010, disponible en 20 de octubre de 2012.

Otra línea de trabajo importante para el SERNAC ha sido el fortalecimiento de la relación con la Red de Protección al Consumidor formada por las Superintendencias, Ministerios e instituciones que tienen competencia en temas de consumo. Ello con la convicción de que sumando esfuerzos, se puede fortalecer de mejor manera el sistema de protección al consumidor.

Asimismo, como símbolo del trabajo conjunto se realizó por primera vez la Feria del Consumidor convocando a todos los organismos que forman parte de la Red de Protección y a las empresas que desarrollan buenas prácticas.

Gracias a esos esfuerzos hoy el país no es el mismo en materia de consumo.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   No, solamente a nivel de ley, decretos y resoluciones de órganos administrativos.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   Sí, la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Además, existen otras normas que también establecen derechos para los consumidores en los distintos mercados, como la Ley General de Telecomunicaciones o el Decreto Supremo 113 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establece los derechos del pasajero en el contrato de transporte aéreo de pasajeros.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   La Ley 19.496 establece el principio de especialidad de la norma, por el cual si existe una norma que trate un tema de manera especial, se aplicará dicha norma por sobre la ley. Pero cuando han ocurrido conflictos de interpretación legal, los tribunales han fallado de manera pareja, dependiendo de los fundamentos que cada parte expone para la aplicación de una determinada norma. No hay una preponderancia especial en la aplicación de la Ley del Consumidor frente a leyes especiales.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

   La tutela penal tiene en Chile un marco claro y determinado. Éste lo configura el Código Penal y el Código Procesal Penal, además de algunas normas especiales. En todo caso, si del hecho existe una responsabilidad infraccional, se podrá aplicar la Ley del Consumidor para perseguir dicha responsabilidad.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. **¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?**

   En Chile existe como órgano protector de los Derechos de los Consumidores el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el cual tiene como facultades:

   a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

   b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su

costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

La Ley del Consumidor no establece sanciones de carácter penal. Las sanciones de carácter civil (pecuniarias) dependen del tipo infraccional que se trate, pero existe una sanción genérica. 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.

Por otra parte, la última modificación que sufrió esta norma en virtud de la Ley 20.555, que establece normas especiales para los productos de carácter financiero, establece una sanción de tipo administrativo, la cual es el retiro del denominado “Sello Sernac” a los productos financieros respecto de los cuales una institución que ponga a disposición de los consumidores productos de carácter financiero lo haya requerido y el Sernac se lo haya otorgado.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Existen las denominadas Asociaciones de Consumidores, las cuales solamente pueden representar a consumidores en un juicio, pero no tienen ninguna facultad legal de protección de los derechos. Simplemente actúan como mandatario legal cuando un consumidor o un grupo de consumidores los mandata para ello.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

El gobierno no apoya directamente a las asociaciones de consumidores. Pero dichas asociaciones pueden postular a los denominados “Fondos Concursables”, los cuales sirven como proveedores de recursos para dichas agrupaciones, con lo que pueden realizar investigación, absorber costos judiciales, etc.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Las Asociaciones de Consumidores participan en varias instancias gubernamentales, en calidad de consultados/ órganos consultores.

El 16 de febrero de 2011, se publicó en el Diario Oficial, la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Esta norma, establecer una serie de mecanismos de participación ciudadana, entre ellos, los Consejos de la Sociedad Civil. El artículo 74 de la Ley señala que “Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter

consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo."

En el caso del SERNAC, el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil se constituyó el 28.07.2012 y está conformado por representantes nacionales de las Asociaciones de Consumidores y de las Asociaciones Gremiales de las empresas que están en el ámbito de competencia del SERNAC. Actualmente, concurren al Consejo 7 Asociaciones (ODECU, CONADECUS, ANADEUS, LIGA CIUDADANA DE CONSUMIDORES, ORCUS, CONSUMIDORES DEL SUR, FOJUCC, ACO y ACOVAL).

Las Asociaciones, concurren además a Consejos Consultivos de la Sociedad Civil de otros organismos públicos, entre ellos, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Superintendencia de Salud.

Por otra parte, las Asociaciones de Consumidores tienen 1 representante, en calidad de miembro pleno (de un total de 7), del Consejo de Administración del Fondo Concursable para el financiamiento de las iniciativas de las Asociaciones, de acuerdo a la Ley N° 19.496, artículo 5° y el Reglamento del Consejo, contenido en el Decreto Supremo N° 37 del Ministerio de Economía, 2005.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El SERNAC realiza esta representación.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

La defensa de los consumidores puede asumirse por el mismo consumidor, de manera individual, dependiendo de si el caso le afecta solamente a él o a un grupo muy acotado de consumidores. Pero si el número de afectados en mayor o puede afectar a toda la sociedad, la representación puede tomarla una asociación de consumidores o el SERNAC, como legitimarios activos.

Existen distintos procedimientos en la ley. Uno se refiere a la protección de los Intereses Colectivos y Difusos. Y el segundo a la protección del Interés Individual de un consumidor, el cual es el mismo que se utiliza para la protección del Interés General de la sociedad.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Anteriormente se dio respuesta a esta consulta. Solamente, a modo de complemento, podemos señalar que cuando se quiere proteger el interés individual y el interés general, la acción judicial a interponer es una denuncia. Cuando se quiere proteger el interés colectivo o difuso, se debe interponer una acción colectiva.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Cuando se está en pleno proceso judicial, existe la posibilidad de llegar a una conciliación o a un avenimiento, que son formas alternativas de dar término a un juicio mediante un acuerdo entre las partes, el cual es autorizado por el tribunal. Los responsables de este acuerdo son las mismas partes involucradas en el juicio, quienes discutirán los términos del acuerdo.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

En la Ley del Consumidor existe el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna, con lo cual el proveedor está obligado a entregar una información real y antes de la celebración del contrato.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

La ley establece un articulado completo de casos de cláusulas abusivas genéricas o hipótesis generales, con las cuales se protege a los consumidores que celebran contratos de adhesión, que son aquellos en los cuales el consumidor no puede modificar cláusula alguna y éstas son impuestas por el proveedor.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Si, primero con el establecimiento de hipótesis generales, mediante las cuales se reglamentan las cláusulas abusivas en contratos de adhesión, y segundo, mediante el establecimiento de sanciones por parte del tribunal cuando por sentencia judicial se determina la existencia de una o más cláusulas abusivas en una relación contractual.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Existe reglamentación a este respecto. Se refiere al derecho a retracto, en virtud del cual, y cumpliendo ciertos requisitos, un consumidor puede dejar sin efecto un contrato celebrado por la compra de un producto o la contratación de un servicio, sin que para esto requiera una causa justificada.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

La responsabilidad del proveedor siempre debe ser acreditada y depende de la prueba rendida por el consumidor o por quien lo represente. Asimismo, el proveedor debe presentar todos los medios de prueba que tenga a disposición para poder establecer la no responsabilidad en el caso. Por lo tanto, la responsabilidad en este caso es subjetiva.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

La Ley del Consumidor no establece delitos ni sanciones penales por ello. Como se señaló anteriormente, esto queda enmarcado en el Código Penal y Código Procesal Penal, además de algunas leyes especiales.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

La responsabilidad en la LPC puede exigirse, dependiendo del caso, al Fabricante, Importador o Vendedor. En el caso de los servicios, el responsable es el prestador del servicio.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí, siempre que el vicio o falla del producto no sea producido por mal uso del consumidor.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Por regla general, la responsabilidad va desde el vendedor hasta el fabricante, pasando incluso por los intermediarios, pero dependerá del caso y lo que quiera el consumidor como alternativa de solución. Ejemplo: Si un consumidor quiere solicitar la devolución del dinero de una compra, solamente podrá exigírselo al vendedor, pero si solicita el cambio, puede hacerlo en contra del vendedor, importador o fabricante.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

Actualmente, no hay posibilidad, por prohibición legal, de mantener bases de datos o registro de los datos personales de los consumidores, salvo en lo referente a consumidores que mantengan deudas con ciertos mercados, caso en el cual se les puede informar a un registro público y a otros privados. En todo caso, las deudas de suministros de luz, agua, gas, teléfono y de autopistas concesionadas no podrán, en caso alguno, publicarse.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Cada institución que recepciona reclamos por materias de consumo tiene sus propios registros. El Sernac tiene registrados los reclamos de los consumidores y sus bases de datos respectivas en relación a las temáticas reclamadas.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Se divulgan a través de rankings, los cuales se publican con una determinada periodicidad.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

La actividad publicitaria se encuentra regulada en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sobre las base de los siguientes principios: legalidad; veracidad de los contenidos publicitarios; comprobabilidad de las afirmaciones publicitarias; integración publicitaria; disponibilidad y fácil acceso a la información; autenticidad de los formatos publicitarios; y respeto a la competencia. Revisten especial importancia las normas contenidas en su Título III, párrafo 1°, sobre Información y Publicidad.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El artículo 58 de la Ley N° 19.496 impone al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) el deber de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", lo que incluye las normas existentes para la difusión o publicidad, fijadas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Resulta menester tener presente que la Ley N° 19.496 regula "relaciones de consumo", que vinculan a uno o varios consumidores con uno o varios proveedores. De esta forma, el SERNAC sólo puede abordar, dentro del ámbito de sus competencias, aquellos casos en

que la publicidad se realiza con fines mercantiles o comerciales (con mayor énfasis en la publicidad que contenga ofertas vinculantes), quedando excluidos otros tipos de mensajes publicitarios o informativos que no revistan tal carácter, como por ejemplo publicidad estatal, gremial, campañas institucionales, políticas etc. Así, por ejemplo, la publicidad entre proveedores, donde uno de ellos actúa como proveedor y otro como consumidor o destinatario final, por regla general, no se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sin perjuicio de lo cual existen importantes excepciones, entre las cuales cabe destacar aquellas contenidas en el Estatuto Pyme.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Estimamos necesario avanzar en la ampliación de los espacios de protección de los consumidores, respecto de todos los sectores de la economía donde éstos tengan participación. Al respecto, y teniendo presente la creciente sofisticación de las relaciones de consumo, cobran especial importancia los nuevos tópicos y figuras jurídicas relevantes reconocidos hoy en la legislación comparada, así como la mayor profundización y precisión de aquellos conceptos dirigidos a facilitar una eficiente defensa de los interés de los consumidores.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Sí, mediante la Ley sobre protección de datos de la Vida Privada, Ley 19.628 y sus modificaciones.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No existe una entidad especial. Ha sido el mismo Sernac quien, en uso de sus atribuciones o los propios consumidores han protegido los derechos establecidos en la legislación especial a este respecto.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

La Ley 19.628 ha sufrido recientes actualizaciones, las cuales han permitido dar una mayor y mejor protección a los consumidores en materia de protección de datos personales, lo que nos lleva a pensar que ahora existe una protección mucho más maciza que la que existía antes. Por lo tanto, no se hace necesario una nueva actualización.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Existe la Ley 19.300 de Bases Generales del Medio Ambiente Promulgada el 1º de marzo de 1994, por el Presidente de la República Patricio Aylwin Azocar y publicada en el Diario Oficial el día 9 de marzo de 1994.Ver vínculo:

http://www.sernageomin.cl/pdf/mineria/ambiente/Ley_19300.pdf

En Chile la normativa en las cuales se hace alusión específicamente al consumo sustentable (parcialmente) aparecen en el artículo 3° de la ley 19.496 letra 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 afectarle y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. De igual forma se clarifica en Artículo 28 - Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a a error o engaño respecto de: Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No existe una autoridad especial en la materia. En Chile el organismo encargado de mediar en los conflictos de consumo es el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC. Esta entidad Pública, bajo el alero del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, es responsable de cautelar y promover los derechos de los consumidores, los cuales se encuentran especificados en la ley sobre protección al consumidor 19.496 http://www.sernac.cl/sernac2011/

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

En la ley 19.496 sólo dos artículos se hacen cargo de la problemática relacionada con el consumo sustentable. La evolución legislativa debe ir de la mano con el devenir histórico, el desarrollo político, económico y social de un sociedad organizada. Es necesario una actualización y complementación con estatutos y leyes relativas a derechos específicos que tiene que ver con restricciones de orden público que deben cumplirse sobre la materia y que contribuyen a la calidad de vida y al desarrollo de los consumidores/as.

Por último, se advierte la necesidad de una política nacional en materia de consumo sustentable, que permita una mejor coordinación entre los organismos con competencias relevantes en la materia (SERNAC Y Ministerio de Medio Ambiente).

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Efectivamente, con la entrada en vigencia de la Ley 20.555 que crea el Sernac Financiero (4 de marzo de 2012) se reguló la venta a crédito, determinándose en forma pormenorizada la manera en que se debe informar a los consumidores respecto de las operaciones crediticias que realicen. Asimismo, se publicaron tres reglamentos que regulan en forma más detalladas la información a los consumidores que realicen operaciones relativas a créditos de consumo, créditos hipotecarios y tarjeta de crédito, ya sea bancaria o no bancaria.

Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el Banco Central han emitido una serie de normativas que regulan la venta a crédito y las Tarjetas de Crédito y Débito, especialmente aquellas que son consideradas como bancarias.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Al respecto, si bien existe una regulación especial establecida en la Ley de Protección al Consumidor respecto de la materia y que alcanza a todos los proveedores de productos o servicios financieros, los emisores bancarios se encuentran además sujetos a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, como asimismo aquéllos emisores no bancarios que efectúen transacciones anuales por un monto igual o superior a un millón de UF. Sin embargo, los emisores no bancarios que no superen dicho monto, no tienen una entidad o autoridad reguladora, por lo que falta una autoridad fiscalizadora y reguladora en estos casos.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Tal como se comentaba en la pregunta anterior, se vuelve necesario una mayor regulación que establezca una autoridad fiscalizadora para aquellas entidades que son emisoras de tarjetas de crédito, o bien realizan otras operaciones a crédito y no se encuentran fiscalizadas por ninguna autoridad que se haga responsable de evitar malas prácticas o abusos del sistema. Si bien la regulación introducida por la Ley 20.555 es un gran avance al respecto, parece necesario complementar dicha normativa con una serie de modificaciones paulatinas que permitan un desarrollo equilibrado de la industria crediticia y los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

La Ley N° 19.496, en su modificación del 14.07.2004, incluyó una serie de artículos en directa relación al comercio electrónico. Estas normas abordan los siguientes temas:

Artículo 3 bis letra b): Se define que en las compras a distancia, el usuario se pueda retractar del contrato durante los 10 días siguientes desde la recepción del producto o servicio. El proveedor debe enviar confirmación escrita del contrato, por vía electrónica o u otro medio que garantice el oportuno conocimiento al consumidor. De no cumplirse lo anterior, plazo de retracto se extiende a 90 días.

Artículo 12 A: El consumidor tiene derecho a acceder en forma clara y exacta a las condiciones generales de contratos realizados vía medios electrónicos y su consentimiento se entiende como tal si se cumplen dicho acceso a las condiciones generales y la posibilidad de guardarlos e imprimirlos.

Artículo 28 B: Información de promociones o publicidad que se envíe por correo electrónico debe indicar claramente su contenido, quien la envía y una dirección válida, pudiendo el usuario solicitar suspender sus envíos.

Artículo 32: En aquellos casos donde los contratos son tramitados a través de medios electrónicos, el proveedor debe informar en forma exacta y de fácil acceso los pasos para llevarlo a cabo.

Artículo 50 A: Si se comete alguna infracción y el contrato se celebró por medios electrónicos, será juez competente el de la comuna en la cual reside el consumidor.

Además de los artículos mencionados, que hacen mención directa a medios electrónicos, deben tenerse presente los demás derechos de aplicación general contemplados en la Ley N° 19.496, entre los que se encuentran: derecho a que se respete lo ofertado y publicitado; derecho a garantía por fallas o defectos; la información del proveedor sobre sí mismo debe ser clara, precisa y correcta, considerando su fácil acceso a los consumidores; la información entregada debe describir correcta y claramente los bienes y servicios ofrecidos, incluyendo ofertas y promociones; la información de la transacción debe entregar el costo total del producto o servicio, plazos de entrega, términos y condiciones, formas de pago, restricciones, garantías, así como todo otra información comercial relevante.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El artículo 58 de la Ley N° 19.496 impone al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) el deber de “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”, lo que incluye las normas individualizadas en la respuesta anterior.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Estimamos necesario avanzar en la ampliación de los espacios de protección de los consumidores, respecto de todos los sectores de la economía donde éstos tengan participación. Al respecto, y teniendo presente la creciente sofisticación de las relaciones de consumo, cobran especial importancia los nuevos tópicos y figuras jurídicas relevantes reconocidos hoy en la legislación comparada, así como la mayor profundización y precisión de aquellos conceptos dirigidos a facilitar una eficiente defensa de los interés de los consumidores.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

La ley 19.496 de Protección al Consumidor establece en su artículo 3 los derechos y deberes del consumidor entre ellos el derecho a la educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Existe como programa en Educación de Adultos específicamente en la asignatura instrumental llamado "Consumo y Calidad de Vida" (pág. 193) ver vínculo. También existe como red de contenidos en Educación pre-básica, básica y media.

http://www.docentemas.cl/docs/2012/MC_EdeAdultos_Basica_Media_Decreto239.pdf

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Actualmente existe un Magister en "Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable" y un Diplomado en "Medio Ambiente con mención en gestión, salud y educación en el Centro Regional de Estudios y educación Ambiental CREA de la Universidad de Antofagasta–Fono: 55. 637030. www.uantof.cl/crea–E-mail: crea@uantof.cl. Adicionalmente, existe el Diplomado en Derecho del Consumidor implementado por la Universidad Bernardo O´Higgins.

CONSIDERACIONES FINALES

La legislación de protección al consumidor ha ido avanzando en nuestro país a un ritmo menor del que la sociedad avanza, pero ha tenido cambios fundamentales cuando se ha modificado. Es así como la última modificación ha creado toda una nueva protección a los consumidores en materia financiera, con lo cual se aumenta en un grado importante la protección en este mercado.

Pero también otras instituciones han impulsado nuevas normas que buscan proteger al consumidor. Es así como la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha apoyado la creación de la norma sobre neutralidad de la red, la cual tiene por objeto evitar bloqueos de sitios o páginas para los usuarios, así como otras materias atingentes a la navegación por internet.

Este último es, quizás, el mayor desafío normativo de nuestro país, ya que la tecnología avanza a una velocidad que no va de la mano necesariamente con las actualizaciones normativas necesarias para abarcar la regulación a las nuevas formas de relacionamiento entre proveedores y consumidores.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

Ámbito de acción de las Asociaciones de Consumidores.

De acuerdo a la Ley N° 19.496, que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, la asociación de Consumidores es la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.

Son reguladas por el Estado, principalmente a través de la referida Ley Nº 19.496, y en lo no previsto en ella por el Decreto Ley Nº 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.

La legislación reconocer las siguientes funciones a las Asociaciones de Consumidores:

Funciones de las Asociaciones de Consumidores.

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y

e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.

Nivel de desarrollo de las Asociaciones de Consumidores.

Si bien, diversas formas de organización social han intervenido históricamente en los temas vinculados al consumo, en la etapa reciente de desarrollo del país, las asociaciones de consumidores se encuentran en una etapa incipiente y de promoción.

En el marco de la legislación del consumidor, desde 1997 se han constituido alrededor de 80 organizaciones de consumidores, a lo largo del país. Este número representa un importante impulso a la representación formal de los consumidores en el sistema de protección.

Muchas de las asociaciones constituidas, después de varios años de existencia y diversos apoyos financieros (principalmente el aportado por el Estado a través de un Fondo Concursable para la realización de proyectos), no han logrado desarrollar adecuados planes de trabajo, mejoras en la gestión y administración de las organizaciones, ni definir claramente las funciones y rol de la asociación en relación a su entorno, sea esta local, regional o nacional.

En la actualidad existen registradas en el Ministerio de Economía 83 asociaciones de consumidores, 33 de ellas en la Región Metropolitana.

Cuadro N.° 1.

Asociaciones de Consumidores creadas

2004	5
2005	13
2006	15
2007	16
2008	13
2009	15
2010	3
2011	3
Total	83

Nota: En esta, información, están consideradas 2 Federaciones de consumidores y 1 Confederación de Consumidores constituidas en el 2009 en la ciudad de Valparaíso y una Federación de consumidores constituida en la ciudad de Temuco en 2011.

Nuevo escenario para la participación.

A partir de la dictación de la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión pública se abre una oportunidad de desarrollo para las organizaciones de consumidores. No solo porque se generan condiciones favorables para la entrega de información y transparencia de parte del Estado hacia las organizaciones de la sociedad civil, sino porque existe un mandato claro para todos los Ministerios y Servicios, incluyendo todos los vinculados a la protección del consumidor/a, de generar espacios de participación que incidan en su gestión, integrando de manera consultiva la opinión ciudadana.

Entre estos mecanismos, los Consejos Consultivos las Consultas Ciudadanas y las Cuentas Públicas Participativas son las que tienen mayor relevancia.

SERNAC, viene implementando estos mecanismos de manera progresiva. Actualmente cuenta con un Consejo Consultivo que considera participación de representantes de las Asociaciones de Consumidores y de Asociaciones de Gremios Empresariales, vinculados a los mercados en que SERNAC tiene competencia. Asimismo, ha avanzado durante 2012 en la generación de consejos consultivos regionales, esperando disponer de 9 regiones con esta instancia de participación constituida al finalizar el año. La Cuenta Pública Participativa y las consultas ciudadanas se espera sean implementadas íntegramente durante 2013.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA COLÔMBIA

INTRODUÇÃO

A Lei n. 1.480 de 2011, em vigor desde abril de 2012, substituiu o Estatuto de proteção ao consumidor de 1982, que estava em vigor há mais de 30 anos. Tal fato foi amplamente divulgado pela na mídia, o que gerou grande interesse em por parte de todos os setores econômicos, e despertou a a consciência sobre da importância do direito do consumidor. O novo estatuto fortalece, substancialmente, o sistema de proteção ao consumidor na Colômbia, em comparação com o anterior estatuto anterior, cujas disposições estavam desatualizadas diante dos desafios que o mundo moderno apresenta à proteção do consumidor. A nova lei traz disposições sobre de a Qualidade, idoneidade e segurança, garantias, informação que deve ser fornecida ao consumidor, proteção contra a publicidade enganosa, a proteção contra cláusulas abusivas, proteção ao consumidor no contexto do comércio eletrônico, disposições sobre vendas à distância e por meio de mecanismos não tradicionais, vendas financiadas e especial ênfase na proteção das crianças como consumidores.

COLÔMBIA

República da Colômbia
Capital: Bogotá
Idioma oficial: Espanhol
População: 41.468.384 de habitantes [19]
Proteção do Consumidor:
Delegatura para a Proteção ao Consumidor
Superintendência de Industria e Comercio
Ministério do Comércio, Indústria e Turismo
www.sic.gov.co/

Este estatuto é aplicável a todas as relações de consumo em todos os setores da economia onde não há exista nenhuma regulamentação especial[20], como no é o caso da proteção ao consumidor no setor de telecomunicações, no setor financeiro, setor de turismo, serviços públicos domiciliarios, onde existem regras especiais de proteção aos usuários e consumidores de tais serviços. A Lei 1.480 pode inclusive aplicar em tais setores, naquelas matérias que, sendo reguladas pelo estatuto geral do consumidor, não sejam regulamentadas por aquelas regulamentações normas especiais[21]. Comisso, pretende-se preencher possíveis lacunas, complementar disposições e garantir que haja cobertura total em todo setores em matéria de proteção ao consumidor.

Por outro lado existe um direito constitucional relativo à coleta, tratamento e circulação de dados pessoais[22] e uma lei que o regula[23].

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

Sim, estabelece que a lei deve regular o controle de qualidade de bens e serviços, e a informação que deve fornecer ao público, a responsabilidade dos produtores e comerciantes de bens e serviços que atetam contra a saúde, segurança e o adequado aprovisionamento aos consumidores e o direito a formar associações de consumidores que sejam representativas e democráticas[24].

19 <http://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/00000T7T000.PDF>. Dados Estatísticos de 2005, disponível em 30 de outubro de 2012.
20 Lei 1.480 de 2011, Artigo 2.
21 Ibid.
22 *"Todas as pessoas tem directo a sua intimidade pessoal e familiar a seu bom nome, e o Estado deve respeitá-los e fazê-los respeitar. De igual modo, possuem directo a conhecer, atualizar e retificar as informações que se tenham recolhido sobre elas em bancos de dados e em arquitos de entidades públicas e privadas. Na coleta, tratamento e circulação de dados, se respeitarão a liberade e demais garantias consagradas na Constituição.*
A correspondencia e demais formas de comunicação privada, são invioláveis. Apenas podem ser interceptadas ou registradas mediante orden judicial, em casos e com as formalidades que a lei estabeleça.". Artigo 15, Constituição Política da Colômbia.
23 Lei 1266 de 2008.
24 "A Lei regulará o controle de qualidade dos bens e serviços oferecidos e prestados à comunidade, assim como a informação que deve *ministrar ao público em seu comércio. Serão responsáveis, de acordo com a lei, quem, na produtção e na comercialização de bens e serviços, atentem contra a saúde, a segurança e o adecuada distribuição a consumidores e usuários. O Estado garantirá a participação das organizações de consumidores e usuários no estudo das disposições que os concernem. Para gozar deste directo, as organizações devem ser representativas e observar os procedimentos democráticos internos".* Artigo 78 da Constituição Política da Colômbia.

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Sim, a Lei 1480 de 2011, Estatuto de Proteção ao Consumidor, cujas normas são aplicáveis as relações de consumo em todos os setores da economia respeito dos quais não exista regulação especial, em tal caso aplicará a regulação especial e suplementar as normas da Lei 1480[25]. As, disposições contidas na lei são de ordem pública de modo que qualquer estipulação em contrário se considerará por não escrita, salvo nos casos específicos aos que a lei preveja[26].

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

O Direito do consumidor é entendido na Colômbia como uma regulamentação especial no âmbito do Direito Privado, regulando um tipo especial de relações privadas, as relações de consumo, onde uma das partes é um consumidor, conforme preceitua a lei. Em se tratando de normas de ordem pública e de aplicação especial, qualquer conflito será resolvido em favor dos direitos do consumidor. Neste sentido, a Lei 1480 dispõe que *"Nas matérias não reguladas por esta lei, em quanto não contradigam os princípios desta, de ser assuntos de caráter substancial, aplicar-se-ão as regras contidas no Código Comercial de Comércio, e naquilo não previsto neste, as do Código Civil"*[27].

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

Vide resposta nos itens 8 e 21.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

A Superintendência de Indústria e Comércio (SIC) é o a entidade administrativa central, que tem a função de proteger o consumidor em todos os setores sempre, e quando, outra autoridade não tenha sido designada de maneira expressa[28]. Ela tem o poder de emitir instruções vinculantes (circulares) sobre a forma de como devem ser cumpridas as normas, receber e processar trâmites de reclamações dos consumidores, investigar, punir, condenar, ordenar a retirada ou correção de publicidade enganosa, recall de produtos defeituosos do mercado, e/ou fechamento temporário ou permanente de estabelecimentos comerciais[29].

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

O órgão é centralizado todavía, a lei 1480 de 2011 atribui aos prefeitos[30] os mesmos poderes da SIC em matéria de proteção ao consumidor, os quais farão parte integrante da Rede Nacional de Proteção ao Consumidor coordenada pela SIC, composta pelas autoridades administrativas de ordem nacional e local, que tenham funções de proteção ao consumidor[31]. Por outro lado, a lei traz a figura da descentralização, de modo que, os escritórios regionais de outras entidades administrativas constituirão o sistema de informação em trâmites próprios das funções da SIC[32].

25 Lei 1480 de 2011, Artígo 2.
26 Ibid, Art.4.
27 Ibid.
28 Ibid, Art. 59.
29 Ibid.
30 Ibid, Art. 62.
31 Ibid., Art.75.
32 Ibid, Art.64.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

As sanções impostas pela SIC são de natureza administrativa: multas de até $ 1.133.400.000 milhões de pesos (cerca de US$ 629.700 dólares americanos) e ordens corretivas[33]. Desde o ponto de vista civil, são o juízes os que decidem sobre a reparação dos danos por produtos defeituosos sob a figura da responsabilidade civil. Não existem sanções penais em matéria de proteção ao consumidor[34]. No entanto, em matéria de proteção a dados pessoais existe o tipo penal de violação de dados pessoais, punível com pena de quarenta e oito (48) a noventa e seis (96) meses de prisão e em multa de 100 a 1.000 salários mínimos legais mensais vigentes.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Existe um número significativo de associações de consumidores, sendo este um direito previsto na Constituição[35], estabelecendo que *"O Estado garantirá a participação das organizações de consumidores e usuários no estudo das disposições que lhes dizem digam respeito. Para usufruir deste direito as organizações devem ser representativas e observar procedimentos internos democráticos".* A lei 1.480 estabelece como um de seus princípio*s "A liberdade para constituir organizações de consumidores e a oportunidade de tais organizações para apresentar seus pontos de vista em processos de decisão que os afetam"*[36] e o direito dos consumidores de *"Organizarem-se e associarem-se para proteger seus direitos e interesses, eleger os seus representantes, participar e serem ouvidos por aqueles que desempenham funções públicas no estudo das decisões judiciais e administrativos que lhes dizem respeito, assim como obter respostas às suas solicitações"*[37].

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

A Lei 1480, de 2011 estabelece que: "De acordo com o Artigo 78 da Constituição Política, o Governo Nacional garantirá a participação das ligas e associações de consumidores na regulamentação da presente lei. Para promover o desenvolvimento econômico e social apoiar-se-á, com recursos técnicos e financeiros, a criação das associações e ligas dos de consumidores"[38].

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

A lei 1480 estabelece que os Ministérios devem proporcionar espaços para a discussão das políticas setoriais que se relacionem com a proteção e divulgação dos direitos dos consumidores, para o qual poderão designar comissões setoriais, onde se ouça, entre outros, a opinião de representantes das ligas e associações de consumidores legalmente constituídas[39]. Da mesma forma, estabelece que essas associações fazem parte da Rede Nacional de Proteção ao Consumidor, coordenada pela SIC[40]. (ref .21).

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

A SIC, como principal entidade do Governo responsável pela proteção do consumidor, vinculada ao Ministério do Comércio, Indústria e Turismo da Colômbia, e no que se refere ao âmbito da proteção ao consumidor, no qual a SIC possui competência.

---

33 Determinar a retirada ou correção da publicidade enganosa, retirada dos produtos defeituosos do mercado, e/ou cierre temporário ou definitivo de establecimentos de comércio. Ibid. Art. 59.
34 Ver resposta do item 21.
35 Artigo 78, Constituição Política da Colombia.
36 Lei 1480 de 2011, Art.1.4.
37 Ibid, Art. 3.1.8.
38 Ibid, Art. 81.
39 Ibid, Art.76.
40 *"A Rede Nacional de Proteção ao Consumidor estará constituída pelos conselhos de proteção ao consumidor de caráter Nacional ou local onde existam, as prefeituras e as administrativas da ordem nacional que tenham designadass funções de proteção ao consumidor, as ligas e associações de consumidores e a Superintendência de Indústria e Comercio. Esta última instituição atuará como Secretaría Técnica da Red e, em tal condição, velará por sua adequada conformação e funcionamento. (…). A Rede estará encarregada de difundir e apoiar o cumprimento dos direitos dos consumidores em todas as regiões do país, receber e notificar a autoridade competente de todas as reclamações administrativas que en matéria de proteção ao consumidor se apresentam e dão apoio e acessoria das prefeituras municipaiss para o cumprimento adequado das funções a eles outorgadas pela presente lei".* Ibid.Art.75.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

Os conflitos de consumo são resolvidos por meio de um processo judicial simplificado e rápido, e podem se resolvidos tanto pelos juízes, como pela SIC por meio de uma divisão especial que atua como juiz nos conflitos de consumo[41]. Ao contrário do que acontece em outros processos judiciais, os consumidores não precisam ser representados por um advogado e podem apresentar as suas petições sem formalidades e por diversos meios rápidos e simples, inclusive por meio eletrônico.

A Superintendência de Finanças, uma entidade de mesma natureza que a SIC, também possui funções jurisdicionais para resolver conflitos de consumo como as entidades do setor financeiro[42].

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Existem três ações judiciais de proteção ao consumidor[43]:

1. Ações Populares e Coletivas, regulamentadas por uma lei distinta e independente[44]. A ações populares são executadas para evitar danos eventuais, fazer cessar o eventual perigo, ameaça, vulnerabilidade ou ameaça a direitos e interesses coletivos, ou restaurar a situação a seu estado anterior, quando for possível. A ações coletivas são interpostas por um número indistinto de indivíduos que reúnam condições uniformes a respeito de uma mesma causa que originou prejuízos individuais para essas pessoas e é exercida exclusivamente para obter o reconhecimento e o pagamento de indenização pelos prejuízos sofridos[45].
2. A Ação de Responsabilidade Civil por danos por produtos defeituosos, que devem se dar perante os tribunais comuns[46].
3. A Ação de Proteção ao Consumidor, explicada anteriormente no item 13.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Embora as normas de defesa do consumidor sejam de ordem pública, a Lei 1480 dispõe que *"são válidas as disposições sobre direitos patrimoniais obtidos por meio de qualquer método alternativo de solução de conflitos após o surgimento de uma controvérsia entre o consumidor e o fornecedor e/ou produtor"*[47]. Sob esse princípio, o escritório de Assuntos Jurisdicionais da SIC, conta com o "Centro de Soluções para o Consumidor" que busca aproximar as partes para alcançar uma solução direta dos conflitos, de maneira prévia ao início da Ação de Proteção do Consumidor. Além disso, há a conciliação em matéria de consumo, de modo que os acordos conciliatórios terão efeitos de coisa julgada e título executivo.[48]

41 "A Superintendência da Indústria e Comércio ou o Juiz competente conhecerão preventivamente". Lei 1480 de 2011, Artigo 58, numeral 1.
42 Ibid, Art. 57.
43 Ibid, Art. 56.
44 Lei 472 de 1998.
45 Ibid. Art.3.
46 Lei 1480 de 2011, Art. 56.2.
47 Ibid, Art.4.
48 Lei 640 de 2001, Art 34.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim, a lei 1480 traz uma seção sobre proteção contratual[49], como disposições por meio das quais se materializa o princípio da informação, estabelecendo o princípio da interpretação favorável ao consumidor, a proibição de vincular o consumidor a uma produto não solicitado, a proibição de vendas casadas, e uma regulação especial sobre condições negociais gerais e contratos de adesão.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

O Estatuto de proteção ao consumidor traz uma definição sobre o que se entende por cláusulas abusivas[50], estabelece a sua proibição, indicando que são ineficazes de pleno direito[51] e traz um enunciado de cláusulas que se consideram abusivas[52].

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

A lei 1480 traz disposições especiais sobre condições negociais gerais e contratos de adesão, estabelecendo os requisitos mínimos que estes devem cumprir[53], cláusulas que são proibidas[54] (que permitam ao produtor e/ou fornecedor alterar unilateralmente o contrato ou se abster de suas obrigações) e requisitos para as cláusulas de permanência mínima[55], entre outros. Vale a pena ressaltar que a regulamentação especial de proteção ao consumidor nos serviços de telecomunicações, traz disposições especificas sobre os contratos de prestadores de tais serviços[56].

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

O capítulo da lei 1480 denominado *"vendas que utilizam métodos não tradicionais ou à distância"*[57] estabelece deveres especiais aos fornecedores que utilizam tais métodos[58], e em especial o direito de arrependimento por parte do consumidor para estes tipos de contratos, direito que pode ser exercido no prazo de cinco (5) dias utéis a partir da entrega do bem, ou da celebração do contrato de prestação de serviços[59].

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

O Estatuto diferencia entre fornecedor e produtor, atribuindo a cada um responsabilidades e deveres distintos. No caso de responsabilidade civil, produtor e fornecedor são solidariamente responsáveis pelos danos causados pelos defeitos em seus produtos[60]. Segundo a leo 1480, *"Para determinar a responsabilidade, a parte afetada deverá demonstrar o defeito do bem, a existência do dano e o nexo de causalidade entre este e aquele. Parágrafo. Quando for violada uma regulamentação sanitária ou fitossanitária ou um regulamento récnico, presume-se o defeito do bem",* Existe discursão jurídica sobre se a responsabilidade é objetiva ou subjetiva.

49 Titulo VII, Lei 1480 de 2011.
50 Ibid, Art.42.
51 Ibid.
52 Ibid, Art. 43.
53 Ibid, Art.37.
54 Ibid, Art.38.
55 Ibid, art.41.
56 Resolução 3066 de 2011.
57 Ibid, Título VII, Capítulo V.
58 Ibid, Art.46.
59 Ibid, Art.47.
60 Ibid, Art.20.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Não há tipos penais previstos nesse sentido, no entanto, há tipos penais que se aplicam a condutas que vulnerem os direitos dos consumidores, como o delito de estelionato, assim como os delitos relacionados a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de dados e dos sistemas informáticos.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Todo produtor deve garantir a qualidade, idoneidade e segurança dos bens e serviços oferecidos ou colocados no mercado, cujo descumprimento conduz a responsabilidade solidária do produtor e fornecedor, por garantia perante os consumidores; responsabilidade administrativa individual perante as autoridade; e responsabilidade por danos por produtos defeituosos[61]. Tal como dispõe a lei 1480, "produto" se refere tanto à bens quanto à serviços.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Como indicado na seção anterior, o descumprimento das obrigações de qualidade, idoneidade e segurança de bens e serviços, implica em responsabilidade solidária do produtor e fornecedor como garantia perante os consumidores, a responsabilidade administrativa individual perante as autoridades e responsabilidade administrativa por danos do produto defeituoso[62].

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

O produtor e o fornecedor serão solidariamente responsáveis pelos danos causados por defeitos em seus produtos, sem prejuízo de eventuais ações de cobrança que possam ocorrer[63].

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

A SIC tem um sistema de trâmites onde se mantém um registro de reclamações feitas pelos consumidores e, nele estão registrados seus dados pessoais como nome, número de telefone, endereço e número de identidade. A SIC não possui dados sobre consumo.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Vide resposta à pergunta anterior.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Os dados como nome, endereço e número de identificação dos consumidores que fazem reclamações à SIC, constam nos registros de inquéritos administrativos decorrentes de tais reclamações em curso no momento da denúncia, os quais são públicos.

61 Ibid, Art.6.
62 Ibid.
63 Ibid.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

A Lei 1480 de 2011, estabelece a obrigatoriedade das condições anunciadas na publicidade, a proibição da publicidade enganosa, a disposição especial sobre publicidade de produtos nocivos a saúde e, a disposição especial de promoções e ofertas[64].

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

É a própria SIC.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

A SIC possui circulares, instruções vinculantes por meio das quais instrui sobre a forma de como se devem cumprir as disposições em matéria de proteção ao consumidor, estabelece critérios que facilitam o seu cumprimento e indica os procedimentos para a sua aplicação. Há uma circular que define parâmetros sobre publicidade como imagens, publicidade de produtos nocivos à saúde, publicidade de automotores e publicidade comparativa. Note que estas circulares foram emitidas com base no estatuto anterior de proteção ao consumidor e, atualmente estão sendo atualizadas como base no disposto na nova lei 1480 de 2011.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim, a lei 1.266 de 2008, que discorre sobre o direito constitucional que todas as pessoas devem conhecer, atualizar e retificar informações que tenham sido coletadas em bases de dados.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

É a própria SIC.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

O regime de proteção de dados na Colômbia é recente e ainda está em construção.

64 Ibid, Título VI,

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

A lei 1480 estabelece o dever dos consumidores de cumprir com as normas sobre reciclagem e descarte de bens consumidos[65], não obstante, ainda não existem regras especiais sobre a matérias. A Resolução 3066 de 2011, que estabelece o regime de proteção ao consumidor de telecomunicações, traz o princípio da proteção ao meio ambeinte como um dever tanto de fornecedores de serviços de telecomunicações como de usuários. Estabelece, entre outras coisas, a obrigação de fornecedores de lançar campanhas educativas e elaborar procedimentos que promovam a coleta de equipamentos de telecomunicações e demais dispositivos[66].

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Existem várias autoridades em âmbito nacional e regional, de proteção ao meio ambiente, mas não com foco em consumo.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Para dar substância à disposição da lei 1480, sobre o dever de reciclagem e descarte de bens, será necessário emitir regulamentações nesse sentido.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

A lei 1480 traz disposições especiais para contratos de aquisição de bens ou prestação de serviços em que o produtor ou fornecedor conceda de forma direta, financiamento[67]. Uma lei diferente regulamenta a proteção ao consumidor em matéria de serviços financeiros, prestados pelas entidades do setor financeiro[68].

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A SIC possui autoridade sobre as operações de crédito concedidas por outras entidades que não o setor financeiro tradicional (bancos e afins) e sobre as operações em que o produtor ou fornecedor diretamente conceda financiamento. A Superintendência de Finanças se encarrega de fazer cumprir as regras de defesa do consumidor no setor financeiro.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

A Lei 1480 estabelece que o governo deve regulamentar as disposições relativas às operações de crédito concedidas por pessoas físicas ou jurídicas cujo controle e supervisão sobre a sua atividade crediticia não tenha sido atribuída a nenhuma autoridade administrativa específica, e aos contratos de aquisição de bens ou prestação de serviços em que o produtor ou fornecedor conceda de forma direta financiamento, a regulamentação que se encontra em processo[69].

65 Ibid, Art.3.2.3.
66 Resolução 3066 de 2011, Artígo 7.
67 Ibid, Título VII, Capítulo IV.
68 Ley 1328 de 2009.
69 Ibid, art. 45, parágrafo.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

A lei 1480 traz um capítulo a respeito[70], com obrigações especiais para os fornecedores e varejistas localizados no território nacional que oferecem produtos por meios eletrônicos, definindo o mecanismo de reversão de pagamento nos casos de fraude, operação não solicitada, o produto não for entregue ou não corresponda ao mencionado pedido e impondo obrigações correspondentes aos participantes no processo de pagamento, além de estabelecer obrigações para os portais de contato, conferindo poder à SIC para interpor medida cautelar de bloqueio de acesso temporário ao meio de comércio eletrônico.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A própria SIC.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

A lei 1480 dispõe que o governo deve regulamentar a disposição sobre a reversão do pagamento, regra que está em desenvolvimento.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

A lei 1480 o traz como um de seus princípios, e estabelece que é um direito dos cidadãos, com a principal atuação por parte da SIC de divulgar o conhecimento das normas de proteção ao consumidor.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Não.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Sim, em algumas universidades, tanto em graduação como em pós-graduação fazendo parte do direito econômico, direito comercial ou direito da concorrência. Em alguns casos, também são promovidos curso de direito do consumidor destinados a outros profissionais como administradores ou profissões semelhantes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Direito do Consumidor na Colômbia vive hoje um grande impulso e um avanço muito significativo, com a publicação do novo Estatuto de Proteção ao Consumidor, Lei 1480 de 2011, que substituiu o anterior estatuto de 1982, que esteve em vigor por quase 30 anos. A partir desse novo Estatuto se constituirá todo um novo esquema de proteção ao consumidor e o desafio agora é sua regulação e implementação. Neste novo sistema, a SIC e o governo nacional tem participado ativamente no cenário internacional nesse âmbito, atendo às tendências do Direito do Consumidor que tem adquirido uma importante dimensão internacional no decorrer dos últimos anos, como conseqüência do desenvolvimento do comércio internacional, dos mercados globalizados, do desenvolvimento das tecnologias e novas práticas de

70 Ibid, Título VII, Capítulo VI

consumo. Os mercados globalizados e a integração econômica estabelecem o desafio de se assegurar que os produtos que cruzam as fronteiras com facilidade, são seguros para o consumo. O ambiente digital, incluindo o comércio eletrônico, produtos de conteúdo digital, pagamentos online, entre outros, colocam novos desafios na proteção do consumidor, como a necessidade de se estabelecer mecanismos de reparação para os consumidores que transacionam com fornecedores localizados em outras jurisdições, a necessidade de se criar mecanismos de segurança para transações online, a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos usuários, a proteção dos consumidores vulneráveis, como crianças, entre outros. Tudo isso faz com que seja indispensável à cooperação transfronteiriça, o intercâmbio de informações e a criação de mecanismos transfronteiriços e/ou supranacionais de proteção ao consumidor, em especial os mecanismos alternativos de resolução de conflitos, assim como parâmetros, diretrizes e normas comuns ou harmonizadas, a fim de proteger adequadamente os direitos dos consumidores e preservar a confiança nos mercados.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA

INTRODUCCIÓN

COLOMBIA

República de Colombia
Capital: Bogotá
Idioma oficial: Español
Población: 41.468.384 habitantes[71]
Protección del Consumidor:
Delegatura para la Protección al Consumidor
Superintendencia de Industria y Comercio
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
www.sic.gov.co/

La ley 1480 de 2011, vigente desde abril de 2012, reemplazó el anterior Estatuto de protección al consumidor de 1982, que estuvo en vigor por más de 30 anos. Esto ha tenido gran difusión por los medios de comunicación, ha generado gran interés en todos los sectores económicos, y ha despertado la conciencia de la importancia del derecho del consumo. El nuevo estatuto fortalece sustancialmente el sistema de protección al consumidor en Colombia, en comparación con el estatuto anterior cuyas disposiciones estaban desactualizadas frente a los retos que el mundo moderno plantea para la protección al consumidor. La nueva ley trae disposiciones sobre Calidad, idoneidad y seguridad, garantías, información que debe ser provista al consumidor, protección contra publicidad engañosa, protección contra clausulas abusivas, protección al consumidor en el contexto de comercio electrónico, disposiciones sobre ventas a distancia y a través mecanismos no tradicionales, ventas financiadas y hace especial énfasis en la protección a los niños como consumidores.

Este estatuto es aplicable a todas las relaciones de consumo en todos los sectores de la economía donde no exista regulación especial[72]como es el caso de la protección al consumidor en el sector de las comunicaciones, en el sector financiero, el sector turismo, los servicios públicos domiciliarios, donde existen regulaciones especiales de protección a los usuarios y consumidores de dichos servicios. La ley 1480 puede incluso aplicar en dichos sectores, en aquellas materias que, siendo reguladas por el estatuto general del consumidor, no lo sean por las regulaciones especiales[73]. Con esto se busca llenar posibles lagunas, complementar disposiciones y asegurar que haya cobertura total en todos los sectores en materia de protección al consumidor.

Por otro lado existe un derecho constitucional relacionado con recolección, tratamiento y circulación de datos personales[74] y una ley que lo regula[75].

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

Si, establece que la ley debe regular el control de calidad de bienes y servicios, y la información que debe suministrarse al público, la responsabilidad de productores y comercializadores de bienes y servicios que atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y el derecho a formar asociaciones de consumidores que sean representativas y democráticas.[76]

71 http://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/00000T7T000.PDF.
Dados estadísticos de 2005, disponible en 30 de octubre de 2012.
72 Ley 1480 de 2011, Artículo 2.
73 Ibid.
74 *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*
En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.
La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley". Artículo 15, Constitución Política de Colombia.
75 Ley 1266 de 2008.
76 *"La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizara la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos".* Artículo 78 de la Constitución Política de Colombia.

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

Si, ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, cuyas normas son aplicables a las relaciones de consumo en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas de la ley1480[77]. Las disposiciones contenidas en la ley son de orden público de forma tal que cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la ley[78].

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

El derecho del consumidor se entiende en Colombia como una regulación especial dentro del ámbito del derecho privado, regulando un tipo especial de relaciones privadas, las relaciones de consumo, donde una de las partes es un consumidor, en la acepción que de éste, trae la ley. Al tratarse de normas de orden público y de aplicación especial, cualquier conflicto se resuelve en favor del derecho del consumidor. Al respecto la ley 1480 establece que *"En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil"*[79].

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

Ver respuesta en la sección 8 y 21.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad administrativa del orden central, que tiene la función de protección al consumidor en todos los sectores siempre y cuando otra autoridad no haya sido asignada de manera expresa.[80] Tiene las facultades de emitir instrucciones vinculantes (circulares) sobre la manera como deben cumplirse las normas, recibir y dar trámites a quejas de los consumidores, investigar, sancionar, ordenar retiro o corrección de publicidad engañosa, retiro de productos defectuosos del mercado, y/o cierre temporal o definitivo de establecimientos de comercio[81].

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

El organismo es centralizado, sin embargo la ley 1480 de 2011 asigna a los alcaldes[82] las mismas facultades de la SIC en materia de protección al consumidor, quienes harán parte integrante de la Red Nacional de Protección al Consumidor coordinada por la SIC, compuesta por las autoridades administrativas del orden nacional y local que tengan funciones de protección al consumidor[83]. Por otro lado la ley trae la figura de la desconcentración, de forma que las oficinas regionales de otras entidades administrativas conformarán el sistema de información en trámites propios de las funciones de la SIC[84].

77 Ley 1480 de 2011, Artículo 2.
78 Ibid, Art.4.
79 Ibid.
80 Ibid, Art. 59.
81 Ibid.
82 Ibid, Art. 62.
83 Ibid., Art.75.
84 Ibid, Art.64.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Las sanciones que impone la SIC son de naturaleza administrativa: Multas de hasta $1.133.400.000 millones de pesos (aprox. $ USD 629.700) y ordenes correctivas[85]. Desde el punto de vista civil, son los jueces quienes deciden sobre la reparación de daños por productos defectuosos bajo la figura de responsabilidad civil. No hay sanciones penales en materia de protección al consumidor[86]. Sin embargo, en materia de protección de datos personales existe el tipo penal de violación de datos personales, sancionado con de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Existen un número significativo de asociaciones de consumidores, siendo ello un derecho que se encuentra en la misma Constitución[87] estableciendo que *"El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos"*. La ley 1480 establece como uno de sus principios *"La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten"*[88] y el derecho de los consumidores a *"Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que íes conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.*[89]"

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

La ley 1480 de 2011 establece que "En concordancia con el artículo 78 de la Constitución Política, el Gobierno Nacional garantizará la participación de las ligas y asociaciones de consumidores en la reglamentación de la presente ley. Para promover el desarrollo económico y social se apoyará , con recursos técnicos y financieros, la creación de las asociaciones y ligas de consumidores.[90]"

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

La ley 1480 establece que los Ministerios deben facilitar espacios para la discusión de las políticas sectoriales que se relacionen con la protección y difusión de los derechos de los consumidores, para lo cual podrá designar comités sectoriales, donde se escuche, entre otros, la opinión de representantes de las ligas y asociaciones de consumidores legalmente constituidas.[91] Así mismo establece que estas asociaciones hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor, coordinada por la SIC[92].

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

La SIC, como principal entidad del Gobierno encargada de protección al consumidor, adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, y en tanto se refiera al ámbito de protección al consumidor en el cual tiene competencia la SIC.

85 Ordenar retiro o corrección de publicidad engañosa, retiro de productos defectuosos del mercado, y/o cierre temporal o definitivo de establecimientos de comercio. Ibid. Art. 59.
86 Ver respuesta en la sección 21.
87 Artículo 78, Constitución Política de Colombia.
88 Ley 1480 de 2011, Art.1.4.
89 Ibid, Art.3.1.8.
90 Ibid, Art. 81.
91 Ibid, Art.76.
92 *"La Red Nacional de Protección al Consumidor estará conformada por los consejos de protección al consumidor de carácter Nacional o local donde existan, las alcaldías y las autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor, las ligas y asociaciones de consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta última institución actuará como Secretaría Técnica de la Red y, en tal condición, velará por su adecuada conformación y funcionamiento. (…). La Red estará encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por la presente ley.* Ibid.art.75.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

Los conflictos de consumo son resueltos a través de un proceso judicial simplificado y expedito, y pueden ser resueltos tanto por los jueces, como por la SIC a través de una división especial que actúa como juez en los conflictos de consumo[93]. A diferencia de lo que sucede en otros procedimientos judiciales, los consumidores no deben contar con representación de un abogado y pueden presentar sus demandas sin formalidades y por diversos medios expeditos y simples incluso por correo electrónico.

La Superintendencia Financiera, una entidad de la misma naturaleza de la SIC, también tiene funciones jurisdiccionales para resolver conflictos de los consumidores con las entidades del sector financiero[94].

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Hay tres acciones judiciales de protección al consumidor[95]:

1. Acciones Populares y de Grupo, reguladas por una ley distinta e independiente[96]. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, amenaza, vulneración o agravio de derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Las acciones de grupo son las interpuestas por un número plural de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas y se ejerce exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de perjuicios[97].
2. La Acción de Responsabilidad Civil por daños por producto defectuosos que se deben adelantar ante la jurisdicción ordinaria[98].
3. La Acción de Protección al Consumidor, que es la que se ha explicado en el numeral 13.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Si bien las normas de protección al consumidor son de orden público, la ley 1480 establece que *"son válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor"*[99]. Bajo este principio, la oficina de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC, cuenta con el "Punto de soluciones al consumidor" que busca acercar a las partes para lograr una solución directa de los conflictos, de manera previa al trámite de la acción de protección al consumidor. Adicionalmente existe la conciliación en materia de consumo, de forma que los acuerdos conciliatorios tendrán efecto de cosa juzgada y prestarán mérito ejecutivo.[100]

93 *"La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención".* Ley 1480 de 2011, Artículo 58, numeral 1.
94 Ibid, art. 57.
95 Ibid, art. 56.
96 Ley 472 de 1998.
97 Ley 472 de 1998.
98 Ley 1480 de 2011, art. 56.2.
99 Ibid, Art.4.
100 Ley 640 de 2001, Art 34.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Si, la ley 1480 trae una sección sobre protección contractual[101], con disposiciones a través de las cuales se materializa el principio de información, estableciendo el principio de interpretación favorable al consumidor, la prohibición de vincular al consumidor con un producto no requerido, la prohibición de ventas atadas, y una regulación especial sobre condiciones negociales generales y contratos de adhesión.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

El Estatuto de protección al consumidor trae una definición sobre qué se entiende por clausulas abusivas[102], establece su prohibición, indicando que son ineficaces de pleno derecho[103] y trae una enunciación de cláusulas que se consideran abusivas[104].

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

La ley 1480 trae disposiciones especiales sobre condiciones negociales generales y contratos de adhesión, estableciendo requisitos mínimos que estos deben cumplir[105], cláusulas que son prohibidas[106] (que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.) y requisitos para las clausulas de permanencia mínima[107], entre otros. Vale la pena resaltar que la reglamentación especial de protección al consumidor de servicios de comunicaciones trae disposiciones especificas sobre los contratos de los prestadores de dichos servicios[108].

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

El capítulo de la ley 1480 denominado *"ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia"*[109], establece deberes especiales a los proveedores que utilizan dichos métodos[110], y en especial el derecho de retracto por parte del consumidor para estos tipos de contratos, derecho que puede ejercerse dentro cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato de prestación de servicios[111].

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

El estatuto diferencia entre proveedor y productor, asignándole a cada uno responsabilidades y deberes distintos. En el caso de responsabilidad civil, productor y proveedor son solidariamente responsables de los daños causados por los defectos de sus productos[112]. Según la ley 1480, *"Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel. Parágrafo. Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien"*. Existe discusión jurídica acerca de si la responsabilidad es objetiva y subjetiva.

101 Titulo VII, Ley 1480 de 2011.
102 Ibid, Art.42.
103 Ibid.
104 Ibid, Art. 43.
105 Ibid, Art.37.
106 Ibid, art.38.
107 Ibid, art.41.
108 Resolución 3066 de 2011
109 Ibid, Título VII, Capítulo V.
110 Ibid, art.46.
111 Ibid, art.47.
112 Ibid, art.20.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

No hay tipos penales directamente encaminadas en este sentido, sin embargo hay tipos penales que son aplicables a conductas que vulneren derechos de los consumidores, como el delito de estafa, así como delitos relacionados con atentados con contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Todo productor debe asegurar la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, cuyo incumplimiento da lugar a responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores, responsabilidad administrativa individual ante las autoridades y responsabilidad por daños por producto defectuoso[113]. Tal como lo dispone la ley 1480, "producto" es tanto bienes como servicios.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Como se indica en la sección anterior, en incumplimiento de las obligaciones de calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios deriva en responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores, responsabilidad administrativa individual ante las autoridades y responsabilidad por daños por producto defectuoso[114].

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

El productor y el proveedor serán solidariamente responsables de los daños causados por los defectos de sus productos, sin perjuicio de las acciones de repetición a que haya lugar[115].

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

La SIC tiene un sistema de trámites donde se mantiene un registro de las quejas presentadas por los consumidores y con ello, de sus datos personales como nombre, teléfono, dirección y número de identificación. La SIC no tiene datos sobre consumo.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Ver respuesta a pregunta anterior.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Los datos como el nombre, dirección y número de identificación de los consumidores que presentan quejas ante la SIC, constan en los expedientes de las investigaciones administrativas que se desarrollen con ocasión de dicha queja, los cuales son públicos.

113 Ibid, art.6.
114 Ibid.
115 Ibid.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Ley 1480 de 2011, establece la fuerza vinculante de las condiciones anunciadas en la publicidad, la prohibición de a publicidad engañosa, disposición especial sobre publicidad de productos nocivos para la salud, disposición especial sobre las promociones y ofertas[116].

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La misma SIC.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

La SIC tiene circulares, instrucciones vinculantes a través de los cuales instruye sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fija los criterios que faciliten su cumplimiento y señala los procedimientos para su aplicación. Existe una circular que define parámetros sobre publicidad con incentivos, indicación de precios, publicidad con imágenes, publicidad de productos nocivos para la salud, publicidad de automotores y publicidad comparativa. Dado que estas circulares se emitieron con base en el anterior estatuto de protección al consumidor, actualmente están siendo actualizadas con base en lo dispuesto en la nueva ley 1480 de 2011.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Si, La ley 1266 de 2008, que desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Es la misma SIC.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

El régimen de protección de datos en Colombia es reciente y está aun bajo construcción.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

La ley 1480 establece el deber de los consumidores de cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos[117], sin embargo no existen aun regulaciones especiales sobre esta materia. La resolución 3066 de 2011 que establece el

116 Ibid, Título VI,
117 Ibid, Art.3.2.3.

régimen de protección al consumidor de comunicaciones, trae el principio de protección al medio ambiente como un deber tanto de proveedores de servicios de comunicaciones como de los usuarios. Establece, entre otras cosas, la obligación de proveedores de lanzar campañas educativas y diseñar procedimientos que fomenten la recolección de los equipos terminales y de más dispositivos[118].

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Existen múltiples autoridades a nivel nacional y regional de protección al medioambiente, pero no enfocadas al consumo.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Con el fin de dar contenido a la disposición de la ley 1480 sobre el deber de reciclaje y disposición de desecho, será necesario emitir regulaciones en este sentido.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

La ley 1480 trae estipulaciones especiales para los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación[119]. Una ley distinta, regula la protección al consumidor en materia de servicios financieros, prestados por las entidades del sector financiero[120].

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La SIC tiene autoridad sobre las operaciones de crédito otorgadas por entidades distintas a las del sector financiero tradicional (bancos y similares) y sobre las operaciones en que productor o proveedor otorgue de forma directa financiación. La Superintendencia financiera se encarga de hacer cumplir las normas de protección al consumidor del sector financiero.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

La ley 1480 establece que el gobierno debe reglamentar las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, reglamentación que se encuentra en proceso[121].

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

La ley 1480 trae un capítulo al respecto[122], con obligaciones especiales de proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, estableciendo el mecanismo de reversión de pago en casos de fraude, operación no solicitada, el producto no sea entregado o no corresponda lo ordenado e imponiendo obligaciones al respecto a los participantes

118 Resolución 3066 de 2011, artículo 7.
119 Ibid, Título VII, Capítulo IV.
120 Ley 1328 de 2009.
121 Ibid, art. 45, parágrafo.
122 Ibid, Título VII, Capítulo VI.

en el proceso de pago, además de establecer obligaciones para los portales de contacto y otorgar poder a la SIC para imponer medida cautelar de bloquear temporal de acceso al medio de comercio electrónico.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La misma SIC.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

La ley 1480 dispone que el gobierno debe reglamentar la disposición sobre reversión del pago, reglamento que se está desarrollando.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

La ley 1480 lo trae como uno de sus principios, y establece que es un derecho de los ciudadanos con la correlativa obligación en cabeza de la SIC de difundir el conocimiento de las normas de protección al consumidor.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

No.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Si, en algunas universidades, tanto en pregrado como en posgrado, haciendo parte de los programas de derecho económico, derecho comercial, o derecho de la competencia. En algunos casos también se dictan cursos del derecho del consumo dirigido a otros profesionales como administradores o profesiones similares.

CONSIDERACIONES FINALES

El derecho del consumo en Colombia está experimentando actualmente un gran impulso y un avance muy significativo, con la expedición del nuevo Estatuto de Protección al Consumidor, Ley 1480 de 2011 que reemplazó el anterior estatuto de 1982 que estuvo en vigencia por casi 30 años. De aquí se derivará todo un nuevo esquema de protección al consumidor y el reto ahora es su reglamentación e implementación. Dentro de este nuevo esquema, la SIC y el gobierno nacional han venido participando activamente en el escenario internacional en este ámbito, respondiendo a las tendencias del derecho del consumo que ha adquirido una importante dimensión internacional a lo largo de los últimos años, como consecuencia del desarrollo del comercio internacional, los mercados globalizados, el desarrollo de las tecnologías, y nuevas prácticas de consumo. Los mercados globalizados y la integración económica plantean el reto de asegurar que los productos que cruzan fronteras con facilidad, son seguros para el consumo. El entorno digital, incluyendo el comercio electrónico, los productos de contenido digital, los pagos en línea, entre otros, plantean nuevos retos en la protección al consumidor, como la necesidad de establecer mecanismos de reparación a consumidores que realizan transacciones con proveedores ubicados en otras jurisdicciones, la necesidad de generar mecanismos de seguridad para las transacciones realizadas en línea, la protección de la privacidad y datos personales de los usuarios, la protección a consumidores vulnerables como niños, entre otros. Todo esto hace que sea indispensable la cooperación transfronteriza, el intercambio de información y la creación de mecanismos transfronterizos y/o supranacionales de protección al consumidor, en especial mecanismos alternativos de solución de conflictos, así como parámetros, directrices y normativas comunes o armonizadas, con el fin de proteger adecuadamente los derechos de los consumidores y preservar la confianza en los mercados.

A PROTEÇÂO DO CONSUMIDOR NA COSTA RICA

INTRODUÇÃO

COSTA RICA

República de Costa Rica
Capital: São José
Idioma oficial: Espanhol
População: 4.301.712 de habitantes [123]
Proteção do Consumidor:
Direção de Apoio ao Consumidor
Ministério da Economia, Industria e Comércio
http://www.meic.go.cr

Como antecedente de la Lei de Promoção da Concorrência e Eficaz Defesa do Consumidor, temos a Lei N° 5665 "Lei de Proteção ao Consumidor" que era o marco legal de um mercado caracterizado por um grande intervencionismo Estatal, proteções tarifárias, regulação estatal de preços e regulação de margens de lucro para os comerciantes.

Todavía, o mercado costariquenho enfrentou importantes mudanzas tais como a abertura comercial e os tratados de livre comércio, além disso, a sociedade costarriqueña vivenciou uma mudança na cultura de consumo por parte do consumidor, perante a qual a legislação existente se mostrou inadequada.

Diante deste panorama, se promulgou a Lei de Promoção da Concorrência e Eficaz Defesa do Consumidor, Lei Nº7472, a qual estou em vigência no ano de 1995, com o fim de responder de modo mais ágil e oportuno às necessidades do consumidor no contexto social, econômico e político.

O surgimento da Lei 7472 marcou a transição de um Estado intervencionista e uma dinâmica de mercado liderada pela oferta e procura de bens e serviços, dentro do marco da livre concorrência e abertura comercial.

A estrutura da Lei se baseia em três eixos principais: deregulamentação, concorrência e proteção ao consumidor, os quais constituem um marco integral para o fomento de uma política não intervencionista, servindo como um mecanismo para "empoderar" ao consumidor, permitindo que ele assim se converta em uma agente econômico dinâmico e de acordo com seus interesses e seus direitos, sem prejuízo do comerciante.

Em razão disso, o papel governamental deixa de ser intervencionista e passa a exercer uma função facilitadora. Promove-se uma interação estratégica entre os diversos agentes do mercado, promovendo uma maior consciência sobre a importância de fomentar uma cultura melhor de consumo, baseada em normas explícitas e implícitas que fomentem um marco de relações equilibradas e convenientes para os diversos setores.

No mesmo sentido, a Constituição Política da Costa Rica, foi reformada no ano de 1996 para incluir em seu Artigo 46 como norma constitucional o seguinte texto: *"...Os consumidores e usuários tem directo a proteção de sua saúde, ambiente, segurança e interesses econômicos; a receber informação adequada e verdadeira, a liberdade de escolha e ao tratamento eqüitativo. O Estado apoiará os organismos que eles constituam para a defesa de seus direitos. A Lei regulará estas matérias..."*

Neste marco, a Direção de Apoio ao Consumidor (DAC) assume uma responsabilidade muito específica, encarregando-se de propor e ejecutar as políticas e ações necesarias para a tutela dos interesses legítimos e a defesa eficaz de direitos do consumidor, contemplados na Lei 7472.

Para cumprir sua missão, realiza diversas atividades de Educação e Informação, as quais são complementadas por mecanismos e estratégias destinadas a exercer um papel mediador, naquelas situações nas quais consumidores e comerciantes se vem imersos em algum conflito de interesses relacionados com os direitos e obrigações estabelecidos nesta Lei, fomentando as vias de negociação, ou realizando os processos pertinentes quando não se alcançam resultados exitosos por meio de mecanismos alternativos para a resolução de conflitos.

123 http://www.inec.go.cr/Web/Home/pagPrincipal.aspx#. Dados estatísticos de 2011, disponível em 30 de outubro 2012.

O interesse primordial da DAC, tem sido o de fomentar uma melhor cultura de consumo, por meio de um processo de formação e conscientização, dirigido tando a consumidores como a comerciantes Razão pela qual, tem experimentado um aumento significativo nas denúncias que fazem os consumidores no resguardo de seus direitos e interesses legítimos, assim como a gestão de reclamações e assessoria que diariamente formulam os usuários de nossos serviços, denuncias que plantean consumidores en resguardo de sus derechos e intereses legítimos, na medida em que atualmente, a DAC mantém cerca de 6.000 expedientes e em média tramita 37.000 reclamações e assessoria anualmente.

Atualmente enfrentamos novos objetivos, os mecanismos e formas de consumo tem mudado dando lugar a novas formas de oferta e aquisição de bens e serviços, Actualmente nos enfrentamos a nuevos retos, los mecanismos y formas de consumo han cambiado dando paso a nuevas formas de ofertar y adquirir bienes y servicios, isso, combinado com os 17 anos de vigência de la Lei impõe a necessidade de contar com um instrumento normativo atualizado e melhorado, por esta razão a DAC promove perante a Assembléia Legistativa da Costa Rica, um projeto de reforma integral da Lei 7472, o qual esperamos que nos permita contar com um braço mais forte e melhores recursos para continuar protegendo o cumprimento dos direitos e interesses legítimos dos consumidores, tal como consagra a nossa Constituição Política.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   Sim, Constituição Política da Costa Rica, Art. 46.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   Sim, a Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Eficaz do Consumidor, Lei nº 7.472.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Tem havido prevalência pelo Direito do Consumidor?**

   Não.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   A Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Eficaz do Consumidor, Lei nº 7.472, estabelece em seu Artigo 63 os crimes contra os consumidores, indicando que as penas para os delitos de "usura" ''especulação" e "propaganda desleal", previstas nos Artigos 236, 238 e 242 do Código Penal, devem ser duplicadas quando são cometidos em detrimento dos consumidores, nos termos previstos no Artigo 2º desta Lei. As mesmas penas serão aplicadas se o dano causado exceda o valor equivalente a cinquenta vezes o menor dos salários mínimos mensais, ou quando o número de produtos ou serviços comercializados, em contravenção destas disposições, ultrapasse cem.

   Será reprimido com a pena prevista no Artigo 216 do Código Penal, tipificada como "estelionato", a pessoa que devendo entregar um bem ou prestar um serviço, oferecido publicamente nos termos dos Artigos 34, 37 e 41 dessa Lei, não o realize nas condições acordadas, e faça uso da enganação ou qualquer outra ação manipuladora.

   Nesses casos, a Comissão Nacional do Consumidor deve remeter o caso para os órgãos jurisdicionais criminais, em conformidade com o inciso f) do Artigo 53 da referida Lei.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental central de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Sim, a Comissão Nacional do Consumidor e possui as seguintes competências:

a) Conhecer e sancionar as infrações administrativas, os descumprimentos das obrigações previstas no Capítulo V e, em particular, tutelar os direitos dos consumidores, de acordo com o Artigo 32 desta Lei.

b) Punir os atos de concorrência desleal, enumerados no Artigo 17 desta Lei quando, de forma reflexa, prejudiquem o consumidor.

c) Ordenar, de acordo com a gravidade dos fatos, as seguintes medidas de preventivas, segundo corresponda: o congelamento ou a confiscação de bens, a suspensão de serviços ou de cessação temporária dos fatos denunciados que violem as disposições dessa Lei, enquanto é emitida resolução no assunto.

d) Ordenar a suspensão do plano de vendas a prazo ou de prestação futura de serviços, quando exista violação ao prescrito no Artigo 44 desta Lei. A parte dispositiva da resolução deve ser publicada para que seja de conhecimento geral.

e) Ordenar, se for o caso, a restituição do dinheiro ou do produto. Pode fixar, também, um prazo para reparar ou substituir o bem, conforme o caso.

f) Transferir, a conhecimento da justiça ordinária, todas as práticas que configurem os delitos prejudiciais para o consumidor, estabelecidos no Artigo 63 desta Lei.

A Comissão Nacional do Consumidor não tem jurisdição para conhecer da anulação de cláusulas abusivas nos contratos de adesão, conforme o Artigo 42 desta Lei, nem da reparação por perdas e danos Estes casos devem ser conhecidos apenas pelos órgãos jurisdicionais competentes.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Não, a Comissão Nacional do Consumidor é um órgão de máxima descentralização, subordinado ao Ministério da Economia, Indústria e Comércio.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

A Comissão Nacional do Consumidor deve conhecer e sancionar as infrações administrativas cometidas em matéria do consumidor, estipuladas nesta lei, sem prejuízo da correspondente responsabilidade penal ou civil.

Segundo a gravidade do fato, as infrações cometidas em detrimento dos consumidores devem ser sancionadas com multas da seguinte forma:

a) De uma a dez vezes o menor salário mínimo mensal estabelecido na Lei de Orçamento Ordinário da República, por infrações indicadas nos incisos d), e), f), j) e n) do Artigo 34 e Artigo 38 desta lei.

b) De dez a quarenta vezes o menor salário mínimo mensal fixado na Lei do Orçamento Ordinário da República, pelas infrações mencionadas nos incisos b), h), i), k), l) e m) do Artigo 34 da presente lei.

Deve-se aplicar o máximo da sanção administrativa indicada no parágrafo anterior quando, da infração contra esta lei, impliquem danos para a saúde, à segurança ou o meio ambiente, que exerçam um efeito adverso nos consumidores.

Para valorar sanções a serem impostas, a mensuração deve atender os critérios de risco para a saúde, segurança, o meio ambiente, a gravidade do descumprimento de normas de qualidade, a posição do infrator no mercado, o valor do benefício obtido, o grau de intenção, a gravidade do dano e a reincidência do infrator.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim, as Organizações de Consumidores, as quais têm legitimidade para iniciar como parte ou intervir, na qualidade de terceiro interessado, nos processos perante a Comissão Nacional do Consumidor e os Tribunais de Justiça, na defesa dos direitos e interesses legítimos de seus associados. A atuação como terceiro interessado é regida pelas disposições estabelecidas na Lei Geral da Administração Pública e no Código de Processo Civil. (Art. 54 Lei nº 7.472).

Também possuem toda uma regulamentação especial no Capítulo VIII do Regulamento da Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Eficaz do Consumidor (Decreto 36.234.MEIC), dentro das quais destaca que as organizações de consumidores se constituirão como associações, conforme a Lei de Associações, Lei nº 218 de 8 de agosto de 1939, e sem a necessidade de se exigir que a defesa do consumidor seja seu objeto exclusivo. Poderão ter qualidade de utilidade pública uma vez cumpridos os requisitos correspondentes.

A Direção de Apoio ao Consumidor, por sua parte, fará um registro de organizações de consumidores, de modo que cada organização deverá demonstrar ante esta, sua devida constituição e anualmente deverá apresentar um plano de trabalho que contenha as ações e programas especializados nos direitos e interesses legítimos dos consumidores. Do mesmo modo, deverá apresentar a esse órgão um relatório anual de resultados.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim, dentro das funções que pela Lei 7.472, deve cumprir o Poder Executivo, está a de fomentar e promover as organizações de consumidores e garantir a sua participação na tomada de decisões e reivindicação, em torno de questões que afetem seus interesses.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

O Regulamento à Lei 7.472 criou a Rede de Organizações dos Consumidores como um mecanismo de coordenação interinstitucional com as instituições públicas ou organizações privadas que desenvolvam ou possam desenvolver ações, programas e projetos de promoção dos direitos e interesses dos consumidores.

Entre as funções da Rede, estão as seguintes:

a) Promover a coordenação intra e interinstitucional de programas e ações realizados em beneficio das organizações de consumidores.

b) Apoiar o MEIC na elaboração e implementação das políticas públicas que sejam definidas para o benefício de organizações de consumidores.

c) Servir como mecanismo de consulta para o DAC, de retorno e apoio na implementação de ações e funções que por lei devem executar.

d) Constituir-se em um fórum de consulta técnica a pedido do MEIC quando necessário, para a análise das reformas às leis, normas ou regulamentos que, em geral, afetem o consumidor

Cada organização de consumidores participante nomeará um representante e um suplente para a Rede, que será responsável por promover a coordenação interna de sua organização e com os demais membros da Rede, programas e ações de acordo com o que lhe corresponder desenvolver nos termos da sua função institucional.

A Direção de Apoio ao Consumidor, por sua vez, tem como atribuições com a Rede de Organização dos Consumidores as seguintes:

a) Incentivar e promover organizações de consumidores e garantir a participação na tomada de decisões e reivindicação, em torno de questões que afetem seus interesses.

b) Proporcionar capacitação e consultoria para as organizações de consumidores sobre consumo e direitos do consumidor.

c) Coordenar com outras entidades do setor público e privado a fim de promover e apoiar a organização e capacitação dos consumidores.

d) Planejar e desenvolver projetos especiais voltados para organizações no tema de consumo.

e) Servir como secretaria técnica da Rede de Organizações de Consumidores.

11. Quem representa internacionalmente o país em questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

A Direção de Apoio ao Consumidor como agência, e também as autoridades do Ministério da Economia, Indústria e Comércio.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

De acordo com o Artigo 68 da Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Eficaz do Consumidor, constituem o crime de desobediência previsto no Código Penal as resoluções ou ordens emitidas pela Comissão Nacional do Consumidor que não sejam observadas ou executadas nos prazos correspondentes.

Em tais circunstâncias, a Comissão Nacional do Consumidor deve proceder para testemunhar atos, com o propósito de sustentar a denúncia ao Ministério Público, para os correspondentes fins.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Não, na Lei 7.472 não se dispõe de regulação sobre ações coletivas em matéria de proteção do consumidor, unicamente estabelece a mencionada Lei que o consumidor, para fazer valer os seus direitos, pode recorrer na via administrativa ou judicial, sem que tais vias sejam excludentes entre elas, a não ser se opte pela via judicial.

Na via judicial deve-se adotar o procedimento sumário previsto nos Artigos 432 e seguintes do Código de Processo Civil. Nos processos de demandas dos consumidores para fazer valer os seus direitos, uma vez constatada a demanda e sempre que se trate de interesses exclusivamente patrimoniais, o juiz realizará uma audiência de conciliação para levar as partes a um acordo. Se não alcançado, continuará com a tramitação do processo.

Os processos que são trazidos para solicitar a anulação de contratos de adesão ou a compensação de danos em virtude da violação dessa Lei, para os quais a Comissão Nacional dos Consumidores não possui jurisdição, serão conhecimento apenas pelos órgãos judiciais competentes, de acordo com este artigo.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção ao Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim, antes do início formal do procedimento e quando se tratar de interesses puramente econômicos, a Direção de Apoio ao Consumidor, por meio da Plataforma de Apoio ao Consumidor (PACO) convoca uma audiência de conciliação das partes em litígio.

Adicionalmente, a PACO realiza acordos ou negociação, previamente à formalização da denúncia, através de meios de acesso remoto como telefone e correio eletrônico.

Além disso, PACO é um centro de Solução de Conflitos no âmbito do programa Casa da Justiça, coordenado pelo Ministério da Justiça e da Paz da Costa Rica. Nosso país conta também com uma Lei especial nº 7.727 "Lei sobre a Resolução Alternativa de Conflitos e Promoção da Paz Social".

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Não, a Lei 7.472 estabelece normas claras neste sentido, estabelecendo, por exemplo, como um dos direitos básicos do consumidor o acesso a uma informação, verdadeira e adequada, sobre os diferentes bens e serviços, com especificações corretas de quantidade, características, composição, qualidade e preço.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim, o Artigo 42 da Lei 7.472 estabelece que nos contratos de adesão, suas modificações, anexos ou aditamentos, a eficácia das condições gerais está sujeita ao conhecimento eficaz por parte do aderente ou a possibilidade real de tê-las conhecido mediante uma diligência ordinária (Primeiro parágrafo alterado pelo Artigo 1º, inciso b), da Lei nº 7.854 de 14 de Dezembro de 1998). São abusivas e absolutamente nulas as condições gerais dos contratos de adesão, civis e comerciais, que:

a) Restrinjam os direitos do aderente, sem que tal circunstância seja destacada com clareza no texto.

b) Limitem ou extingam a obrigação do usuário.

c) Favoreçam, de forma excessiva ou desproporcional, a posição contratual da parte fornecedora ou que importem em renúncia ou limitação dos direitos do aderente.

d) Exonerem ou limitem a responsabilidade do fornecedor por lesões corporais, cumprimento defeituoso ou mora.

e) Facultem ao fornecedoe rescindir unilateralmente o contrato, modificar suas condições, suspender sua execução, revogar ou limitar quaisquer direitos do aderente, nascido do contrato, exceto quando tal rescisão, modificação, suspensão revogação ou limitação estiver condicionada ao descumprimento imputável do último.

f) Obriguem o aderente a renunciar com antecedência a qualquer direito baseado no contrato.

g) Impliquem em renúncia, por parte do aderente, aos direitos processuais consagrados no Código de Processo Civil ou em leis especiais relacionadas.

h) Sejam ilegíveis.

i) Estejam escritas ou redigidas em um idioma diferente do espanhol.

j) Os que não especifiquem as condições de pagamento, a taxa de juros anual por cobrar, os encargos e interesses moratórios, as comissões, os sobre-preços, as sobre-taxas e outras obrigações que o usuário se comprometa a pagar à assinatura do contrato (Inciso adicionado pelo Artigo 2º, inciso a) da Lei nº 7.854 de 14 de dezembro de 1998).

São abusivas e relativamente nulas, as cláusulas gerais dos contratos de adesão que:

a) Conferem, ao interessado, prazos desproporcionais ou pouco precisos para aceitar ou rejeitar uma proposta ou executar uma prestação.

b) Outorgue, ao fornecedor, um prazo de mora desproporcional ou insuficientemente determinado, para executar a prestação sob seu cargo.

c) Obriguem que a vontade do aderente seja manifestada mediante a presunção do conhecimento de outros corpos normativos, que não façam parte integral do contrato.

d) Estabeleçam indenizações, cláusulas penais ou interesses desproporcionais, em relação aos danos a serem compensados pelo aderente.

Não obstante, a Comissão Nacional do Consumidor não possui competência para proceder com a anulação de tais cláusulas, nem para a revisão prévia dos contratos de adesão.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

im, até mesmo no Regulamento de Cartões de Crédito e Débito (Decreto nº 35.867.MEIC) é regulado o conteúdo mínimo de um contrato de adesão de cartões de crédito e débito, obrigando o emitente a cumprir com o seguinte conteúdo:

1. De forma:

1.1. Deve ser redigido de forma simples e clara, garantindo em todo momento que este seja de fácil leitura e compreensão para todos os consumidores.

1.2. O tamanho da letra: Deverão ser usados caracteres cuja altura não sejam inferiores a cinco milímetros (5 mm), o que significa que essa altura é a distância entre a linha de base até a base superior de uma letra em maiúscula, segundo Anexo nº II deste regulamento.

1.3. Os contratos deverão ser assinados pelo representante legal do emitente ou da pessoa previamente autorizada para tal finalidade, e pelo titular do cartão e do eventual fiador da pessoa.

1.4. Quando no contrato se faça menção de outras disposições adicionais que afetam diretamente o titular do cartão, essa informação deve ser claramente definida e estar disponível para o titular do cartão.

2. De conteúdo

2.1. Prazo de vigência do contrato.

2.2. Valor máximo de crédito autorizado.

2.3. Prazo para que o crédito seja autorizado, para os fins de cálculo das obrigações correspondentes ao período em curso.

2.4. Taxa de juros nominal anual e mensal, aplicáveis ao financiamento dos saldos pendentes, de acordo com a moeda em questão.

2.5. Tipo de taxa de juro (variável ou fixa). No caso da taxa de juros variável deve-se indicar o mecanismo para determiná-la e a fórmula para o seu cálculo.

2.6. Taxa de juros moratórios, de acordo com a moeda em questão.

2.7. Definição do valor base sobre o qual serão aplicados os juros, tanto correntes moratórios, assim como os prazos sobre os quais serão aplicadas ditas taxas.

2.8. Explicação da forma em que se construí o pagamento à vista.

2.9. Explicação da forma em que se constrói o pagamento mínimo.

2.10. Definição e condições do período de carência, conforme o caso.

2.11. Forma e meios de pagamento permitidos.

2.12. Data do vencimento das transações do período.

2.13. Definição das comissões, honorários e emolumentos relacionados com o uso do cartão de crédito, bem como a explicação da forma em que são carregados os montantes ou taxas determinadas.

2.14. Definição de encargos administrativos ou de permanência no sistema para o uso do cartão de crédito, incluindo encargos por gestão de cobrança, assim como a explicação da forma em que são colocados os montantes ou taxas determinadas.

2.15. Procedimento para o titular do cartão, sobre o relatório de perda, roubo ou extravio, deterioração ou furto do cartão de crédito.

2.16. Nos casos em que se proceda a suspensão do uso do cartão de crédito ou a resolução do respectivo contrato por vontade unilateral do emitente ou do titular do cartão.

2.17. Periodicidade com a que se entregará o extrato bancário.

2.18. Procedimento para a impugnação de enargos não autorizados pelo titular do cartão ou de qualquer outra reclamação.

2.19. Montante máximo garantido pelo fiador, conforme o caso. Além disso, dever-se-á indicar o procedimento de notificação do fiador nos casos de variações no limite de crédito, renovação do contrato e prazo ou outra variável que afete a garantia.

2.20. Direitos e obrigações do titular do cartão e do fiador.

2.21. Descrição das condições em que a débito total pode ser considerado como vencido e requerido seu pagamento integral para o titular do cartão.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Sim, tanto a Lei 7.472 como seu Regulamento contêm disposições específicas sobre as vendas fora do local comercial, a Lei as tipifica no Artigo 40 como aquelas que ocorrem fora do local ou do estabelecimento do comerciante ou fornecedor, sempre e quando a natureza do bem permitir, o consumidor, protegido pelo direito de arrependimento, poderá rescindir, sem responsabilidade, o contrato no prazo de oito dias contados a partir de sua constituição.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

De fato existe responsabilidade subjetiva do fornecedor por incorrer em alguma das infrações tuteladas na Lei 7.472, Art. 34. Adicionalmente, no Artigo 35 desse corpo normativo, se prevê a responsabilidade objetiva, a qual se materializa quando surge uma situação, que gera um dano e existe um nexo de causalidade entre ambos. Este tipo de responsabilidade é muito usada quando um consumidor compra um produto como um refrigerante e ele explode em seu rosto, por exemplo.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais suas respectivas sanções?

Sim, os delitos estão previstos nos Artigos 63 (delitos contra o consumidor) e 8 (desobediência) da Lei 7.472.

"Artigo 63. Delitos contra o consumidor.

As penas para os delitos de "usura", "especulação" e "propaganda desleal", indicados nos Artigos 236, 238 e 242 do Código Penal, devem ser dobrados quando cometidos em detrimento dos consumidores, nos termos previstos no Artigo 2º desta Lei. As mesmas penas se aplicarão quando o dano causado ultrapassar o montante equivalente a cinquenta vezes o menor dos salários mínimos mensais, ou quando o número de produtos ou serviços comercializados, em contravenção aos citados artigos, excedam cem.

Será reprimido com a pena prevista no Artigo 216 do Código Penal, tipificado como "estelionato", quem devendo entregar um bem ou prestar um serviço, oferecido publicamente nos termos dos Artigos 34, 37 e 41 desta Lei, não o realize sob as condições pactuadas, e pelo contrário faça uso de enganação ou qualquer outra ação manipuladora.

Em tais casos, a Comissão Nacional do Consumidor deve remeter o expediente para os órgãos jurisdicionais penais, de acordo com o inciso f) do Artigo 53 da presente Lei".

"Artigo 68. Desobediência.

Constituem o crime de desobediência previsto no Código Penal, as resoluções ou as ordens emitidas pela Comissão, para promover a concorrência e pela Comissão Nacional do Consumidor, no âmbito de suas competências, que não sejam observadas nem cumpridas nos prazos estabelecidos por esses órgãos. Em tais circunstâncias, os órgãos acima citados devem testemunhar trâmites, com o propósito de sustentar a denúncia ao Ministério Público, para os fins correspondentes".

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

O Regulawmento a Lei 7.472 (Decreto 36.234.MEIC) na sua Seção VI estabelece a este respeito que, com exceção daqueles produtos ou serviços perigosos por sua própria natureza, o comerciante ou fornecedor que, uma vez que tenha colocado um produto ou serviço no mercado, descobre que estes apresentam um alto grau de periculosidade para a vida, a saúde ou a segurança do consumidor, deve retirá-los imediatamente do mercado.

No caso em que a Administração que tenha conhecimento de que um bem ou produto tenha sido retirado em outros países, a Direção de Apoio ao Consumidor terá a faculdade de solicitar ao comerciante ou fornecedor a informação constante no Regulamento, com o fim de tomar as ações administrativas necessárias correspondentes no âmbito da lei.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim, nos termos do Artigo 40 da Lei 7.472 todo o bem que se venda ou serviço que se preste no país, deve estar implicitamente garantido em conformidade com o cumprimento dos padrões de qualidade e exigências técnicas, que por razões de saúde, meio ambiente, e segurança, estabeleçam as leis, os regulamentos e as respectivas normas, emitidas pela Administração Pública.

Esta garantia implícita se refere a natureza, características, condição, qualidade e utilidade ou finalidade previsíveis dos produtos que por essa razão geralmente são adquiridos. Existem regras completas sobre o assunto da garantia na Seção IV do Regulamento à Lei 7.472 (Decreto 36.234.MEIC).

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim, de acordo com o artigo 35 da Lei 7472, tanto o produtor, quanto o fornecedor e o comerciante, devem responder simultânea e independentemente da existência de culpa, se o consumidor é prejudicado pelo bem ou serviço, por informações inadequadas ou insuficientes sobre eles ou pela sua utilização e riscos. Será liberado somente quem demonstre que não provocou o dano (tenha sido alheio ao dano). Os representantes legais dos estabelecimentos comerciais, ou, se for o caso, os gerentes do negócio são responsáveis pelos atos ou eventos próprios ou pelos seus dependentes ou auxiliares. Os técnicos, os responsáveis pela elaboração e o controle respondem solidariamente, quando for o caso, pelas violações a esta lei, em detrimento do consumidor.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

A Direção de Apoio ao Consumidor conta com um sistema de Atendimento de Consultas e Reclamações, na qual são registradas as reclamações apresentadas pelos usuários e a gestão fornecida a cada uma, também se tem um Sistema Administração de Expedientes, que mantém as informações relacionadas com cada reclamação formal, conhecida pela Direção de Apoio ao Consumidor, assim como a separação dos dados do caso e os trâmites de cada um.

Ambos os sistemas possuem catálogos padronizados, que permitem fornecer estatísticas de forma rápida e confiável.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Idem.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

A informação contida nos sistemas indicados é privada, no entanto, é possível realizar publicações em termos gerais sobre o comportamento de reclamações, queixas ou reclamações principais, os produtos mais denunciados, etc., esta informação pode, também, ser usada para a elaboração de materiais informativos, projetos de educação ao consumidor, planejamento de pesquisas e estudos de mercado, etc.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim, a Lei 7472 prevê, no artigo 37 que a oferta, promoção ou publicidade dos bens e serviços deve estar de acordo com a natureza deles, suas características, condições, conteúdo, peso quando corresponda, utilidade ou finalidade, de forma que não induza ao erro ou engano ao consumidor. Não podem ser omitidas tais informações se dela se originasse dano ou perigo para a saúde ou segurança dos consumidores.

Devem prevalecer as cláusulas estipuladas nos contratos, se forem mais benéficas do que o conteúdo da oferta, promoção ou publicidade de bens e serviços.

O emprego de termos comparativos na oferta, promoção ou publicidade dos bens e serviços, se admite apenas sobre os dados essenciais semelhantes e objetivamente demonstráveis, sempre que se comparem com outros semelhantes, conhecidos ou de participação significativa no mercado. A comparação não é admissível quando se limite à proclamação geral e indiscriminada, da superioridade dos produtos próprios; é considerada por enganosa a que omita qualquer elemento necessário para determinar o valor real dos produtos. O produtor ou ao comerciante que, na oferta, a promoção, a publicidade, ou informação, descumpra com os requisitos estabelecidos neste artigo, deverá ser obrigado a retificar a publicidade, paga-la e divulgar a informação veraz ou omitida, pelos mesmos meios e forma antes empregados.

Além disso, o artigo 41 prevê que toda promoção ou oferta especial deve indicar o preço anterior do bem ou serviço, o novo preço ou o benefício que ao aproveitá-la, obteria o consumidor.

Também o Regulamento da Lei 7472 (Decreto 36.234.MEIC) estabelece na sua Seção V uma regulação completa sobre a retidão na publicidade e seus princípios, regras aplicáveis à oferta, promoção e publicidade, o uso de testemunhos e endossos, publicidade comparativa, as promoções, a correção da oferta, promoção e publicidade, a justificativa de alegações sobre produtos, suspensão ou esclarecimento do uso de publicidade e patrocínios.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

É competência da própria Comissão Nacional do Consumidor.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

O Decreto 36.234 MEIC-publicado em 01 de novembro de 2010, inclui muitas das disposições especiais que não havia na regulamentação anterior, no entanto a Direção de Apoio ao Consumidor está dirigindo um projeto de Reforma integral à Lei 7472, que atualmente se encontra na Subcomissão de Assuntos Econômicos da Assembleia Legislativa da Costa Rica, e que, entre outros tópicos propõe um aumento nas atuais sanções.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim, a Lei de Proteção do indivíduo diante do tratamento de seus dados pessoais, Lei n º 8.968.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A competência para esta matéria especial é da Agência de Proteção de Dados dos Habitantes (Prodhab), que é um órgão de descentralização máxima ligado ao Ministério da Justiça e da Paz, e que possui personalidade jurídica própria instrumental na realização das funções atribuídas a ela pela Lei.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, atualmente se trabalha na regulamentação da Lei de 8968, comissão da qual faz parte a Direção de Apoio ao Consumidor.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

A Costa Rica em matéria ambiental, de maneira paralela a assinatura de todo o conjunto de acordos internacionais, também criou um conjunto de normas legais que acompanham a legislação anterior sobre as questões ambientais. Esta legislação conta tanto com as disposições gerais que afetam a vários ministérios no mesmo tempo, bem como com casos nos que os pronunciamentos afetam a casos específicos.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim, a Lei Orgânica do Ambiente (Lei n º 7554) criou a figura da Controladoria do meio ambiente, ligado ao Gabinete do Ministério do Ambiente e Energia, cuja tarefa será a de supervisionar a correta execução dos objetivos dessa lei, e as que pela sua natureza lhe correspondam.

Além disso, a lei criou um Tribunal Ambiental Administrativo, com sede em San José, de concorrência em todo o país, que é um órgão descentralizado do Ministério do Ambiente e Energia, com a independência exclusiva e funcional para o desempenho das suas funções. As suas decisões esgotam a via administrativa e suas resoluções serão de cumprimento estrito e obrigatório.

Esta lei além de ser inovadora, é inovadora não somente por sua recente aprovação (há apenas seis anos), em comparação com outras leis vigentes que afetam a matéria ambiental, mas, também, porque representa uma nova visão mais clara de qual deve ser o papel do Estado da Costa Rica na busca para garantir que seus cidadãos vivam em um ambiente saudável, onde não sejam submetidos a constantes violações aos direitos tanto individuais como da sociedade em geral, do direito ao gozo das condições naturais que esse país oferece. Tudo isso se reflete na lei, por meio da normativa relacionada com a prevenção e controle da poluição, a proteção dos recursos naturais e a tipificação das infrações e as suas penalidades.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, é necessária uma legislação especial sobre o consumo sustentável e a proteção ao consumidor nessa matéria.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Sim, na Costa Rica a Lei 7472 possui uma regulamentação geral em matéria de Cartões de Crédito (Artigo 44 Bis), adicionalmente o Regulamento de Cartões de Crédito e Cartões de Débito, o Decreto n º 35.867.MEIC, estabelece regulação específica e especial à matéria.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A aplicação dos referidos regulamentos corresponde à Comissão Nacional do Consumidor.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

O Decreto 35.867 MEIC-publicado em 30 de março de 2010, inclui muitas das disposições especiais não contidas na regulamentação anterior, no entanto a Direção de Apoio ao Consumidor está impulsionando um projeto de Reforma integral da Lei 7472, que atualmente se encontra na Sub-comissão de Assuntos Econômicos da Assembleia Legislativa da Costa Rica, e que, entre outros tópicos, propõe um aumento das sanções atuais.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Atualmente não existe regulamentação específica sobre esta matéria.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Ibid.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, é necessário contar com uma regulação especial no comércio eletrônico, porque atualmente como se observou, o país carece de regras claras sobre o assunto.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Sim, a lei 7472 estabeleceu como uma função do Poder Executivo desenvolver programas de educação e informação para o consumidor, a fim de capacitá-lo a discernir e tomar decisões informadas sobre o consumo de bens e serviços, com o conhecimento dos seus direitos.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Sim, se está trabalhando atualmente com o Ministério da Educação na adequação do currículo acadêmico para o tema "Educação para a Vida", anteriormente chamado de "Educação para o lar", este novo programa vai incluir temas de educação ao consumidor, entre outros temas de interesse, como educação financeira.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Não, unicamente se toca o tema transversalmente em outras pós-graduações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Costa Rica tem alcançado progressos importantes na defesa dos direitos e interesses legítimos dos consumidores, desde a promulgação da Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Eficaz do Consumidor (Lei 7472), pois se transformou da existência de uma "Lei de Defesa do Consumidor" (n. 5665), caracterizada pela intervenção do Estado, a proteção tarifária, regulamentação estatal de preços e regulação das margens de lucro para os comerciantes, para uma legislação mais moderna e consistente com um mercado que enfrenta grandes mudanças como a abertura comercial, a assinatura de acordos de livre comércio e a mudança na cultura de consumo.

A Lei 7.472 entrou em vigor em 19 de janeiro de 1995, a fim de responder de uma maneira mais ágil e oportuna as necessidades do consumidor no contexto social, econômico e político. O surgimento da Lei marcou a transição de um Estado intervencionista para a dinâmica do mercado liderado pela oferta e a demanda de bens e serviços no âmbito da livre concorrência e abertura comercial.

A estrutura da lei é baseada em três eixos principais: a desregulamentação, a concorrência e a proteção do consumidor, que constituem um marco integral para a promoção de uma política não intervencionista. Esta normativa surge como um mecanismo para "fortalecer" os consumidores, permitindo-lhes se converter em um agente dinâmico econômico e consistente com seus interesses e direitos, sem prejuízo para o comerciante.

O papel do governo deixa de ser intervencionista e passa a exerver uma função de facilitação, promovendo uma interação estratégica entre os vários agentes do mercado, promovendo também uma maior consciência da importância da promoção de uma melhor cultura de consumo, com base em regras explícitas e implícitas que incentivam um quadro de relações eqüitativas e conveniente para os diversos setores.

Não obstante nos dias de hoje, esta legislação precisa ser reformulada para tratar de questões de grande importância, mas que estão ausentes no texto vigente, quer dizer à regulamentação do comércio eletrônico, ações coletivas, consumo sustentável e outros assuntos de especial interesse, que por suas características e particularidades devem ser tratadas através de uma legislação mais moderna.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN COSTA RICA

INTRODUCCIÓN

COSTA RICA

República de Costa Rica
Capital: San José
Idioma oficial: Español
Población: 4.301.712 de habitantes[124]
Protección del Consumidor:
Dirección de Apoyo al Consumidor
Ministerio de Economía, Industria y Comercio
http://www.meic.go.cr

Como antecedente de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, tenemos a la Ley N° 5665 "Ley de Protección al Consumidor" que era el marco legal de un mercado caracterizado por gran intervencionismo Estatal, protecciones arancelarias, regulación estatal de precios y regulación de márgenes de utilidad para los comerciantes.

Sin embargo, el mercado costarricense se enfrentó a cambios importantes tales como la apertura comercial y los tratados de libre comercio, además la sociedad costarricense experimentó un cambio en la cultura de consumo del consumidor; ante los cuales la regulación existente devino inadecuada.

Ante este panorama se promulga la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley Nº7472, la cual entró en vigencia en el año 1995, con el fin de responder de una manera más ágil y oportuna a las necesidades del consumidor en el contexto social, económico y político.

El surgimiento de la Ley 7472 marcó la transición de un Estado intervencionista a una dinámica de mercado liderada por la oferta y la demanda de bienes y servicios, dentro del marco de la libre competencia y la apertura comercial.

La estructura de la Ley se basa en tres ejes principales: desregulación, competencia y protección del consumidor, los cuales constituyen un marco integral para el fomento de una política no intervencionista, fungiendo como un mecanismo para "empoderar" al consumidor, permitiéndole así convertirse en un agente económico dinámico y consecuente con sus intereses y sus derechos, sin perjuicio del comerciante.

En razón de lo anterior, el rol gubernamental deja de ser intervencionista y pasa a ejercer una función facilitadora. Se promueve una interacción estratégica entre los diversos agentes del mercado, impulsando una mayor conciencia sobre la importancia de fomentar una mejor cultura de consumo, basada en normas explícitas e implícitas que fomenten un marco de relaciones equitativas y convenientes para los diversos sectores

Aunado a lo anterior, la Constitución Política de Costa Rica se reforma en el año 1996 para incluir en el artículo 46 como norma constitucional el siguiente texto: *"... Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La Ley regulará esas materias..."*

En este marco la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) asume una responsabilidad muy específica, se encarga de proponer y ejecutar las políticas y acciones necesarias para la tutela de los intereses legítimos y la defensa efectiva de los derechos del consumidor, contemplados en la Ley 7472.

Para lograr su cometido, realiza diversas actividades de Educación e Información, las cuales se ven complementadas con mecanismos y estrategias destinadas a ejercer un rol mediador, en aquellas situaciones en las cuales consumidores y comerciantes se ven inmersos en algún conflicto de intereses relacionado con los derechos y obligaciones establecidos en esta Ley, fomentando las vías de la negociación, o en su defecto, realizando los procesos pertinentes cuando no se logran resultados exitosos a través de los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos.

El interés primordial de la DAC, ha sido el de fomentar una mejor cultura de consumo, a través de un proceso de formación y concienciación, dirigido tanto a consumidores como comerciantes. Razón por la cual, ha experimentado un aumento significativo en las denuncias que plantean consumidores en resguardo de sus derechos e intereses legítimos; así como las gestiones de orientación y asesoría que a

124 http://www.inec.go.cr/Web/Home/pagPrincipal.aspx#. Datos estadísticos de 2011, disponible en 30 de octubre 2012.

diario formulan los usuarios de nuestros servicios, al grado que actualmente la DAC mantiene un circulante de aproximadamente 6.000 expedientes y en promedio tramita 37.000 gestiones de orientación y asesoría anuales.

Actualmente nos enfrentamos a nuevos retos, los mecanismos y formas de consumo han cambiado dando paso a nuevas formas de ofertar y adquirir bienes y servicios, esto aunado a los 17 años de vigencia de la Ley imponen la necesidad de contar com uma instrumento normativo actualizado y mejorado, por esta razón la DAC promueve ante la Asamblea Legislativa de Costa Rica, um proyecto de reforma integral de la Ley 7472, el cual esperamos nos permita contar um um brazo más fuerte y mejores recursos para continuar tutelando el cumplimiento de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, tal cual lo consagra nuestra Constitución Política.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   Sí, Constitución Política de Costa Rica art. 46.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   Sí, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley Nº 7472.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia de las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido prevalencia por el Derecho del Consumidor?**

   No.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

   La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley Nº 7472, establece en su artículo 63 los delitos en perjuicio del consumidor, indicando que las penas de los delitos de “usura”, “agiotaje” y “propaganda desleal”, indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta Ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien.

   Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como “estafa”, a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 34, 37 y 41 de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora.

   En esos casos, la Comisión nacional del consumidor debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales, de conformidad con el inciso f) del artículo 53 de la presente Ley.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. **¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?**

   Sí, la Comisión Nacional del Consumidor y posee las siguientes potestades:

   a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con el artículo 32 de esta Ley.

b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el artículo 17 de esta Ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor.

c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta Ley, mientras se dicta resolución en el asunto.

d) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el artículo 44 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general.

e) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda.

f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el artículo 63 de esta Ley.

La Comisión nacional del consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al artículo 42 de esta Ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

No, la Comisión Nacional del consumidor es un órgano de máxima desconcentración, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

La Comisión Nacional del Consumidor debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.

Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo:

a) De una a diez veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones indicadas en los incisos d), e), f), j) y n) del artículo 34 y en el artículo 38 de esta ley.

b) De diez a cuarenta veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones mencionadas en los incisos b), h), i), k), l) y m) del artículo 34 de la presente ley.

Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores.

Para valorar las sanciones por imponer, la calificación debe atender los criterios de riesgo para la salud, la seguridad, el medio ambiente, la gravedad del incumplimiento de estándares de calidad, la posición del infractor en el mercado, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del daño y la reincidencia del infractor.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Sí, las Organizaciones de Consumidores, las cuales están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor y ante los Tribunales de Justicia, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de sus asociados. La coadyuvancia se rige por lo establecido en la Ley General de la Administración Pública y en el Código Procesal Civil. (art. 54, Ley Nº7472).

También poseen toda una regulación especial en el Capítulo VIII del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Decreto 36234.MEIC), dentro de las cuales se destaca que las organizaciones de consumidores se constituirán como asociaciones, conforme a la Ley de Asociaciones, Ley Nº 218 del 8 de agosto de 1939, y sin que se requiera que la defensa del consumidor sea su objeto exclusivo. Podrán recibir la calificación de utilidad pública una vez cumplidos los requisitos correspondientes.

Por su parte La Dirección de Apoyo AL Consumidor llevará un registro de organizaciones de consumidores, por lo que cada organización deberá acreditar ante ésta su debida constitución y anualmente deberá presentar un plan de trabajo que contenga las acciones y programas especializados en los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Asimismo, deberá presentar ante esa dependencia el correspondiente informe anual de resultados.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Sí, dentro de las funciones que por Ley 7472 debe cumplir el Poder Ejecutivo está la de fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

El Reglamento a la Ley 7472 creó la RED de organizaciones de consumidores como un mecanismo de coordinación interinstitucional con las instituciones públicas u organizaciones privadas que desarrollen o puedan desarrollar acciones, programas y proyectos tendientes a promover los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Dentro de las funciones de la RED están las siguientes:

a) Fomentar la coordinación intra e interinstitucional de los programas y acciones que se ejecuten en beneficio de las organizaciones de consumidores.

b) Apoyar al MEIC en la elaboración e implementación de las políticas públicas que se definan en beneficio de las organizaciones de consumidores.

c) Fungir como mecanismo de consulta para la DAC, retroalimentación y apoyo en la implementación de las acciones y funciones que por ley le corresponde ejecutar.

d) Constituirse en un foro de consulta técnica a solicitud del MEIC cuando se requiera, para el análisis de reformas a leyes, reglamentos o normativa en general que afecte al consumidor.

Cada organización de consumidores participante nombrará un representante propietario y uno suplente ante la RED, quien será responsable de promover la coordinación a lo interno de su organización y con los demás miembros de la RED, de los programas y acciones que en cumplimiento de su quehacer institucional le corresponda desarrollar.

Por su parte, La Dirección de Apoyo AL Consumidor tiene como atribuciones para con la RED de Organizaciones de Consumidores las siguientes:

a) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar la participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses.

b) Proporcionar capacitación y asesoría a las organizaciones de consumidores en el tema del consumo y derechos del consumidor.

c) Coordinar con otras entidades del sector público y privado con el fin de promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores.

d) Planear y formular proyectos especiales dirigidos a las organizaciones en el tema de consumo.

e) Fungir como secretaría técnica de la RED de organizaciones de consumidores.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

La Dirección de Apoyo al Consumidor como agencia, y también las autoridades del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

De acuerdo con el artículo 68 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión Nacional del Consumidor que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes.

En tales circunstancias, la Comisión Nacional del Consumidor debe proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

No, en la Ley 7472 no se dispone de regulación sobre acciones colectivas en materia de protección al consumidor, únicamente establece la mencionada Ley que el consumidor, para hacer valer sus derechos, puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que estas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial.

En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. El juez, en los procesos por demandas de los consumidores para hacer valer sus derechos, una vez contestada la demanda y siempre que se trate de intereses exclusivamente patrimoniales, realizará una audiencia de conciliación con el fin de procurar avenir a las partes a un acuerdo. De no lograrse, se continuará con el trámite del proceso.

Los procesos que se entablen para reclamar la anulación de contratos de adhesión o el resarcimiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones a esta Ley, para los cuales la Comisión Nacional del Consumidor no tiene competencia, serán conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes, de conformidad con este artículo.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí, antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Dirección de Apoyo al Consumidor, a través de la Plataforma de Apoyo al consumidor (PACO) convoca a una audiencia de conciliación a las partes en conflicto.

Adicionalmente, PACO realiza gestiones de avenimiento o negociación, en forma previa a la formalización de la denuncia, a través de medios de acceso remoto como el teléfono y el correo electrónico.

Adicionalmente, PACO es un centro de Resolución de Conflictos cobijado bajo el programa de Casas de Justicia que coordina el Ministerio de Justicia y Paz de Costa Rica. Nuestro país además cuenta con una Ley especial Nº7727 “Ley Sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social”.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

No, la Ley 7472 establece normas claras en este sentido, por ejemplo establece como uno de los derechos básicos del consumidor el acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Sí, el artículo 42 de la Ley 7472 establece que en los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria. (Así reformado este primer párrafo por el artículo 1º, inciso b), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998) Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que:

a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.

b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente.

c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente.

d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora.

e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último.

f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.

g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.

h) Sean ilegibles.

i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.

j) Los que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobreprecios, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato. (Así adicionado este inciso por el artículo 2º, inciso a), de la ley

No.7854 de 14 de diciembre de 1998)

Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que:

a) Confieran, al predisponente, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación.

b) Otorguen, al predisponente, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo.

c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato.

d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente.

No obstante, la Comisión Nacional del Consumidor no posee competencia para proceder a anulación de dichas cláusulas, ni para la revisión previa de los contratos de adhesión.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Sí, incluso en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Decreto Nº 35867.MEIC) se regula el contenido mínimo de un contrato de adhesión de tarjetas de crédito y débito, obligándose al emisor a cumplir el siguiente contenido:

1. De forma:

1.1. Debe redactarse de manera simple y clara, procurando en todo momento que resulte de fácil lectura y comprensión para todos los consumidores.

1.2. El tamaño de la letra: se deberá utilizar caracteres cuya altura no sea inferior a cinco milímetros (5 mm), entendiendo dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula, según Anexo Nº II de este reglamento.

1.3. Los contratos deberán ser firmados por el representante legal del emisor o de la persona previamente autorizada para tal fin, así como por el tarjetahabiente y por el eventual fiador personal de éste.

1.4. Cuando en el contrato se haga mención a otras disposiciones adicionales que afecten directamente al tarjetahabiente, dicha información debe estar claramente definida y a disposición del tarjetahabiente.

2. De fondo:

2.1. Plazo de vigencia del contrato.

2.2. Monto máximo de crédito autorizado.

2.3. Plazo por el que se otorga el crédito autorizado, para los efectos del cálculo de las obligaciones correspondientes al período en curso.

2.4. Tasa de interés nominal anual y mensual, aplicables al financiamiento de los saldos adeudados, según la moneda de que se trate.

2.5. Tipo de tasa de interés (variable o fija). En el caso de la tasa de interés variable se debe indicar el mecanismo para determinarla y la fórmula para su cálculo.

2.6. Tasa de intereses moratorios, según la moneda de que se trate.

2.7. Definición del monto base sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios, así como los plazos sobre los cuales se aplicarán dichas tasas.

2.8. Explicación de la forma en que se construye el pago de contado.

2.9. Explicación de la forma en que se construye el pago mínimo.

2.10. Definición y condiciones del período de gracia, según el caso.

2.11. Forma y medios de pago permitidos.

2.12. Fecha de corte de las transacciones del período.

2.13. Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al uso de la tarjeta de crédito, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ellos.

2.14. Definición de los cargos administrativos o de permanencia en el sistema para el uso de la tarjeta de crédito, incluidos los cargos por gestión de cobro, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ello.

2.15. Procedimiento para el tarjetahabiente, sobre el reporte de la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito.

2.16. Casos en que proceda la suspensión del uso de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo por voluntad unilateral del emisor o del tarjetahabiente.

2.17. Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta.

2.18. Procedimiento para la impugnación de cargos no autorizados por el tarjetahabiente o cualquier otro reclamo.

2.19. Monto máximo garantizado por el garante solidario, según el caso. Además, se deberá indicar el procedimiento de notificación al garante en los casos de variaciones del límite de crédito, renovación del contrato y plazo u otra variable que afecte la garantía.

2.20. Derechos y obligaciones del tarjetahabiente y del garante solidario.

2.21. Descripción de las condiciones en que el adeudo total puede ser considerado como vencido y requerido el pago total al tarjetahabiente.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Sí, tanto la Ley 7472 como su Reglamento contienen disposiciones específicas sobre la ventas realizadas fuera del negocio comercial, la Ley las tipifica en su artículo 40 como aquellas que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

Efectivamente existe responsabilidad subjetiva del proveedor por incurrir en alguna de las infracciones tuteladas en la Ley 7472, art. 34. Adicionalmente en el art. 35 de ese cuerpo normativo se prevé la responsabilidad objetiva, la cual se materializa cuando se suscita una situación, se genera un daño y existe un nexo de causalidad entre ambos. Este tipo de responsabilidad es muy utilizada cuando un consumidor compra un producto como un refresco gaseoso y le explota en la cara, por ejemplo.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Sí, los delitos se encuentran mencionados en los artículos 63 (delitos en perjuicio del consumidor)8 (desobediencia) de la Ley 7472.

"Artículo 63 -Delitos en perjuicio del consumidor.

Las penas de los delitos de "usura", "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta Ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien.

Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como "estafa", a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 34, 37 y 41 de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora.

En esos casos, la Comisión nacional del consumidor debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales, de conformidad con el inciso f) del artículo 53 de la presente Ley."

"Artículo 68 - Desobediencia.

Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales circunstancias, los órganos citados deben proceder a testimoniar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes."

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

El Reglamento a la Ley 7472 (Decreto 36234.MEIC) en su sección VI establece al respecto que, con excepción de aquellos productos o servicios peligrosos por su propia naturaleza, el comerciante o proveedor que, una vez que ha colocado un producto o servicio en el mercado, se entere de que estos presentan un alto grado de peligrosidad para la vida, salud o seguridad del consumidor, debe retirarlo inmediatamente del mercado.

En el supuesto de que sea la Administración quien tenga conocimiento de que un bien o un artículo ha sido objeto de retiro en otros países, la Dirección de Apoyo Al Consumidor quedará facultada para solicitar al comerciante o proveedor la información dispuesta en el Reglamento, con el fin de tomar las acciones administrativas que en derecho correspondan.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí, conforme al artículo 40 de la Ley 7472 todo bien que se venda o servicio que se preste en el país, debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la Administración Pública.

Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido. Existe uma regulación completa del tema de la garantia em la Sección IV del reglamento a La Ley 7472 (Decreto 36234.MEIC).

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Sí, de acuerdo al artículo 35 de la Ley 7472 tanto el productor, como el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

La Dirección de Apoyo al Consumidor cuenta con un Sistema de Atención de Consultas y Reclamos, en el cual se registran las quejas presentadas por los usuarios y la gestión brindada a cada una, también se cuenta con un Sistema de Administración de Expedientes, que mantiene la información relacionada con cada denuncia formal ingresada a la Dirección de Apoyo al Consumidor, así como un desglose de los datos del caso y la tramitología seguida.

Ambos sistemas cuentan con catálogos normalizados, que permiten brindar estadísticas de forma rápida y confiable.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Idem.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

La información contenida en los sistemas indicados es privada, no obstante, es posible realizar publicaciones en términos generales acerca del comportamiento de los reclamos, las quejas o denuncias principales, los artículos más denunciados, etc; esta información también se puede utilizar para la elaboración de materiales informativos, proyectos de educación al consumidor, planeamiento de investigaciones o estudios de mercado, etc.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Sí, La Ley 7472 establece en su artículo 37 que la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor. No pueden omitirse tales informaciones, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor.

Deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios.

El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, sólo se admite respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado. La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada, de la superioridad de los productos propios; se tiene por engañosa la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos. Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.

Además el artículo 41 dispone que toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o el servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas, obtendría el consumidor.

También el Reglamento a La Ley 7472 (Decreto 36234.MEIC) establece en su Sección V uma regulación completa sobre rectitud en la publicidad y sus principios, reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad, el uso de testimonios y endosos, la publicidad comparativa, las promociones, la rectificación de la oferta, la promoción y la publicidad, la justificación de aseveraciones sobre los productos, la suspensión o aclaración de la publicidad y el uso de avales.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Le corresponde a la misma Comisión Nacional del Consumidor, que puede aplicar la.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

El Decreto 36234.MEIC publicado el 01 de Noviembre del 2010 incluye muchas de las disposiciones especiales que el anterior Reglamento carecía, no obstante La Dirección de Apoyo al Consumidor está impulsando un proyecto de Reforma integral a La Ley 7472, que actualmente se encuentra en La Sub-comisión de Asuntos Económicos de La Asamblea Legislativa de Costa Rica, y que entre otras mejores, propone un aumento en las sanciones actuales.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Sí, la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley Nº 8968.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La competencia para aplicación de esta materia especial corresponde a la Agencia de Protección de datos de los Habitantes (Prodhab), que es un órgano de desconcentración máxima adscrito al Ministerio de Justicia y Paz, que posee personalidad jurídica instrumental propia en el desempeño de las funciones que le asigna la Ley.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí, actualmente se trabaja en la reglamentación de la Ley 8968, comisión de la que forma parte la Dirección de Apoyo al Consumidor.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

En materia ambiental Costa Rica de manera paralela a la firma de todo el conjunto de acuerdos internacionales, también se ha creado un amplio conjunto de normas legales que acompañan a los anteriores en lo referente a legislar en materia ambiental. Esta legislación cuenta tanto con disposiciones generales que afectan a varios ministerios a la vez, como casos en que los pronunciamientos afectan casos específicos.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Sí, Ley Orgánica del Ambiente (Ley Nº 7554) creó la figura del Contralor del ambiente, adscrito al despacho del Ministerio del Ambiente y Energía, cuya tarea será vigilar la aplicación correcta de los objetivos de esta ley, y de las que, por su naturaleza, le correspondan.

Adicionalmente, la misma ley creó un Tribunal Ambiental Administrativo, con sede en San José y competencia en todo el territorio nacional, el cual es un órgano desconcentrado del Ministerio del Ambiente y Energía, con competencia exclusiva e independencia funcional en el desempeño de sus atribuciones. Sus fallos agotan la vía administrativa y sus resoluciones serán de acatamiento estricto y obligatorio.

Esta ley además de novedosa es novedosa no sólo por lo reciente de su aprobación (hace tan solo seis años), comparada con otras legislaciones vigentes que afectan la materia ambiental; si no que representa una nueva visión, más clara de lo que debe ser el papel del Estado costarricense en la búsqueda de procurar que sus ciudadanos vivan en un ambiente sano, donde no se presenten constantes

violaciones a los derechos tanto individuales como de la sociedad en general del disfrute de las condiciones naturales de las cuales goza este país. Todo esto se refleja en la ley, a través de la normativa relacionada con la prevención y control de la contaminación, protección de los diversos recursos naturales y tipificación de infracciones y las sanciones correspondientes.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí, se requiere una legislación especial sobre consumo sustentable y protección al consumidor en la materia.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Sí, en Costa Rica la Ley 7472 posee una regulación general en materia de Tarjetas de Crédito (artículo 44 Bis); adicionalmente el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Decreto Nº 35867.MEIC, establece regulación específica y especial de la materia.

37. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La aplicación de las anteriores regulaciones corresponde a la Comisión Nacional del Consumidor.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

El Decreto 35867.MEIC publicado el 30 de Marzo del 2010 incluye muchas de las disposiciones especiales que el anterior Reglamento carecía, no obstante La Dirección de Apoyo al Consumidor está impulsando un proyecto de Reforma integral a La Ley 7472, que actualmente se encuentra en La Sub-Comisión de Asuntos Económicos de La Asamblea Legislativa de Costa Rica, y que entre otras mejores, propone un aumento en las sanciones actuales.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Actualmente no existe regulación específica sobre este particular.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Ibid.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí es necesario contar con regulación especial en materia de comercio electrónico, pues actualmente como se indicó, el país carece por completo de reglas claras en este tema.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumidor?

Sí, la Ley 7472 establece como función del Poder Ejecutivo formular programas de educación e información para el consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas acerca del consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus derechos.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Actualmente se está trabajando con el Ministerio de Educación Pública en la adecuación de la currícula académica correspondiente a la materia "Educación para la Vida" que anteriormente se denominada "Educación para el Hogar", este nuevo programa incluirá la temática de educación al consumidor, entre otros temas de interes como la educación financiera.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

No, únicamente se toca el tema transversalmente en otros postgrados.

CONSIDERACIONES FINALES

Costa Rica ha realizado un avance muy importante en defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, desde la promulgación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472), pues se pasó de la existencia de una "Ley de Protección al Consumidor" (N° 5665) caracterizada por intervencionismo estatal, protecciones arancelarias, regulación estatal de precios y regulación de márgenes de utilidad para los comerciantes; a una normativa más moderna y acorde con un mercado que enfrenta cambios importantes como la apertura comercial, la firma de tratados de libre comercio y el cambio en la cultura del consumidor.

La Ley 7472 entró en vigencia el 19 de Enero de 1995, con el fin de responder de una manera más ágil y oportuna a las necesidades del consumidor en el contexto social, económico y político. El surgimiento de la Ley marcó la transición de un Estado intervencionista a una dinámica de mercado liderada por la oferta y la demanda de bienes y servicios, dentro del marco de la libre competencia y la apertura comercial.

La estructura de la Ley se basa en tres ejes principales: desregulación, competencia y protección del consumidor, los cuales constituyen un marco integral para el fomento de una política no intervencionista. Esta normativa surge como un mecanismo para "empoderar" al consumidor, permitiéndole así convertirse en un agente económico dinámico y consecuente con sus intereses y sus derechos, sin perjuicio del comerciante.

El rol gubernamental deja de ser intervencionista y pasa a ejercer una función facilitadora, se promueve una interacción estratégica entre los diversos agentes del mercado, impulsando una mayor conciencia sobre la importancia de fomentar una mejor cultura de consumo, basada en normas explícitas e implícitas que fomenten un marco de relaciones equitativas y convenientes para los diversos sectores.

No obstante en la actualidad, esta normativa requiere de ser remozada a fin de atender temáticas de gran importancia, pero que están ausentes en el texto vigente, nos referimos a la regulación del comercio electrónico, acciones de clase, consumo sustentable y otras materias de especial interés, que por sus particularidades y características deben ser abordadas a través de una legislación más moderna.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM EL SALVADOR

INTRODUÇÃO

O presente documento apresenta a situação atual das relações de consumo, da perspectiva do consumidor em El Salvador e a evolução das normas de proteção dos consumidores. Comentários, opiniões e depoimentos de consumidores e diferentes atores da sociedade civil.

El Salvador vive importantes mudanças a avanços em matéria da proteção dos direitos dos consumidores. Há novos instrumentos em matéria de legislação e política pública que certamente foram promovidas e implantadas nos últimos 3 anos e refletem o compromisso e a vontade do Governo de materializar mudanças positivas para a vida das pessoas consumidores.

A Defensoria do Consumidor tem aperfeiçoado sua capacidade atuante para monitorar o funcionamento dos mercados, principalmente de alimentos, medicamentos, produtos e grãos básicos, dentre outros.

EL SALVADOR

República de El Salvador
Capital: São Salvador
Idioma oficial: Espanhol
População: 6,2 milhões de habitantes[125]
Proteção do Consumidor:
Defensoria do Consumidor
http://www.defensoria.gob.sv/

A fim de conhecer a percepção que os salvadorenhos e as salvadorenhas possuem, da Defensoria do Consumidor e seu posicionamento diante da população, no mês de novembro de 2011, realizou-se uma pesquisa de opinião por meio do Instituto Universitário de Opinião Pública (IUDOP) da Universidade Centroamericana Jose Simeón Cañas e o resultado obtido é que a Defensoria efetivamente defende os direitos e interesses das pessoas consumidores, o estudo também revelou que 78,2% da população concorda que a Defensoria atua com transparência na defesa das pessoas consumidoras.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

A **Art. 101 da Constituição da República de El Salvador** dispõe o seguinte: "A ordem econômica deve responder essencialmente aos princípios de justiça social, que tendam a garantir a todos os habitantes do país uma existência digna do ser humano.

O Estado promoverá o desenvolvimento econômico e social mediante o aumento da produção, produtividade e uso racional dos recursos. Com igual finalidade, incentivará os diversos setores de produção e defenderá os interesses dos consumidores".

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Atualmente, está em vigor a Lei de Proteção ao Consumidor, por meio do Decreto Legislativos n. 776 de 18 de agosto de 2005, publicado no Diário Oficial n. 166 Volume 368, de 08 de setembro de 2005, cujo conteúdo pode ser consultado no seguinte endereço:

http://www.defensoria.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=371&Itemid=224

Esta lei constitui uma norma jurídica de ordem pública que integra conteúdos do Direito do Consumo relacionados com situações sujeitas ao Direito Civil e Comercial.

125 http://www.unfpa.org/swp/ Dados Estatísticos de 2011, disponível em 30 de outubro de 2012.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

Não houve, ainda, experiência no Tribunal Sancionador sobre conflito de norma. O Código Civil dispõe, no seu Art. 13, que a normativa especial prevalecerá sobre a norma geral, nesse sentido pode se interpretar perante um conflito de normas, que a Lei de Proteção ao Consumidor prevalecerá sobre uma normativa geral.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

Efetivamente, a Lei de Proteção ao Consumidor prevê em seu Artigo 150 que prevalecerá a ação civil e outras disposições contra os fornecedores: "Art. 150 – Em matéria de direitos do consumidor, os fornecedores estarão sujeitos a sanções administrativas correspondentes, sem prejuízo das responsabilidade civis, penais ou de outra ordem que sejam concorrentes".

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

A Lei de Proteção ao Consumidor criou a Defensoria do Consumidor como a Instituição do Estado responsável por garantir a proteção dos direitos do consumidor.

O Art. 56 da referida Lei prevê expressamente: "Cria-se a Defensoria do Consumidor, como uma instituição descentralizada do Governo da República, com personalidade jurídica e patrimônio próprio, com autonomia em assuntos administrativos e orçamentários. Será regida pelas disposições da presente lei e seu regulamento. Bem como por leis especiais aplicáveis à matéria.

Segundo o disposto no Artigo 57 da Lei de Proteção ao Consumidor, a Defensoria do Consumidor é a entidade encarregada de aplicar a Lei de Proteção ao Consumidor e de coordenar a ação conjunta das instituições da administração pública para o seu cumprimento.

Ademais, coordenará o Sistema Nacional de Proteção são Consumidor e terá, dentre outras, a capacidade de apresentar propostas ao Órgão Executivo da área de economia, para a formulação de políticas de proteção ao consumidor e seu plano de ação".

6. **Há alguma forma de descentralização do referido órgão?**

A descentralização da Defensoria do Consumidor é realizada por meio dos seguintes mecanismos:

- Conta com 2 Gerências Regionais, uma em cada capital dos Estados do Ocidente e do Oriente, respectivamente.
- Foram instalados 7 centros de atenção, denominadas Postos Departamentais de Atenção ao Consumidor, 6 delas nas Administrações Departamentais Políticas, e uma no escritório regional do Ministério da Fazenda.
- Estabelecimento da Gerência de Atenção Descentralizada, a qual atende tanto as reclamações provenientes dos Postos Departamentais, quanto os que pessoalmente atendem consumidores no edifício central da Defensoria do Consumidor.
- Defensorias Móveis, por meio das quais os serviços de recebimento de reclamações, educação e vigilância de mercado são realizadas em todos os municípios do país (262) por um dia. Até a presente data, e desde o início da presente gestão em junho de 2009, já foram visitados todos os municípios e continua, ainda, em um segundo turno.
- Despachos do Departamento. A Presidência da instituição despacha por um dia em cada uma das Capitais dos Estados. Até a data foram realizados 5 Despachos.

- Serviço por meio do número de telefone 910.
- Serviços por meio do sítio eletrônico www.defensoria.gob.sv

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

A lei de Proteção ao Consumidor estabelece unicamente nos Artigos 45 e 55 sanções no âmbito administrativo que são: Multa, apreensão e destruição da mercadoria que possa implicar risco ao consumidor, e fechamento do estabelecimento ou inabilitação do comerciante.

A Legislação Civil contempla como sanções o pagamento de prestações ou de interesses que rendam periodicamente, a obrigação de pagamento de juros ou prestações que se acumulem posteriormente ao momento em que se determine e condenação ao pagamento por danos e prejuízos.

A Legislação Penal estabelece as seguintes penas: prisão, inabilitação especial para a profissão ou oficio e multa (diária).

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Em El Salvador, é possível criar associações e fundações de consumidores, as quais poderão ser legalizadas na Direção de Associações e Fundações Sem Fins Lucrativos do **Ministério do Interior**

Da mesma forma, no Capítulo lll do Título V da **Lei de Proteção ao Consumidor** é denominado "As Associações de Consumidor" e existem quatro artigos sobre o tema.

O Artigo 161 estabelece que "Para poder desfrutar de qualquer benefício que lhes seja outorgado pela presente lei e disposições regulatórias aplicáveis, as associações de consumidores deverão ser credenciadas pela Defensoria e estar registradas em um livro que será criado para esse fim".

Em seguida, o Artigo 162 afirma que "As associações de consumidores devem ser pessoas jurídicas e ter dentre seus objetivos ou finalidades a proteção dos direitos dos consumidores.

Essas associações poderão integrar-se em grupos ou federações privadas de mesmo fim e poderão representar perante a Defensoria os Consumidores quando se tratar da defesa de interesses coletivos ou difusos".

A Artigo 163 afirma que "Para serem credenciadas, as associações solicitantes deverão apresentar prova de sua qualidade de pessoa jurídica e ter entre suas finalidades a proteção dos direitos dos consumidores, de forma que seja de caráter geral ou em relação a bens ou serviços determinados".

Finalmente, o Artigo 164 afirma que "Para poder atuar na promoção e defesa dos direitos dos consumidores, como parte do Conselho Consultativo, as associações de consumidores deverão cumprir os seguintes requisitos:

a) Não ter nenhum interesse em promover causas comerciais ou políticas;

b) Não ter fins lucrativos;

c) Não aceitar anúncios comerciais em suas publicações;

d) Não permitir a exploração comercial fornecendo informações incompletas nos conselhos oferecidos ao consumidor;

e) Não receber doações ou contribuições de partidos políticos nem de empresas comerciais, industriais ou de prestadores de serviços, privadas ou estatais, nacionais ou estrangeiras; e,

f) Não usar meios ou ações caluniosas ou difamatórias que prejudiquem ou ameaçam contra a imagem dos fornecedores.

Os requisitos acima mencionados serão qualificados pelo Presidente da Defensoria e o descumprimento de quaisquer deles após o credenciamento irá resultar na perda do mesmo, de acordo com o procedimento previsto na regulamentação desta lei.

Atualmente em El Salvador existem **24 associações e 5 organizações de consumidores, perfazendo um total de 29.**

Após a sua legalização, cada associação pode optar por seu credenciamento na Defensoria do Consumidor. Atualmente, existem 19 associações de consumidores credenciadas na Defensoria do Consumidor – DC.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Ações de fortalecimento da participação cidadã:

- Um fator chave para o fortalecimento das associações de consumidores é o impulso de concurso de fundos para projetos educacionais implementados pelas associações de consumidores (por meio de fundos de Cooperação Internacional). Por meio de "Projetos executados por concurso de fundo", as associações tem conseguido capacitação em educação ao consumidor, num total de 1.631 pessoas pertencentes a centro educacionais, comunidades e bairros de suas cidades, nos anos de 2011.2012.

- Entrega de material educativo, a pedido das associações.

- Capacitação, discussão e análise sobre temas de relevância para os consumidores.

- Finalmente, for promovida a participação das associações de consumidores em eventos estaduais e municipais próximos do âmbito de ação territorial destas permitindo o reconhecimento da população local, tais eventos são:

- A abertura dos Postos em algumas capitais de Estados em parceria com as Administrações;
- Defensorias Móveis que prestam serviços em cada município do país percorrendo os 262 municípios nos três anos de sua atual gestão; e,
- Os Despachos Territoriais por meio do qual o Presidente da Defensoria estabelece um intercâmbio com a população consumidora, instituições, setores sociais, associações comunitárias e de pessoas consumidoras.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

A Defensoria do Consumidor de El Salvador tendo como base as diretrizes estabelecidas na Lei de Proteção ao Consumidor: Art. 4 inc. D; Art. 72 ao 78 e Art. 161 ao 164; assim como a Carta Ibero-americana de Participação Cidadã tem promovido ações para incentivar a participação dos consumidores na administração publica, tais como: proporcionar informações aos consumidores para a formação e legalização de mais associações de consumidores. Essas podem ser legalizadas pelo Ministério do Interior e após a legalização, obter seu **credenciamento voluntário perante a Defensoria do Consumidor,** a qual **permite que essas participem como um representante perante o Conselho Consultivo**, por meio de um processo interno de eleição de uma lista entre as associações credenciadas apresentadas ao Presidente da República, quem nomeia um proprietário e um suplente do Conselho Consultivo dentre outros representantes (de universidades, empresas privadas e instituições públicas). **Este mecanismos permite que as associações de consumidores participem nas decisões e ações implementadas pela Defesa do Consumidor, incidindo em políticas públicas relacionadas com os direitos das e dos consumidores e as políticas de consumo em âmbito nacional.**

Da mesma forma, durante o ano de 2010 a Defensoria do Consumidor promoveu um processo de consulta para elaborar a **Política Nacional de Proteção do Consumidor (PNPC),** apresentada à nação pelo Sr. Mauricio Funes, Presidente da República, com a participação de diferentes setores: universidades, empresários, pessoas com deficiência e associações de consumidores. Incluindo um dos 6 eixos, o **Eixo 5: Promoção da participação organizada dos consumidores na defesa de seus interesses.**

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

A pessoa titular da Defensoria do Consumidor, cujo cargo é de Presidente/a.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A Lei de Proteção do Consumidor estabelece na alínea i) do Artigo 58, que a Defensoria do Consumidor terá dentre suas funções: "Representar diretamente ou por procuração aos consumidores, no exercício de seus direitos e poderes, perante as instâncias administrativas e judiciais"; porém, não existe um procedimento diferenciado nos tribunais, mas que aplicam-se os procedimentos comuns previstos por lei, dependendo do tipo de ação em questão.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Os mecanismos os quais, os consumidores dispõem, para sua proteção nos tribunais são as respectivas leis ordinárias que regulam as ações penais, civis, comerciais etc.

Não existe um regulamento expresso quanto à possibilidade de iniciar ações civis públicas gerais ou coletivas em matéria de defesa do consumidor especificamente, com exceção daquelas relacionadas com os interesses legítimos de uma coletividade pela violação de seus direitos, sejam determinados ou difusos, como no caso de saúde ou meio ambiente.

Em sede administrativa, a Lei de Proteção ao Consumidor estabelece a proteção de interesses coletivos, já que o conceito de "consumidor" estabelecido pela Lei considera grupos de consumidores que tenham tido seus direitos violados.

A Lei de Proteção ao Consumidor estabelece a denúncia do consumidor ou consumidores afetados, como um mecanismo para exercer a sua defesa perante a Defensoria do Consumidor, da mesma forma a Instituição pode, por meio de seu Presidente, iniciar um processo perante o Tribunal.

O Artigo 109 dispõe o seguinte:

"Art. 109 – Os consumidores que se considerem afetados em seus legítimos direitos ou interesses por atuações de fornecedores de bens ou serviços que violem a lei, poderão apresentar denúncia perante a Defensoria a fim de que se resolva administrativamente o conflito.

A denúncia pode ser apresentada de forma escrita, verbal, telefônica, eletrônica ou qualquer outro meio adequado, e deve conter ao menos:

a) A identificação e informações gerais do denunciante;

b) A identificação e dados gerais do fornecedor;

c) Uma discrição dos fatos que originaram a controvérsia; e,

d) A pretensão do denunciante.

Se a denúncia não preencher os requisitos legais previstos no parágrafo anterior, a Defensoria deve solicitar ao interessado que sane as omissões no prazo de três dias, após o qual declarará a admissão ou inadmissão da mesma.

Se a denúncia for declarada inadmissível, a decisão será devidamente justificada e caberá recurso revocatório que será processado de acordo com as regras do direito comum".

Além disso, a Lei de Proteção ao Consumidor estabelece em seu Artigo 108 que a Defensoria do Consumidor terá um Centro de Resoluções de Disputas para resolver conflitos entre fornecedores e consumidores, uma vez apresentada a denúncia, por meios alternativos de resolução de conflitos, de uma forma simples, rápida, gratuita e confidencial.

Se a disputa não pode ser resolvida por meios alternativos de resolução de conflitos, a denúncia será apresentada ao Tribunal, que, com base no Artigo 83 da Lei de Proteção ao Consumidor, possui as seguintes competências:

a) Instruir os procedimentos punitivos em matéria de proteção do consumidor;

b) Impor sanções ou resolver o caso; e,

c) Estar ciente sobre is demais assuntos atribuídos por lei.

Com base no Artigo 143 da Lei de Proteção co Consumidor, o procedimento administrativo sancionador é iniciado sob os seguintes pressupostos possíveis:

a) Quando uma das partes tenha desistido de submeter o conflito a um dos meios alternativos de resolução de conflitos;

b) Tratando-se de interesses coletivos ou difusos;

c) Tratando-se de interesses individuais, não houver acordo na mediação ou conciliação; e,

d) Quando a Defensoria obtiver conhecimento da infração por qualquer meio.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim, segundo o que estabelece o Artigo 108 da Lei de Proteção do Consumidor, são praticados os seguintes meios alternativos de resolução de conflitos: Acordo, Conciliação, Mediação e Arbitragem.

O Artigo 108 estabelece que a Defensoria contará com um Centro de Resoluções de Disputas para resolver conflitos entre fornecedores e consumidores, através de meios alternativos de solução de conflitos, de forma simples, rápida, gratuita e confidencial.

Nos Artigos 110 a 142 da Lei de Proteção do Consumidor se regulamentam os procedimentos relativos a Meios Alternativos de Resolução de Disputas e a Unidade responsável por sua execução e coordenação é o Centro de Resolução de Disputas da Defensoria do Consumidor.

"ACORDO

Art. 110 - Recebida a denúncia, se qualificará a procedência da reclamação e se proporá um acordo imediato baseado na equidade e justiça, aplicando um mecanismo que se faça uso de todos os meios considerados apropriados.Além disso, se tentará a comunicação direta com o fornecedor por qualquer meio idôneo para encontrar uma solução rápida para a pretensão do consumidor; no caso de se obter uma resolução favorável ao denunciante, a Defensoria dará seguimento à questão.Caso não se resolva a disputa ou a solução aceita não for cumprida em tempo e forma hábil, o consumidor interessado, seu advogado ou seu representante legal, deverá ratificar a denúncia por qualquer meio, apresentando provas da relação contratual, para que se inicie os procedimentos que são regulamentados pelos artigos seguintes.

CONCILIAÇÃO

Artigo 111. A conciliação procederá enquanto existir pedido expresso do consumidor para proceder diretamente a ele, ou se, uma vez tentado o acordo sem qualquer resultado satisfatório, as partes não solicitem a mediação ou arbitragem. Para este fim, convocar-se-á conciliação até uma segunda vez ao suposto responsável pelo fato denunciado.

A Defensoria, dentro dos cinco dias seguintes, designará um funcionário para atuar como conciliador e citará as partes informando-lhes dia, local e hora para o comparecimento na audiência conciliatória, que poderão fazê-lo pessoalmente ou por procurador com o poder expresso para conciliar, fazendo-se constar em ata o resultado da mesma.

Em caso de acordo conciliatório, este terá efeitos de transação e a certificação da ata terá força executiva.

O acordo entre o fornecedor e o consumidor não significa aceitação da responsabilidade administrativa daquele.NÃO COMPARECIMENTO À AUDIÊNCIAArtigo 112. No caso de que alguma das partes não compareça a audiência conciliatória, será convocada uma nova audiência, no prazo não maior de dez dias.

No caso de uma segunda falta do fornecedor sem causa justificada, se presumirá como verdadeira a declaração do consumidor, fazendo-se registrar em ata e remetendo o processo para o Tribunal Sancionador, para que se inicie o procedimento correspondente.

No caso do consumidor não comparecer pela segunda vez na audiência de conciliação e não apresentar justificativa, se presumirá a desistência da reclamação e o processo será arquivado, não podendo este apresentar outra queixa pelos mesmos motivos.

A justificativa de ausência deve ser feita dentro de três dias a contar da data da audiência.AUTORIDADE COMPETENTEArt. 113. No ato de reconciliação, o funcionário nomeado pela Defensoria atuará como moderador da audiência, ouvirá ambas as partes e colocará fim ao debate no momento que considerar oportuno; os interessados terão a conveniência de resolver a questão de uma forma amigável, mas se não chegarem a um acordo, será proposta uma solução que seja considerada justa devendo as partes, manifestar se concordam total ou parcialmente ou se a rejeitam.IGUALDADE DAS PARTESArt. 114 0 Em matéria de conciliação, mediação e arbitragem reguladas por esta lei, nenhuma pessoa gozará de condição especial em virtude do cargo.

MEDIAÇÃO

Art. 115 – Haverá mediação quando o consumidor o solicitar de maneira expressa; para este fim, a mediação será convocada até uma segunda vez, ao suposto responsável pelo fato denunciado.

A Defensoria, dentro dos cinco dias seguintes, nomeará imediatamente um mediador, que será um facilitador na comunicação entre as partes, em seguida os convocará para a primeira audiência conjunta, informando-lhes dia, local e hora para seu comparecimento.

AUDIÊNCIA DE MEDIAÇÃO

Art. 116 – Na primeira audiência conjunta, o mediador deve iniciar o procedimento indicado as partes o papel que desempenhará na mediação, fornecerá informações básicas sobre o procedimento a seguir e especificará as regras de conduta a serem observadas em audiência.

O mediados poderá realizar audiências privadas com cada uma das partes envolvidas, com prévia comunicação e consentimento da outra parte.

Durante todo o processo de mediação, os mediadores devem respeitar os princípios de confidencialidade e imparcialidade.

ACORDO DE MEDIAÇÃO

Art. 117 – Em caso de acordo total ou parcial da disputa será registrada em ata, a qual produzirá os efeitos da transação. A certificação que do acordo resulte, a Defensoria terá força executória.

ACORDOS COM CENTROS DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM

Art 118. Para realizar a mediação e arbitragem, a Defensoria também poderá fazer convênios com outras entidades públicas e universidades que tenham Centros de Mediação e Arbitragem, os quais deverão cumprir com os requisitos e procedimentos estabelecidos nesta lei e seu regulamento.

ARBITRAGEM

Art. 119 – Se não for possível resolver o conflito por meio da conciliação ou mediação, será proposto aos interessados no assunto, que o conflito seja submetido à Arbitragem, a qual se desenvolverá de acordo com o procedimento estabelecido na presente lei.

Nos casos de arbitragem, na matéria relacionada com direitos dos consumidores, não terão aplicação as normas contidas na Lei de Mediação, Conciliação e Arbitragem, salvo na forma substitutiva para os disposto expressamente na presente lei.

TIPOS DE ARBITRAGEM

Art. 120 – As matérias submetidas a processo arbitral poderão ser resolvidas por meio de arbitragem baseados na equidade, arbitragem técnica ou arbitragem de direitos.

Para efeitos de aplicação desta lei, se entenderá por:

a) Arbitragem em equidade, também chamada de conciliadora, é aquela em que os juízes tratam com total liberdade, decidem o que for mais conveniente para as partes, atendendo nada mais do que a sua consciência, a verdade e a boa-fé.

b) Arbitragem técnica: é aquele que, quando os juízes pronunciam sua sentença em razão de conhecimento específicos em uma determinada ciência, arte ou ofício; e,

c) Arbitragem de direito: é aquela na qual os juízes fundamentam suas decisões no direito positivo vigente.

O procedimento arbitral será iniciado se o fornecedor e o consumidor estiverem de acordo. Sem a necessidade de procedimentos de conciliação ou mediação prévia. Nos casos em que o fornecedor ou consumidor tenham solicitado o procedimento arbitral, a Defensoria deverá cumprir o procedimento estabelecido nos artigos seguintes.

Também se procederá a arbitragem se as partes tiverem aceitado submeter-se a este procedimento em uma etapa de conciliação ou se assim o tiverem convencionado em contrato ou na cláusula compromissória. Tratando-se de contratos de adesão, a cláusula arbitral não deverá fazer parte das cláusulas impressas nos formulários utilizados, mas deve aparecer como cláusula adicional livremente discutida pelas partes.

A arbitragem será gratuita para ambas as partes, salvo se estas decidam fazê-lo por conta própria, assumindo todas as despesas do caso."

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

A Lei de Proteção ao Consumidor estabelece o Direito à Informação, como um dos Direitos básicos dos consumidores no Artigo 4. Consiste em receber do fornecedor a informação completa, precisa, verdadeira, clara e oportuna que determine as características dos produtos e serviços a serem adquiridos, bem como os riscos ou efeitos colaterais, se houver, e as condições de contratação.

A lei também amplia a regulamentação do Direito à Informação no Art. 27, da seguinte forma: "Em geral, as características dos bens e serviços disponíveis para os consumidores, devem ser fornecidas informações em castelhano, de forma clara, verdadeira, completa e oportuna, conforme o caso, especialmente nos seguintes aspectos:

a) A origem, composição e finalidade;

b) A qualidade, quantidade, peso ou medida, se for o caso, de acordo com as normas internacionais expressas em conformidade com os sistema de mediação legal ou com indicação equivalente;

c) O preço, taxa ou tarifa e, se for o caso, o montante dos aumentos ou descontos, os impostos e taxas e custos adicionais de serviços, financiamento, extensão de tempo ou outras circunstâncias similares;

d) Prazo de validade de produtos perecíveis; e,

e) As instruções ou orientações para o uso adequado ou de consumo, advertência e risco previsíveis.

Cada varejista deve marcar nos pacotes ou embalagens dos produtos, de forma visível, o preço de venda ao consumidor.

Os requisitos especiais são determinados nos regulamentos sobre rotulação, apresentação e publicidade de produtos ou serviços aplicáveis em cada caso para garantir aos consumidores o direito à informação verdadeira, clara, completa e oportuna.

No caso do mercado imobiliário, o comprador deve ter acesso à documentação completa, assinada pelo vendedor, sobre as características de higiene e construção de moradias e conformidade com padrões de construção exigidos pelas autoridades e a planta de suas instalações".

Também é contemplada pela Lei de Proteção ao Consumidor, regulamentos decorrentes do direito à informação para situações específicas, tais como as de publicidade em lojas (Art. 29), a informação de promoções (Art. 30), a informação de venda de produtos com defeitos, usados ou reciclados (Art, 32), informações específicas de produtos e serviços financeiros (Art. 19).

Além disso, existe regulamentação no Art. 22 da Lei de Proteção do Consumidor sobre as informações mínimas exigíveis nos contratos de adesão.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

A Lei de Defesa do Consumidor estabelece que um dos direitos básicos dos consumidores é proteção contra a aplicação de práticas abusivas e a sua inclusão em contratos.

O Artigo 17 da referida lei estipula que serão consideradas cláusulas abusivas todas aquelas estipulações que, ao contrário da exigência de boa-fé, causem em prejuízo ao consumidor, um desequilíbrio nos direitos e obrigações das partes, e menciona algumas:

a) "Exonerar, reduzir ou limitar a responsabilidade dos fornecedores em relação aos danos causados pelo consumidor ou utilização de bens ou serviços;

b) Permitir ao fornecedor modificar unilateralmente, em detrimento do consumidor, os termos e condições do contrato, ou retirar unilateralmente de suas obrigações;

c) Descaracterizar as obrigações decorrentes do contrato por parte dos fornecedores;

d) Renunciar antecipadamente aos direitos que a lei reconhece aos consumidores ou que, de alguma forma limitem seu exercício ou ampliem os direitos da outra parte;

e) A inversão do ônus da prova em detrimento do consumidor;

f) Definir a prorrogação do contrato sem a vontade do consumidor;

g) Estipular medidas de pagamento antecipado, exceto no caso de prestadores de serviços financeiros, cujo caso implicará nas disposições do Artigo 19, alínea m), desta lei; e,

h) Impor quaisquer meios alternativos de resolução de conflitos nos contratos de adesão".

Do mesmo modo, estabelece o citado Art. 17 que o caráter abusivo de uma cláusula será avaliado levando em conta a natureza dos bens ou serviços objetos do contrato, as circunstâncias que concorrem no momento da sua conclusão e as demais cláusulas do mesmo ou de outro de que este dependa, e dispõe que não se terão por escritas as condições, cláusulas e estipulações nas quais se determine o caráter abusivo.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim, a Lei de Proteção ao Consumidor regula os CONTRATOS DE ADESÃO, no Artigo 22 da mesma: "No caso de contratos de adesão e seus anexos, escritos em formulários de papel por qualquer método, deverão ser escritos em termos claros, em língua castelhana, impressos de forma legível e em nenhum caso poderá conter referências a textos ou documentos que não forem entregues ao consumidor, após ou simultaneamente com a celebração do contrato, a menos que a referência seja de uma lei da República. Deverão ser entregues cópias de todo contrato e seus anexos ao consumidor.

Os formulários estarão disponíveis para os consumidores, que terão o direito de conhecê-los antes de assiná-los, para tanto os fornecedores deverão facilitar a sua obtenção mediante material impresso ou outro meio.

A Defensoria do Consumidor pode proceder a retirada dos formulários quando se determine, depois de ouvir o fornecedor, que contenham cláusulas abusivas.

Os prestadores de serviços financeiros depositarão os formulários na instituição responsável pela sua fiscalização e vigência, que verificará em conjunto com a Defensoria de Proteção do Consumidor, no prazo máximo de trinta dias a partir do respectivo depósito, se cumprem os correspondentes direitos dos consumidores, fazendo dentro do dito prazo, as observações pertinentes. Caso contrário, entende-se que os formulários cumprem a correspondente normativa e por conseguinte podem ser utilizados pelos fornecedores.

O dispositivo no presente artigo possui procedimento regulado nos Arts. 11 e 12 da referida lei.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Sim, ainda que não regule expressamente, o âmbito de aplicação da Lei abrange contratos à distância e fora do estabelecimento, ao prever no Art. 2, que está sujeita à Lei de Proteção ao Consumidor, qualquer outra forma de comercialização de produtos ou contratação de serviços.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

A responsabilidade é objetiva, uma vez que basta a materialização das condutas contrárias à lei para que se configure a infração.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

O Código Penal tipifica os seguintes crimes relativos à proteção dos direitos do consumidor, especificando o delito e as respectivas sanções, que dizem respeito a crimes contra a propriedade, crimes relacionados ao mercado e à proteção do consumidor e infrações relativas à saúde pública.

1. FRAUDE, Artigo 215 do Código Penal. Pena: Reclusão, de dois a cinco anos, se a fraude exceder quinhentos colones.
2. MONOPÓLIO, Artigo 233 do Código Penal. Pena: Pena de prisão de um a três anos. Quando praticado o crime em estado de emergência ou de calamidade pública nacional, é punido com pena de prisão de três a cinco anos.
3. VENDA A PREÇO SUPERIOR, Artigo 234 do Código Penal. Pena: reclusão de seis meses a dois anos e multa. Se o crime for cometido em tempo de comoção ou calamidade pública, a pena pode ser aumentada em até um terço do seu valor máximo.
4. PESOS E MEDIDAS ALTERADOS, Artigo 235 do Código Penal. Pena: reclusão de seis meses a um ano e multa de trinta a cinqüenta dias multa.
5. AGIOTAGEM, Artigo 236 do Código Penal. Pena: prisão de seus meses a dois anos e multa de cinquenta a cem dias. Se o crime for cometido em tempo e guerra ou de calamidade pública, é punido com pena de prisão de um a três anos e multa de cinquenta a cem dias multa.

6. PROPAGAÇÃO ENGANOSA, Artigo 237 do Código Penal. Pena: prisão de seis meses a um ano e multa de trinta a cinqüenta dias multas.
7. ELABORAÇÃO E COMÉRCIO DE PRODUTOS QUÍMICOS E SUBSTÂNCIAS NOCIVAS, Artigo 271 do Código Penal. Pena: reclusão de um a três anos.
8. TRÁFICO DE PRODUTOS QUÍMICOS E SUBSTÂNCIAS NOCIVAS, Artigo 272 do Código Penal. Pena: Reclusão de seus meses a dois anos e inabilitação para o exercício da profissão ou ocupação pelo o mesmo tempo.
9. EXPEDIÇÃO OU COMÉRCIO INDEVIDO DE MEDICAÇÕES, Artigo 273 do Código Penal. Pena: reclusão de um a três anos e inabilitação para o exercício da profissão ou comércio pelo mesmo tempo.
10. ALTERAÇÃO DE SUBSTÂNCIAS MEDICINAIS, Artigo 274 do Código Penal. Pena: reclusão, de dois a quatro anos e inabilitação especial para a profissão ou ofício pelo mesmo tempo.
11. FABRICAÇÃO E COMÉRCIO DE ALIMENTOS NOCIVOS, Artigo 275 do Código Penal. Pena: reclusão de dois a quatro anos e inabilitação para a profissão ou ofício pelo mesmo tempo.
12. ENVENENAMENTO, CONTAMINAÇÃO OU ADULTERAÇÃO DE ÁGUAS E SUBSTÂNCIAS ALIMENTÍCIAS, Artigo 276 do Código Penal. Pena: reclusão de três a seis anos.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

A Lei de Proteção do Consumidor no Artigo 4, estabelece como um dos direitos básicos dos consumidores, ser protegido contra os riscos de receber produtos ou serviços que em condições normais ou previsíveis de uso, coloquem em risco sua vida, saúde ou integridade.

A lei trata este direito nos Artigos 6 e 7 da mesma:"Art. 6 -. Os produtos e serviços colocados no mercado à disposição dos consumidores não devem implicar riscos sua vida, saúde ou segurança, nem para o meio ambiente, exceto aqueles legalmente admitidos em condições normais e previsíveis de uso".

Os riscos decorrentes de uma utilização previsível dos bens e serviços, de acordo com a sua natureza e as das pessoas a quem se destinam, devem ser informados previamente aos consumidores por meios apropriados.

Art. 7 -. Os fornecedores que desenvolvam atividades de importação, produção, processamento, armazenamento, transporte, distribuição e comercialização de bens e serviços deverão, para não pôr em risco a vida, a saúde e a segurança das pessoas e do meio ambiente, observar normas legais, reguladoras ou técnicas editadas sobre o assunto, assim como facilitar o controle, vigilância e inspeção das autoridades competentes.Especialmente estarão obrigados a:a) Não utilizar substâncias proibidas pelos tratados vigentes, leis, regulamentos ou segundo listas elaboradas pelo Órgão Executivo ou outras instituições do Estado, no limite de suas competências;b) não ter ou armazenar produtos proibidos em locais ou instalações de produção, processamento, armazenamento, comercialização e transporte de alimentos ou bebidas;c) Cumprir com as exigências de controle de substâncias tóxicas ou venenosas, incluindo os resultantes de misturas e outras manipulações industriais, de modo que possa se comprovar com rapidez e eficácia sua origem, distribuição, destino e utilização;d) Não vender ou oferecer produtos, embalados, empacotados ou sujeitos a qualquer outro tipo de precaução, quando não tenham os lacres, rótulos e etiquetas;e) Remover ou suspender qualquer produto ou serviço que não se ajuste as condições e requisitos de prevenção exigidos pelas leis, regulamentos e normas aplicáveis ou que ponha em risco previsível a vida, a saúde ou segurança das pessoas;f) Cumprir os requisitos de controle de produtos manufaturados susceptíveis a afetar a segurança física das pessoas, prestando, para tanto, a devida atenção aos serviços de reparação e manutenção dos seus locais ou instalações;g) Cumprir as condições exigíveis para garantir a segurança, qualidade e salubridade, no caso dos transportes públicos, instalações, locais e espaços de uso público, especialmente destinados a menores; eh) Fornecer à Defensoria do Consumidor as informações que esta requeira para cumprir suas funções de forma eficiente. O não cumprimento das obrigações previstas nas alíneas a), a g), do presente artigo acarretará nas penalidades estabelecidas nas leis e regulamentos sobre o assunto em questão, que será imposta pela autoridade

competente. Caso a Defesa do Consumidor identifique o não cumprimento das obrigações referidas acima, deverá dar conhecimento às autoridades competentes no prazo de vinte e quatro horas, sem prejuízo dos dispostos nos Art. 99 e 100 desta Lei ".Ademais, a Lei estabelece como infrações do descumprimento a esse direito, no Art. 43: "São graves, as ações ou omissões seguintes:a) Oferecer por qualquer meio, sem avisar o consumidor, bens usados, irregulares ou recondicionados;c) O descumprimento das garantias de uso ou funcionamento na forma e prazo combinados estabelecidos legalmente;e) Não entregar os bens ou serviços nos termos contratados;f) Oferecer bens em que não se cumpram as normas técnicas vigentes; Também configura infrações muito graves no Art. 44, os seguintes atos ou omissões:a) Oferecer ao consumidor bens ou produtos vencidos, cuja massa, volume e outras medidas especificadas estejam alteradas, assim como o descumprimento dos requisitos de rotulagem de produtos de acordo com o que estabelece o Artigo 28 desta mesma lei;b) O descumprimento da obrigação de informação que fala para as autoridades competentes sobre riscos de produtos farmacêuticos, tóxicos, perigosos ou nocivos à saúde humana ou animal.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

A lei prevê no Artigo 40 que comete infração o fornecedor que na venda de bens ou prestação de serviços, agindo com dolo ou culpa, causa prejuízo ao consumidor, devido a falha ou deficiências na qualidade, quantidade, identidade, conteúdo, origem, segurança, peso ou medida dos respectivos bens e serviços.

Nesse sentido, qualifica o Art. 43 como infrações graves, os seguintes atos ou omissões:

a) Oferecer por qualquer meio, sem avisar o consumidor, bens usados, irregulares ou recondicionados;

b) Descumprimento das garantias de uso ou funcionamento na forma e prazo estabelecidos legalmente;

c) Não entregar os bens ou serviços nos termos do contrato;

d) Oferecer bens em que não se cumpram as normas técnicas vigentes;

Também configura infrações muito graves no Art. 44, os seguintes atos ou omissões:

a) Oferecer ao consumidor bens ou produtos vencidos, cuja massa, volume e outras medidas especificadas neles estejam alterados, assim, como o descumprimento dos requisitos de rotulagem de acordo com o que estabelece o Artigo 28 desta mesma lei;

b) O descumprimento da obrigação de informação que fala para a autoridade competente sobre riscos de produtos farmacêuticos, tóxicos, perigosos ou nocivos à saúde humana ou animal.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

De acordo com as disposição do Artigo 5 desta lei, existe solidariedade quanto a responsabilidade dos fornecedores seja por suas ações ou omissões, e o Art, 35 dispõe: "As ações ou omissões de quem produz, importa, oferece, comercializa ou facilita produtos ou serviços que causem dano ou prejuízo aos consumidores, terão responsabilidade solidária tais fornecedores, a menos que conste ou se ateste que foram devidamente cumpridas as exigências e os requisitos exigidos pela lei, regulamentos e normas".

Além disso, o Art. 36 dispõe: "Em matéria de responsabilidade, os seguintes critérios são aplicáveis:

a) O fabricante, importador, vendedor ou fornecedor de bens ou serviços aos consumidores responde sobre a origem, identidade e adequação dos mesmos, de acordo com as normas que os regulam;

b) No caso de produtos a granel, responde o titular, sem prejuízo de que se possa identificar e provar a responsabilidade do anterior proprietário ou fornecedor; e,

c) No caso de produtos embalados, rotulados e selados com fechamento completo responde o fabricante, importador, vendedor ou fornecedor mencionado no rótulo, apresentação ou publicidade, mas podem ser isentos de responsabilidade provado falsificação ou manipulação indevida por terceiro que será então o responsável.

Se a produção de danos, concorrerem várias pessoas, aquele que restituir o prejudicado poderá cobrar dos demais responsáveis, de acordo com a sua participação nos prejuízos.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

A Defensoria do Consumidor possui um banco de dados para registrar o atendimento, permitindo ingressar dados gerais das pessoas, ou seja, nome e sobrenome, data de nascimento, profissão ou ocupação e endereço particular.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

O banco de dados da Defensoria do Consumidor permite identificar os casos apresentados pela mesma pessoa desde 2008, sendo essas consultas, reclamações, representações e procedimentos.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Não se divulga dados de pessoas consumidoras.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

A Lei de Defesa do Consumidor regula no Artigo 31 a Publicidade Enganosa, afirmando que qualquer oferta, promoção e publicidade de produtos ou serviços deve ser estabelecida de forma clara e precisa, de modo que não surja dúvida ao consumidor quanto à origem, qualidade, quantidade, conteúdo, preço, taxa ou tarifa, garantia, uso, efeitos e tempo de entrega dos mesmos.

São do mesmo modo proibidas todas as formas de publicidade falsa ou enganosa, por influências diretamente sobre a liberdade de escolha e afetar os interesses e direitos dos consumidores.

São consideradas informações enganosas ou falsas, qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário total ou parcialmente falso ou de qualquer outro modo, mesmo por omissão, seja capaz de induzir ao erro, engano ou confusão ao consumidor, com respeito à natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço, tava ou tarifa e qualquer outra informação sobre o produto ou serviço oferecido.

A responsabilidade por publicidade falsa ou enganosa recairá sobre o fornecedor ou anunciante que tenha ordenado sua divulgação, não sobre o meio que o difunda. Para uma melhor atuação, a Defensoria do Consumidor solicitará a opinião ao Conselho Nacional de Publicidade, a qual terá caráter vinculante.

Iniciado o procedimento sancionatório, o Tribunal da Defensoria do Consumidor poderá, como medida cautelar suspender imediatamente a publicidade que seja considerada enganosa ou falsa.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Existe o Conselho Nacional de Publicidade, CNP, que é uma organização sem fins lucrativos que representa a indústria de publicidade de El Salvador, composta de Meios de Publicidade, Agências Publicitárias e Anunciantes, que garantem a Autorregulação da publicidade e a ética publicitária. Existe um Código de ética da publicidade, criada pelo CNP, como mecanismo de autorregulação, no setor publicitário, sem prejuízo da Lei de Defesa do Consumidor é a lei da República que se aplica em matéria de publicidade enganosa.

A responsabilidade por publicidade falsa ou enganosa recairá sobre o fornecedor ou anunciante que tenha ordenado sua divulgação, não sobre a agência de publicidade que contrate a pauta, nem sobre o meio que o difunda. Para uma melhor atuação, a Defensoria do Consumidor solicitará a opinião ao Conselho Nacional de Publicidade, o que não terá caráter vinculante.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, se considera necessária, a Defensoria do Consumidor tem promovido reformas na Lei de Proteção ao Consumidor, cuja análise está sendo realizada atualmente na Assembléia Legislativa.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

A Lei de Proteção ao Consumidor regula em seu Artigo 21 a proteção de informações de dados pessoais do consumidor, estabelecendo as instituições especializadas na prestação de serviços de informação serão obrigados a permitir o acesso dos consumidores à informação de seus dados e para solicitar a atualização, modificação e eliminação dos mesmos gratuitamente.

Da mesma forma, serão obrigados a corrigir a informação falsa, desatualizada ou imprecisa no prazo máximo de 10 dias a contar do recebimento do pedido do interessado.

As entidades especializadas referidas no presente artigo não poderão obter qualquer tipo de informação pessoal do consumidor, exceto com a devida autorização deste, e nas condições em que tenha sido concedida.

Encontra-se vigente a lei de Regulação dos serviços de informação sobre histórico de crédito dos indivíduos, aplicável aos operadores econômicos, pessoa físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, que realizem qualquer atividade econômica, financeira, bancária, comercial, industrial ou de serviços, que lidam ou têm acesso a dados sobre o histórico de crédito dos consumidores ou clientes, por si só, por meio de intermediários ou serviços alugados.

Também se aplica às agências de informação de dados, pessoas jurídicas, públicas ou privadas, exceto da Superintendência do Sistema Financeiro, que tenham autorização para prestar o serviço de armazenamento e transmissão de informações, por qualquer meio tecnológico ou manual, de dados sobre o histórico de crédito dos consumidores ou cliente.

A referida Lei confere competência à Defensoria do Consumidor para conhecer e atender as denúncias ou queixas dos consumidores ou clientes e monitorar e investigar as práticas dos agentes econômicos e agências de informação de dados. Esta também faculta para que através do Tribunal de Condenação, sejam condenados os agentes econômicos e as agências de informação de dados, que como resultado de investigação das denúncias, comprovem ter violado os direitos dos consumidores.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A Lei de Regulação dos serviços de informação sobre o histórico de crédito das pessoas outorga a competências para a aplicação da mesma Superintendência do Sistema Financeiro e a Defensoria do Consumidor.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Neste momento ainda não foi determinada a necessidade de atualizar ou complementar os regulamentos existentes nesta área, embora ainda se encontrem pendentes de emissão de normas por parte da Superintendência do Sistema Financeiro em complementação e execução da Regulação dos serviços de informação sobre o histórico de crédito dos indivíduos.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

A Lei e a Política Ambiental.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O Ministério do Meio Ambiente e Recursos Naturais (MARN), que são regidos pela Lei de Política e Meio Ambiente.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

É necessário fortalecê-la.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Em relação às operações de venda a crédito, a Lei de Proteção do Consumidor estabelece o seguinte:

PUBLICIDADE NOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

Artigo 29 – Todo comerciante titular de um estabelecimento de venda a atacado ou varejo, deverá dar conhecimento ao público por meio de listas ou cartazes fixados em locais visíveis do estabelecimento ou etiquetas adesivas no produto, de acordo com a sua natureza e tipo de operações do estabelecimento, os preços de venda em dinheiro ou a crédito, cujo caso deverá incluir todas as sobretaxas aplicáveis e, especialmente:

a) O montante total dos juros e da taxa de juros anual efetiva;

b) A quantidade e detalhes de quaisquer encargos adicionais, se houver, e,

c) O número de prestações ou garantias para pagar a sua periodicidade.

O consumidor tem o direito de pagar antecipadamente ou de forma parcelada ou total o saldo, com o desconto resultante sobre os juros e encargos da operação.

As circunstâncias mencionadas anteriormente das vendas a crédito, deverão ser visivelmente especificadas".

Quanto ao cartão de crédito (incluindo a compra) existe um regime especial chamado Lei do Sistema de Cartões de Crédito.

Não obstante, a todos os tipos de cartões como produtos financeiros aplicam-se as disposições da Lei de Defesa do Consumidor, com ênfase nas seguintes disposições:

OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DE PRESTADORES DE SERVIÇOS FINANCEIROS

Art. 19 – Os fornecedores de serviços de crédito, corretoras de valores ou serviços financeiros em geral, nas suas relações contratuais com os consumidores desses serviços, estarão obrigados conforme o caso, a cumprir com o seguinte:

a) recolher apenas os juros, comissões e encargos que tinham sido acordados com o consumidor, nos termos e forma previstos no contrato, e de acordo com a lei;

b) Fornecer, após o cumprimento do contrato, os títulos de valores ou outros documentos que foram assinados pelo consumidor no momento da contratação;

c) Incluir, sem variações no respectivo contrato, os termos e condições de aprovação do pedido de empréstimo;

d) Respeitar a nomeação do oficial que o consumidor expresse por escrito para formalizar o crédito a ser concedido; ao mencionado profissional não se limitará, direta ou indiretamente, o exercício de sua função, que também envolvem cobrança de qualquer valor para revisão de seus projetos escritos, caso tenham sido requeridos;

e) Assumir a responsabilidade, quando por atos dolosos ou culposos de sua equipe lesionem os direitos de algum consumidor;

f) Calcular os juros para todas as operações ativas e passivas baseado no ano civil;

g) Fornecer de forma clara, precisa e oportuna todas as informações e esclarecimentos que o consumidor exija em relação ao produto ou serviço oferecido;

h) Fornecer o cancelamento legal e contábil de hipotecas ou outras garantias que o consumidor constituiu quando lhe foi concedido um crédito, se este já estiver totalmente pago; assim, como entregar ao consumidor, em um prazo inferior a 15 dias os documentos correspondentes, exceto no caso de hipoteca aberta e o prazo para o qual foi constituída se ainda estivesse vigente;

i) Fornecer a pedido do consumidor que seja o mutuário, o seu histórico de crédito gratuitamente duas vezes ao ano e por meio do pagamento de uma comissão, se assim o interessado o requerer mais vezes do que as indicadas, a menos que haja processos judiciais pendentes entre o fornecedor e o consumidor;

j) Informar em seu estabelecimento, as taxas de juros em uma base anual e eficaz aos seus clientes, bem como as comissões e encargos cobráveis em relação a diversos serviços financeiros, cumprindo as respectivas disposições legais;

k) Nomear um executivo responsável e criar um serviço formal de atenção ao consumidor para atender as denúncias que sejam feitas pelos os mesmos e estabelecer os mecanismos e procedimentos correspondentes, com tempos de resposta razoáveis;

l) Informar por escrito ao requerente de um crédito, se este o requerer, os motivos pelos quais lhe foi negado o crédito solicitado; e,

m) Receber do consumidor adiantamentos em operação de crédito ou bancárias, sem encargos, a menos que o empréstimo seja financiado externamente e que o fornecedor tenha de pagar taxas por pagamento adiantado, ou se trate de operações sujeitas à taxa fixa de curto ou médio prazo, desde que tal circunstância tenha sido incorporada no respectivo contrato e se estipule o encargo.

PROIBIÇÃO ESPECIAL PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS FINANCEIROS

Artigo 20 – proíbe-se aos fornecedores de crédito, corretagem ou serviços financeiros em geral, incorrer os seguintes comportamentos:

a) Impor direta ou indiretamente ao consumidor, a nomeação do notário que irá documentar o serviço prestado ou o crédito a ser concedido, bem como a determinação da empresa na qual se contratará o seguro de exigir como condição do empréstimo;

b) Aplicar pagamentos ou utilizar garantias para outras obrigações a cargo do consumidor, que não correspondem ao previamente acordado no contrato, ou que o consumidor não tenha autorizado;

c) Emitir cartões de crédito e outros produtos financeiros que o consumidor não tenha solicitado, exceto cartões de crédito que são emitidos por meio de renovação periódica;

d) Efetuar encargos por serviços ou produtos não solicitados ou aceitos pelo consumidor;

e) Cobrar comissões ou encargos para manipulação de contas de poupanças, a menos que o saldo delas seja menor do que o mínimo estabelecido para a abertura da conta.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A Lei do Sistema de Cartões de Crédito estabelece:

"Autoridade de aplicação"

Art. 36. Para fins de aplicação da presente Lei atuarão como autoridade a Superintendência do Sistema Financeiro, a Superintendência de Obrigações Mercantis e o Instituto Nacional de Desenvolvimento Cooperativo, conforme o caso.

Caberá à Defensoria do Consumidor, como instituição determinada a proteger efetivamente os direitos do consumidor, receber reclamações de portadores de cartões, e através se seu tribunal de condenação, ordenar devoluções em casos individuais e em processos coletivos de cobranças ilegais, e impor as sanções adequadas.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Há a necessidade de incorporar uma disposição que estabeleça as responsabilidades dos compradores, que são as entidades que prestam a autorização e liquidação de operações ao comércio e instituições filiadas. Isto porque no momento a Lei do Sistema de Cartões de Crédito só estabelece as obrigações das empresas afiliadas.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Não.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

É necessária a regulamentação do comércio eletrônico.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Lei de Proteção ao ConsumidorArt. 4, c): Ser educados e formados em matéria de consumo.Art. 58, e): Promover a educação e formação permanente dos consumidores (e as consumidoras), realizando atividades de informação, organização e orientação em matéria de consumo, a fim de prevenir as violações dos direitos dos consumidores.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

A Defensoria em conjunto com o Ministério da Educação elaborou um curso para estimular a educação do consumo na escola, com participação de 40 professores voluntários e assistentes pedagógicos de 9 escolas das regiões de Sonsonate, Santa Ana e La Libertad.

Se produziu, também, um livreto de Alfabetização de Adultos para o Consumo Sustentável.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Só foi dada uma diplomação na Universidade Pedagógica de El Salvador, em conjunto com a Defensoria da Consumidor (Uped).

Foi implementada uma graduação para as Associações de Consumidores na Universidade de Tecnologia e está sendo atualizado o currículo a ser desenvolvido em 2012, com fundos de cooperação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Defensoria do Consumidor, comprometida com o cuidado e respeito para o bolso da população de consumidores, nos últimos três anos realizou a devolução do US$ 15,9 milhões, para os consumidores que fizeram uso das instituições para apresentar o seus casos e exigir uma solução.

O país continua avançando na proteção e os direitos dos consumidores. A implementação de ferramentas para assegurar o pleno exercício dos direitos dos consumidores e das consumidoras, bem como a crescente demanda por transparência na gestão pública e facilitar a participação dos cidadãos são sinais inequívocos de boa vontade e o compromisso de trabalho para conseguir mudanças positivas na vida dos cidadãos e cidadãs.

As iniciativas sub-regional, regional e global de Proteção ao Consumidor.

El Salvador participa nas seguintes iniciativas de proteção ao consumidor:

- Conselho Centro-americano de Defesa do Consumidor (CONCADECO)
- Fórum Ibero-americano de Defesa do Consumidor (FIAGC)
- Rede Internacional de Proteção aos Consumidores (ICPEN)
- Consumers International

Pos novos desafios do século XXI e a proteção do consumidor (Comentários, opiniões e depoimentos)

O atual governo estabeleceu o processo de planejamento estratégico participativo nos municípios, que está desenvolvendo o projeto para fortalecer os governos locais. Neste caso, a aposta estratégica é estabelecer em mais de 100 municípios, mecanismos permanentes de participação cidadã e amplos e plurais, com representação territorial e setorial, para garantir a continuidade e sustentabilidade dos programas e projetos que estão sendo executados.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

- Necessita-se a aprovação das Propostas de Reformas à Lei e normativas de proteção ao consumidor, que permitirá uma participação mais ativa dos consumidores na defesa dos seus direitos.
- Fortalecer a institucionalização de proteção aos consumidores.
- Criar espaços de intercâmbio sobre o avanço dos temas de interesse: Setoriais (setor financeiro, serviços básicos, educação no consumo sustentável).

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR

INTRODUCCIÓN

El presente documento presenta el estado de la protección actual en materia de relaciones de consumo, desde la perspectiva del consumidor en El Salvador y la evolución de las normas protectivas de los consumidores, Comentarios, opiniones y testimonios de consumidores y distintos actores de la sociedad civil.

El Salvador experimenta importantes cambios y avances en materia de protección de los derechos de las y los consumidores. Hay nuevos instrumentos en materia de legislación y política pública que acertadamente se han promovido e implementado en los últimos 3 años y reflejan el compromiso y la voluntad del Gobierno por materializar cambios positivos para la vida de las personas consumidoras.

EL SALVADOR

República de El Salvador
Capital: San Salvador
Idioma oficial: Español
Población: 6,2 millones de habitantes [126]
Protección del Consumidor:
Defensoría del Consumidor
http://www.defensoria.gob.sv/

La Defensoría del Consumidor ha incrementado su capacidad instalada para vigilar el funcionamiento de los mercados, principalmente de alimentos, medicamentos, productos y granos básicos, entre otros.

Con el fin de conocer la percepción que los salvadoreños y las salvadoreñas tienen de la Defensoría del Consumidor y su posicionamiento ante la población, en el mes de noviembre de 2011se realizó una encuesta de opinión por medio del Instituto Universitario de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas y el resultado obtenido por parte de la sociedad es que la Defensoría defiende efectivamente los derechos e interés de personas consumidoras, el estudio también reveló que el 78.2% de la población esta de acuerdo en que la Defensoría actúa con transparencia en la defensa de las personas consumidoras.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

El **art. 101 de la Constitución de la República de El Salvador** dispone lo siguiente: "El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.

El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores."

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

Actualmente, se encuentra vigente en El Salvador la Ley de Protección al Consumidor, emitida mediante Decreto Legislativo N° 776 del 18 de agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial N° 166 Tomo 368 del 8 de septiembre de 2005, cuyo texto puede ser consultado en la siguiente dirección:

http://www.defensoria.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=371&Itemid=224

Dicha ley constituye una norma jurídica de orden público que integra contenidos de Derecho de Consumo vinculados con situaciones sujetas al Derecho Civil y Mercantil.

126 http://www.unfpa.org/swp/ Datos Estadísticos de 2011, disponible en 30 de octubre de 2012.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

No se ha tenido la experiencia en el Tribunal Sancionador sobre conflicto de norma. El Código Civil dispone, en su art. 13, que la normativa especial prevalecerá sobre la normativa general, en ese sentido se podría interpretar ante un conflicto de normas, que la Ley de Protección al Consumidor prevalecerá sobre una normativa general.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

Efectivamente, la Ley de Protección al Consumidor establece en su artículo 150 que se conservará la acción civil y otras contra los proveedores: "Art. 150 - En materia de derechos de los consumidores, los proveedores serán sujeto de las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir."

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. **¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?**

La Ley de Protección al Consumidor creó la Defensoría del Consumidor, como la Institución del Estado encargada de velar por la protección de los derechos del consumidor.

El art. 56 de la referida ley expresamente dispone: "Créase la Defensoría del Consumidor, como una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Se regirá por lo dispuesto en la presente ley y su reglamento, además de leyes especiales aplicables a la materia.

Según lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría del Consumidor es la entidad encargada de aplicar la ley de Protección al Consumidor y de coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma.

Además, coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tendrá entre otras, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción."

6. **¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?**

La descentralización de la Defensoría del Consumidor se realiza a través de los siguientes mecanismos:

Se cuenta con 2 Gerencias Regionales, una en cada una de las cabeceras de Distrito de Occidente y Oriente, respectivamente.

Se han instalado 7 centros de atención, denominadas Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor, 6 de ellas en las Gobernaciones Políticas Departamentales y una en la oficina regional del Ministerio de Hacienda.

Establecimiento de la Gerencia de Atención Descentralizada, la cual atiende tanto los reclamos provenientes de las Ventanillas Departamentales, como los que presencialmente interponen consumidores/as que se acercan a la misma en el edificio central de la Defensoría del Consumidor.

Defensorías Móviles, a través de las cuales los servicios de recepción de denuncias, educación y vigilancia de mercado se llevan a todos los municipios del país (262) por un día. A la fecha, y desde el inicio de la presente gestión en junio de 2009, ya se han visitado todos y se continúa en una segunda ronda.

Despachos desde el Departamento. La Presidencia de la institución despacha por un día en cada una de las Cabeceras Departamentales. A la fecha se han realizado 5 Despachos.

Servicio a través del número telefónico 910.

Servicio a través del sitio web www.defensoria.gob.sv

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

La Ley de Protección al Consumidor únicamente establece en los artículos del 45 al 55 sanciones en el ámbito administrativo y son: Multa, decomiso y destrucción de mercadería que pudiese implicar riesgo al consumidor y el cierre de establecimiento o inhabilitación de comerciante.

La Legislación Civil contempla como sanciones la condena al pago de prestaciones o de intereses que se devengan periódicamente, la obligación al pago de los intereses o prestaciones que se devenguen con posterioridad al momento en que se dicte y condenación a pago de daños y perjuicios.

La Legislación Penal establece las siguientes penas: prisión, inhabilitación especial para la profesión u oficio y multa (días multa).

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

En El Salvador, pueden formarse asociaciones y fundaciones de consumidores, las cuales podrán legalizarse en la Dirección de Asociaciones y Fundaciones Sin Fines de Lucro del **Ministerio de Gobernación.**

De igual forma en el Capítulo III del Título V de la **Ley de Protección al Consumidor** se denomina “Las asociaciones de consumidores”, y establece cuatro artículos referidos a este tema.

El Art. 161 plantea que “Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente ley y disposiciones reglamentarias aplicables, las asociaciones de consumidores deberán ser acreditadas por la Defensoría y figurar en un libro que al efecto se llevará”.

Luego el Art. 162 expresa que “Las asociaciones de consumidores deberán ser personas jurídicas y comprender entre sus objetivos o finalidades, la protección de los derechos de los consumidores.

Tales asociaciones podrán integrarse en agrupaciones o federaciones privadas de idénticos fines y podrán representar ante la Defensoría a los consumidores cuando se trate de la defensa de los intereses colectivos o difusos”.

El Art. 163 señala que “Para ser acreditadas, las asociaciones solicitantes deberán presentar prueba de su calidad de persona jurídica y tener entre sus finalidades la protección de los derechos de los consumidores, bien sea con carácter general o en relación con productos o servicios determinados”.

Finalmente, el Art. 164 indica que “Para poder actuar en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, como parte del Consejo Consultivo, las asociaciones de consumidores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Estar completamente desinteresadas en la promoción de las causas comerciales o políticas;

b) No tener fines de lucro;

c) No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones;

d) No permitir una explotación comercial proporcionando información incompleta en los consejos que ofrezca al consumidor;

e) No recibir donaciones, aportes o contribuciones de partidos políticos ni de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicio, privadas o estatales, nacionales o extranjeras; y,

f) No utilizar medios o acciones injuriantes o difamatorias que dañen o atenten contra la imagen de los proveedores.

Los anteriores requisitos serán calificados por el Presidente de la Defensoría, y el incumplimiento de alguno de ellos con posterioridad a la acreditación dará lugar a la pérdida de la misma, de acuerdo al procedimiento establecido en el reglamento de esta ley".

Actualmente en El Salvador, existen **24 asociaciones y 5 organizaciones de consumidores, haciendo un total de 29**

Posterior a su legalización, cada asociación puede optar a su acreditación en la Defensoría del Consumidor. En la actualidad existen 19 asociaciones de consumidores acreditadas ante la Defensoría del Consumidor –DC-.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Acciones de fortalecimiento de la participación ciudadana:

- Un factor clave para el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores es el impulso de concurso de fondos para proyectos educativos implementados por las asociaciones de consumidores (a través de fondos de la Cooperación Internacional). A través de "Proyectos ejecutados por concurso de fondos", las asociaciones han logrado capacitar en educación al consumidor, un total de 1,631 personas pertenecientes a centros educativos, comunidades y colonias de sus municipios, en los años 2011.2012.

- Entrega de material educativo a solicitud de las asociaciones

- Capacitación, discusión y análisis sobre temas de relevancia para las y los consumidores

- Finalmente se ha promovido la participación de las asociaciones de consumidores en eventos departamentales y municipales cercanos al ámbito de acción territorial de las mismas que les permita un reconocimiento de la población local, estos eventos son:

- la apertura de Ventanillas en algunas cabeceras departamentales en coordinación con las Gobernaciones;
- la realización de Defensorías Móviles donde se prestan servicios en cada municipio del país habiendo recorrido los 262 municipios en los tres años de la actual gestión; y,
- los Despachos Territoriales por medio del cual la Presidente de la Defensoria establece un intercambio con la población consumidora, instituciones, sectores sociales, asociaciones comunales y de personas consumidoras.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

La Defensoría del Consumidor en El Salvador teniendo como base los lineamientos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor: Art. 4 inc. d; Art. 72 al 78 y Art. 161 al 164; así como la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, ha impulsado acciones para incentivar la participación de las y los consumidores en la gestión pública, como: proporcionar información a las y los consumidores para la formación y legalización de más asociaciones de consumidores. Estas pueden legalizarse en el Ministerio de Gobernación y posterior a su legalización, ha promovido su **acreditación voluntaria ante la Defensoría del Consumidor, lo cual permite que estas participen con un representante ante el Consejo Consultivo**, a través de un proceso interno de elección de una terna entre las asociaciones acreditadas que se presenta ante el Presidente del a República, quien designa a un propietario y suplente del Consejo Consultivo entre otros representantes (de universidades, empresa privada e instituciones publicas). **Este mecanismo permite que las asociaciones de consumidores participen en las decisiones y acciones implementadas por la Defensoría del Consumidor, incidiendo en política pública relacionada con los derechos de las y los consumidores y políticas de consumo a nivel nacional.**

De igual forma, durante el año 2010 la Defensoría del Consumidor impulsó un proceso de consulta para elaborar la **Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC)** presentada a la nación por el Lic. Mauricio Funes, Presidente de la República y en la cual participaron diferentes sectores: universidades, empresarios, personas con discapacidad y asociaciones de consumidores. Incluyendo uno de los 6 ejes, el **Eje 5: Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses.**

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

La persona titular de la Defensoría del Consumidor cuyo cargo es Presidente/a.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

La Ley de Protección al Consumidor establece, en la letra i) del artículo 58, que la Defensoría del Consumidor tendrá dentro de sus funciones: "Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales"; pero, no existe un procedimiento diferenciado en la sede judicial, sino que se aplican los procedimientos comunes previstos en la ley, según el tipo de acción de que se trate.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Los mecanismos de que disponen los consumidores para su protección en la sede judicial, son los ordinarios que regulan las respectivas leyes para acciones penales, civiles, mercantiles, etc.

No existe una regulación expresa en cuanto a la posibilidad de iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor específicamente, sino en cuanto están relacionadas con intereses legítimos de un colectivo por la afectación de derechos de un colectivo ya sea determinados o difusos como en el caso de la salud, o el medio ambiente.

En sede administrativa, la Ley de Protección al Consumidor sí establece la protección de intereses colectivos, ya que el concepto de "consumidor" que establece la Ley, considera a grupos de consumidores que se haya visto afectados en sus derechos.

La Ley de Protección al Consumidor establece la denuncia del consumidor o consumidores afectados, como mecanismo para ejercer su defensa ante la Defensoría del Consumidor, de igual forma la Institución puede, a través de su Presidente iniciar de oficio un proceso ante el Tribunal Sancionador.

El artículo 109 dispone lo siguiente:

"Art. 109 - Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto.

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

a) La identificación y datos generales del denunciante;

b) La identificación y datos generales del proveedor;

c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y

d) La pretensión del denunciante.

Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

Si la denuncia fuere declarada inadmisible, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común."

Asimismo, la Ley de Protección al Consumidor establece en su artículo 108 que la Defensoría del Consumidor contará con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, una vez interpuesta la denuncia, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial

Si la controversia no pudo ser resuelta a través de los medios alternos de solución de controversias, la denuncia es conocida por el Tribunal Sancionador, el cual, con base en el artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor, tiene las siguientes facultades:

a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor;

b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y

c) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley.

En base al artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor, el procedimiento administrativo sancionador se inicia bajo los siguientes posibles supuestos:

a) Cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias;

b) Si se tratare de intereses colectivos o difusos;

c) Si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación; y

d) Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí, según lo que se establece en el artículo 108 de la Ley de Protección al Consumidor, se practican los siguientes medios alternos de solución de controversias: Avenimiento, Conciliación, Mediación y Arbitraje.

El artículo 108 establece que la Defensoría contará con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.

En los arts. 110 al 142 de la Ley de Protección al Consumidor se regula lo relativo a los procedimientos de los Medios Alternos de Solución de Controversias y la Unidad responsable de su ejecución y coordinación es el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor.

"AVENIMIENTO

Art. 110 - Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado.

Además se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante, la Defensoría dará seguimiento al asunto.

Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando pruebas de la relación contractual, a fin de que se de inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes.

CONCILIACIÓN

Art. 111 - La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello, o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma.

En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción, y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.

El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.

INCOMPARECENCIA A LA AUDIENCIA

Art. 112 - En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días.

De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.

En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos.

La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en el plazo de tres días contados a partir de la fecha de la audiencia.

AUTORIDAD COMPETENTE

Art. 113 - En el acto de la conciliación, el funcionario delegado por la Defensoría actuará como moderador de la audiencia, oirá a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; hará ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero si no llegaren a un acuerdo les propondrá la solución que estime equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

IGUALDAD DE LAS PARTES

Art. 114 - En materia de conciliación, mediación y arbitraje regulados por esta ley, ninguna persona gozará de condición especial en razón del cargo.

MEDIACIÓN

Art. 115 - Procederá la mediación cuando el consumidor la solicite de manera expresa; para tal fin, se citará a mediación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado.

La Defensoría dentro de los cincos días siguientes designará inmediatamente un mediador, que será un facilitador de la comunicación entre las partes; luego procederá a citarlas para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia.

AUDIENCIA DE MEDIACIÓN

Art. 116 - En la primera audiencia conjunta, el mediador iniciará el procedimiento indicando a las partes el rol que desempeñará durante la mediación, les brindará información básica sobre el procedimiento a seguir y concretará las reglas de comportamiento que deben observar dentro de las audiencias.

El mediador podrá celebrar audiencias privadas con cada uno de los interesados, previa comunicación y consentimiento de la otra parte.

Durante todo el procedimiento de mediación, los mediadores deberán respetar los principios de confidencialidad e imparcialidad.

ACUERDO DE MEDIACIÓN

Art. 117 - En caso de acuerdo total o parcial de la controversia se levantará acta, la cual producirá los efectos de la transacción. La certificación que de ella extienda la Defensoría tendrá fuerza ejecutiva.

ACUERDOS CON CENTROS DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Art. 118 - Para realizar la mediación y arbitraje, la Defensoría también podrá celebrar convenios con otras entidades públicas y universidades que tengan Centros de Mediación y Arbitraje, quienes deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en esta ley y su reglamento.

ARBITRAJE

Art. 119 - Si no se lograre resolver el conflicto por medio de la conciliación o la mediación, se propondrá a los interesados en el asunto, que el conflicto sea sometido a Arbitraje, el cual se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley.

En los casos de arbitraje en materia relacionada con derechos de los consumidores no tendrán aplicación las normas contenidas en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, salvo en forma supletoria para lo no dispuesto expresamente en la presente ley.

TIPOS DE ARBITRAJE

Art. 120 - Las materias sometidas al proceso arbitral se podrán resolver por medio de arbitraje basado en equidad, arbitraje técnico o arbitraje de derecho.

Para los efectos de aplicación de esta ley se deberá entender por:

a) Arbitraje en equidad; llamado también de amigables componedores, que es aquel en que los árbitros proceden con entera libertad, deciden según sea más conveniente al interés de las partes, sin atender más que a su conciencia, la verdad y la buena fe;

b) Arbitraje Técnico; es aquel cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio; y

c) Arbitraje de derecho; es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente.

Se iniciará el procedimiento arbitral si el proveedor y el consumidor así lo acuerdan, sin necesidad de procedimientos de conciliación o mediación previo. En el caso que el consumidor o el proveedor hayan solicitado el procedimiento arbitral, la Defensoría deberá cumplir el procedimiento establecido en los artículos siguientes.

También procederá el arbitraje si las partes han aceptado someterse a este procedimiento en la etapa de conciliación o mediación o si así lo hubieran convenido en el contrato o en cláusula compromisoria al mismo. Si se tratare de contratos de adhesión, la cláusula arbitral no deberá formar parte de las cláusulas impresas en los formularios utilizados, sino que debe aparecer como cláusula adicional libremente discutida por las partes.

El arbitraje será gratuito para las partes, salvo que éstas decidan contratar árbitros por su cuenta, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos."

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

La Ley de Protección al Consumidor establece el Derecho a la Información, como uno de los Derechos básicos de los consumidores en el artículo 4 de la misma. Consiste en recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación.

Asimismo, la Ley amplía la regulación del Derecho a la Información en el art. 27, de la siguiente forma: "En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos:

a) El origen, composición y finalidad;

b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo;

c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancia semejantes;

d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y

e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencia y riesgo previsibles.

Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor.

Las exigencias especiales se determinarán en las normativas de etiquetado, presentación y publicidad de los bienes o servicios, aplicables en cada caso, para garantizar el derecho de los consumidores a una información veraz, clara, completa y oportuna.

En el caso de la comercialización de viviendas, se deberá facilitar al comprador la documentación completa suscrita por el vendedor, relativa a las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda y el cumplimiento de los estándares de construcción exigidos por las autoridades respectivas, así como el trazado de sus instalaciones."

También se contemplan en la Ley de Protección al Consumidor regulaciones derivadas del derecho a la información para situaciones específicas, como las previstas para la publicidad en establecimientos comerciales (art. 29), la información de promociones (art. 30), la información en la venta de bienes con deficiencias, usados o reconstruidos (art. 32), información específica en caso de productos y servicios financieros (art. 19).

Además, existe regulación en el art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor sobre la información mínima exigible en los contratos de adhesión.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

La Ley de Protección al Consumidor establece como uno de los derechos básicos de los consumidores la protección contra la aplicación de prácticas abusivas y contra la inclusión de las mismas en los contratos.

El artículo 17 de la referida ley regula que se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, y menciona algunas:

a) "Exonerar, atenuar o limitar la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;

b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;

d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte;

e) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

f) Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor;

g) Estipular cargos por pago anticipado, salvo que se trate de proveedores de servicios financieros, en cuyo caso se implicará lo establecido en el Art. 19, literal m) de esta ley; y

h) Imponer cualquier medio alterno de solución de controversias en los contratos de adhesión."

Asimismo, establece el citado art. 17 que el carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro del que éste dependa; y dispone que se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Sí, la Ley de Protección al consumidor regula a los CONTRATOS DE ADHESIÓN, en el artículo 22 de la misma: "En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor.

Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio.

La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas.

Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, en un plazo no mayor a treinta días contados a partir del respectivo depósito, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor, haciendo en su caso, dentro de dicho plazo, las observaciones pertinentes. Caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados por los proveedores."

Lo dispuesto en ese artículo tiene desarrollo reglamentario en los arts. 11 y 12 del Reglamento de la mencionada ley.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Sí, aunque no lo regula expresamente, el ámbito de aplicación de la Ley contempla los contratos a distancia o fuera del establecimiento, al establecer en el art. 2, que queda sujeta a la Ley de Protección al Consumidor, cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

La responsabilidad es Objetiva, ya que basta la materialidad fáctica de las conductas contrarias a la Ley para que la infracción se configure.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

El Código Penal tipifica los siguientes delitos relativos a la protección de derechos del consumidor, especificando su tipo penal y las respectivas penas, los cuáles pertenecen a delitos contra el patrimonio, delitos relativos al mercado y la protección al consumidor, así como delitos relativos a la salud pública.

1. ESTAFA, artículo 215 Código Penal. Pena: prisión de dos a cinco años si la defraudación fuere mayor de quinientos colones.
2. ACAPARAMIENTO, artículo 233 del Código Penal. Pena: sancionado con prisión de uno a tres años. Cuando cometiere el delito en estado de emergencia nacional o de calamidad pública, será sancionado con prisión de tres a cinco años.
3. VENTA A PRECIO SUPERIOR, artículo 234 del Código Penal. Pena: prisión de seis meses a dos años y multa de cincuenta a cien días multa. Si el hecho se cometiere en época de conmoción o de calamidad pública, podrá aumentarse la pena hasta en una tercera parte de su máximo.
4. USO DE PESAS O MEDIDAS ALTERADAS, artículo 235 del Código Penal. Pena: prisión de seis meses a un año y multa de treinta a cincuenta días multa.
5. AGIOTAJE, artículo 236. del Código Penal. Pena: -prisión de seis meses a dos años y multa de cincuenta a cien días multa. Si el hecho se cometiere en tiempo de guerra o calamidad pública, será sancionado con prisión de uno a tres años y multa de cincuenta a cien días multa.
6. PROPALACION FALSA, artículo 237 del Código Pena. Pena prisión de seis meses a un año y multa de treinta a cincuenta días multa.
7. ELABORACION Y COMERCIO DE PRODUCTOS QUIMICOS Y SUSTANCIAS. NOCIVAS, artículo 271 del Código Penal. Pena: prisión de uno a tres años.
8. TRAFICO DE PRODUCTOS QUIMICOS Y SUSTANCIAS NOCIVAS, artículo 272 del Código Penal. Pena: prisión de seis meses a dos años e inhabilitación para el ejercicio de la profesión u oficio por el mismo tiempo.
9. DESPACHO O COMERCIO INDEBIDO DE MEDICINAS, artículo 273 del Código Penal. Pena: prisión de uno a tres años e inhabilitación especial para el ejercicio de la profesión u oficio por el mismo tiempo.
10. ALTERACION DE SUSTANCIAS MEDICINALES, artículo 274 del Código Penal. Pena: prisión de dos a cuatro años e inhabilitación especial para la profesión u oficio por el mismo tiempo.
11. FABRICACION Y COMERCIO DE ALIMENTOS NOCIVOS, artículo 275 del Código Penal. Pena: prisión de dos a cuatro años e inhabilitación especial para la profesión u oficio por el mismo tiempo.
12. ENVENENAMIENTO, CONTAMINACION O ADULTERACION DE AGUAS Y SUSTANCIAS ALIMENTICIAS, artículo 276 del Código Penal. Pena: prisión de tres a seis años.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

La Ley de Protección al Consumidor en el artículo 4, establece como uno de los derechos básicos de los consumidores ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad.

La Ley desarrolla este derecho en los artículos 6 y 7 de la misma: "Art. 6 - Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados.

Art. 7 - Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes.

Especialmente estarán obligados a:

a) No utilizar sustancias prohibidas por los tratados vigentes, las leyes, reglamentos o según las listas establecidas por el Órgano Ejecutivo u otras instituciones del Estado, en los límites de sus competencias;

b) No tener o almacenar productos prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas;

c) Cumplir con las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización;

d) No vender o suministrar productos envasados, empacados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos;

e) Retirar o suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas aplicables o que suponga un riesgo previsible para la vida, salud o seguridad de las personas;

f) Cumplir las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar la seguridad física de las personas, prestando al respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento en sus locales o instalaciones;

g) Cumplir las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad, tratándose de transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, en especial los destinados a menores; y

h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los literales a) a la g) del presente artículo acarreará las sanciones establecidas en las leyes y reglamentos sobre la materia de que se trate, la cual será impuesta por la autoridad competente. En caso que la Defensoría del Consumidor detecte incumplimientos a las obligaciones antes referidas, deberá hacerlo del conocimiento de las autoridades correspondientes dentro del plazo de veinticuatro horas, sin perjuicio de lo establecido en los Arts. 99 y 100 de la presente ley."

Además, la Ley establece como infracciones el incumplimiento a ese derecho en el art. 43: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

a) Ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados, irregulares o reconstruidos;

b) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente;

c) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados;

d) Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes;"

Asimismo, configura en el art. 44 como infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

a) Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el Art. 28 de esta misma ley;

b) El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal;

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

La Ley establece en el artículo 40 que comete infracción el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

En ese sentido, tipifica en el art. 43 como infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

a) Ofrecer por cualquier medio, sin advertirlo al consumidor, bienes usados, irregulares o reconstruidos;

b) El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente;

c) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados;

d) Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes;

Y en el art. 44 tipifica como infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

a) Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el Art. 28 de esta misma ley;

b) El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal;"

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley, existe la solidaridad en cuanto a la responsabilidad de los proveedores ya sea por sus acciones o por sus omisiones, y el art. 35 dispone: "Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran, comercializan o facilitan productos o servicios que causen daños o perjuicios a los consumidores, darán lugar a la responsabilidad solidaria de tales proveedores, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente las exigencias y requisitos establecidos por leyes, reglamentos y normativas."

Además, el art. 36 establece: "En materia de responsabilidad, regirán los siguientes criterios:

a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza o finalidad, según las normas que los regulan;

b) En el caso de productos a granel, responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor; y,

c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro responde el fabricante, importador, vendedor o suministrador que figure en su etiqueta, presentación o publicidad; pero podrá exonerarse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, quienes serán entonces los responsables.

Si a la producción de daños concurrieren varias personas, el que pagare al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en los daños causados."

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

La Defensoría del Consumidor cuenta con una base de datos para registrar las atenciones que brinda, lo cual le permite ingresar datos generales de las personas, es decir: Nombres y apellidos, fecha de nacimiento, profesión u oficio, Documento de identidad y dirección particular.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

La base de datos de la Defensoría del Consumidor, permite identificar los casos presentados por una misma persona a partir del año 2008. , siendo estas asesorías, denuncias, gestiones y derivaciones.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

No se divulgan los datos de las personas consumidoras.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

La Ley de Protección al Consumidor regula en el artículo 31 la Publicidad Engañosa, estableciendo que toda oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios, deberá establecerse en forma clara y veraz, de tal manera que no den lugar a duda al consumidor en cuanto al origen, calidad, cantidad, contenido, precio, tasa o tarifa, garantía, uso, efectos y tiempo de entrega de los mismos.

Quedan prohibidas asimismo todas las formas de publicidad engañosa o falsa, por incidir directamente sobre la libertad de elección y afectar los intereses y derechos de los consumidores.

Se considerará publicidad engañosa o falsa, cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total o parcialmente falsa o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio, tasa o tarifa y cualquier otro dato sobre el bien o servicio ofrecido.

La responsabilidad por publicidad engañosa o falsa recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda. Para mejor proveer, la Defensoría del Consumidor solicitará opinión al Consejo Nacional de la Publicidad, la cual no tendrá carácter vinculante.

Iniciado el procedimiento sancionatorio, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor podrá, como medida cautelar, suspender de inmediato la publicidad que se considere engañosa o falsa.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Existe el Consejo Nacional de Publicidad, CNP, que es una organización sin fines de lucro, que representa a la industria publicitaria de El Salvador, conformada por Medios Publicitarios, Agencias de Publicidad y Anunciantes, que velan por la Autorregulación Publicitaria y la

ética publicitaria. Existe el Código de ética publicitario, creado por el CNP, como un mecanismo de autorregulación al sector publicitario, sin embargo la Ley de Protección al Consumidor es la ley de la República que se aplica en materia de Publicidad engañosa.

La responsabilidad por publicidad engañosa o falsa recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda. Para mejor proveer, la Defensoría del Consumidor solicitará opinión al Consejo Nacional de la Publicidad, la cual no tendrá carácter vinculante.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si se considera necesaria, de hecho la Defensoría del Consumidor ha promovido reformas a la Ley de Protección al Consumidor, cuyo análisis se encuentra siendo realizado actualmente en la Asamblea Legislativa.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

La Ley de Protección al Consumidor regula en el artículo 21 la protección de información de los datos personales del consumidor, estableciendo que las entidades especializadas en la prestación de servicios de información estarán obligadas a permitir al consumidor el acceso a la información de sus datos, así como a solicitar la actualización, modificación y eliminación de los mismos, de forma gratuita.

Asimismo, tendrán la obligación de corregir la información falsa, no actualizada o inexacta en un plazo máximo de diez días contados a partir de la recepción de la solicitud del interesado.

Las entidades especializadas a las que se refiere el presente artículo, no podrán obtener ninguna clase de información personal del consumidor, si no es con la debida autorización de éste, y únicamente en las condiciones en que la misma haya sido conferida.

Asimismo se encuentra vigente la Ley de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas, aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por si mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.

También será aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

La referida Ley da competencia a la Defensoría del Consumidor para que conozca y atienda denuncias o quejas de los consumidores o clientes y supervise e investigue las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos. Está también facultada para que a través del Tribunal Sancionador sancione a los agentes económicos y a las agencias de información de datos, que como resultado de la investigación de las denuncias, se les compruebe que han infringido los derechos de los consumidores.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La Ley de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas otorga la competencia para la aplicación de la misma a la Superintendencia del Sistema Financiero y a la Defensoría del Consumidor.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

En este momento, no se ha determinado la necesidad de actualización o complementación de la regulación existente en la materia, aunque aún se encuentran pendientes de emisión normas que debe emitir la Superintendencia del Sistema Financiero en complemento y ejecución de la de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Ley y la Política de Medio Ambiente.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) quienes se rigen por la Ley y la Política de Medio Ambiente.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Es necesaria reforzarla.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Con relación a las operaciones de venta al crédito, la Ley de Protección al Consumidor establece lo siguiente:

“PUBLICIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Art. 29 - Todo comerciante titular de un establecimiento de venta al por mayor o al detalle, deberá dar a conocer al público por medio de listas o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a la mercancía, según la naturaleza de las mismas y tipo de operaciones del establecimiento, los precios de venta al contado y al crédito, en cuyo caso deberán incluirse todos los recargos aplicables y especialmente:

a) El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual;

b) El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere; y

c) El número de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad.

El consumidor tiene derecho a pagar anticipadamente de forma parcial o total el saldo del precio, con el consiguiente descuento en los intereses y cargos de la operación.

Las circunstancias antes mencionadas de las ventas al crédito, deberán especificarse visiblemente”

En cuanto a tarjeta de crédito (incluye la de compra) existe un régimen especial denominado Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

No obstante, a todo tipo de tarjeta como productos financieros le son aplicables las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, con énfasis en las diposiciones siguientes:

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 19 - Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

a) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley;

b) Entregar, al cumplirse el contrato, los títulosvalores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación;

c) Consignar, sin variación en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud del crédito;

d) Respetar la designación del notario que el consumidor exprese por escrito para formalizar el crédito que se le otorgue; a dicho profesional no le limitará ni demorará, directa o indirectamente el ejercicio de su función; lo que tampoco implicará cobro de cantidad alguna por revisar sus proyectos de escritura, en caso le hayan sido requeridos;

e) Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor;

f) Calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario;

g) Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece;

h) Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente;

i) Proporcionar a solicitud del consumidor que sea prestatario, su historial crediticio, gratuitamente dos veces al año y pagando una comisión, si el interesado lo requiere más veces que las indicadas; salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y consumidor;

j) Informar en su establecimiento, las tasas de interés que en forma anual y efectiva aplican a sus clientes, así como las comisiones y recargos a cobrarles en relación con los diversos servicios financieros, cumpliendo con las disposiciones legales respectivas;

k) Nombrar a un ejecutivo responsable y crear un servicio formal de atención al consumidor para atender los reclamos que les planteen los mismos y establecer los mecanismos y procedimientos correspondientes, con los tiempos de respuesta razonables;

l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado; y

m) Recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediano o corto plazo, siempre que tal circunstancia se haya incorporado en el contrato respectivo y se estipule el cargo.

PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Art. 20 - Se prohíbe a proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, incurrir en las siguientes conductas:

a) Imponer directa o indirectamente al consumidor, la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue, así como la determinación de la compañía con la que ha de contratar los seguros exigidos como condición del crédito;

b) Aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado posteriormente;

c) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica;

d) Efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados expresamente por el consumidor; y

e) Cobrar comisiones o recargos por manejo de cuentas de ahorro, salvo que el saldo de las mismas sea menor al mínimo establecido para aperturarla.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, establece:

"Autoridades de aplicación"

Art. 36 - Para los fines de aplicación de la presente Ley actuarán como autoridad la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, según corresponda.

Corresponderá a la Defensoría del Consumidor, como institución llamada a proteger efectivamente los derechos del consumidor, recibir las denuncias de los tarjetahabientes; y a través de su Tribunal Sancionador, ordenar devoluciones en casos individuales y colectivos de cobros indebidos, e imponer las sanciones que correspondan."

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Existe necesidad de incorporar una disposición que establezca las responsabilidades de los adquirentes, que son las entidades que brindan el servicio de autorización y liquidación de operaciones a los comercios o instituciones afiliadas. Esto debido a que a la fecha la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito solo establece las obligaciones de los comercios afiliados.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

No.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Se necesita regulación del comercio electrónico.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Ley de Protección al Consumidor,

Art. 4, c) Ser educado y formado en materia de consumo.

Art. 58, e): Promover la educación y la formación permanente de los consumidores (y las consumidoras), realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

La Defensoría en conjunto con el Ministerio de Educación desarrolló el Curso para impulsar la educación en consumo en la escuela, con participación de 40 docentes voluntarios y asistentes pedagógicos de 9 centros escolares de los departamentos de Sonsonate, Santa Ana y La Libertad. Producto: 2 Guías para Educación Básica y Media.

Se elaboró además un Cuadernillo de Alfabetización de Adultos para el Consumo Sostenible.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Solo ha sido impartido un Diplomado en la Universidad Pedagógica de El Salvador en conjunto con la defensoría del Consumidor (UPED).

Se ha implementado un Diplomado para las Asociaciones de Consumidores en la Universidad Tecnológica y se esta actualizando la currícula para desarrollarse en el 2012, con fondos de cooperación.

CONSIDERACIONES FINALES

La Defensoría del Consumidor, comprometida con el cuido y respeto al bolsillo de la población consumidora, en los 3 últimos años se ha realizado la devolución de $15.9 millones de dólares, a personas consumidoras que hicieron uso de la institución para exponer sus casos y demandar una solución.

El país sigue avanzando en materia de protección a los derechos de las y los consumidores. La puesta en marcha de herramientas que permiten garantizar el pleno goce de los derechos de los consumidores y consumidoras, así como la demanda cada vez mayor de transparentar la gestión pública y facilitar la participación ciudadana, son muestras inequívocas de la buena voluntad y el compromiso de trabajar por lograr cambios positivos en la vida de los ciudadanos y ciudadanas.

Las iniciativas subregionales, regionales y mundiales de protección al consumidor.

El Salvador participa en las siguientes iniciativas de protección al consumidor

- Concejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)
- Foro Iberoamericano de Protección al Consumidor (FIAGC)
- Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN)
- Consumers International

Los nuevos desafíos del Siglo XXI y la protección del consumidor. (Comentarios, opiniones y testimonios.)

El actual Gobierno ha instaurado el proceso de planificación estratégica participativa en los municipios, que se está desarrollando con el proyecto de fortalecimiento de los gobiernos locales. En este caso, la apuesta estratégica es establecer en más de 100 municipios, mecanismos permanentes de participación ciudadana, amplios y plurales, con representatividad territorial y sectorial, que garanticen la continuidad y sostenibilidad de los programas y proyectos que se están ejecutando.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

- Se necesita la aprobación de la Propuesta de Reformas a la Leyes y normativa de protección al consumidor lo cual permitirá una participación más activa de los consumidores en la defensa de sus derechos.
- Fortalecer la institucionalidad de protección al consumidor
- Generar espacios de intercambio en los avances en temas de interés: Sectoriales (sector financiero, servicios básicos, educación en consumo sustentable).

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO EQUADOR

REGIME LEGAL APLICÁVEL

EQUADOR

República do Equador
Capital: Quito
Idioma oficial: Espanhol
População: 14.483.499 de habitantes[127]
Proteção do Consumidor:
Subsecretaria da Concorrência e Defesa do Consumidor
Ministério de Industrias e Produção
http://www.mipro.gob.ec

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

Sim. Constituição da República do Equador. Seção IX Pessoas Usuárias e Consumidoras.

Art. 52 - As Pessoas tem o direito de dispor de bens e serviços de ótima qualidade e de escolhê-los livremente, bem como de terem acesso a uma informação precisa e não enganosa sobre seu conteúdo e características. A lei estabelecerá os mecanismos de controle de qualidade e os procedimentos de defesa das consumidoras e consumidores, as sanções por violação desses direitos, a reparação e a indenização por defeitos, danos ou má qualidade dos bens e serviços e por interrupção dos serviços públicos que não foram ocasionados por caso fortuito ou por força maior.

Art. 53 - As Empresas, instituições e organismos que prestam serviços públicos deverão incorporar sistemas de avaliação da satisfação de pessoas usuárias e consumidoras e colocar, em prática, sistemas de assistência e reparação. O Estado responderá civilmente pelos danos e prejuízos causados às pessoas por negligência ou descuido em relação aos serviços públicos prestados e dos quais seja responsável, além de responder, ainda, pelo não cumprimento dos serviços que tenham sido pagos.

Art. 54 - As pessoas ou entidades que prestam serviços públicos ou que produzam ou comercializem bens de consumo serão responsáveis civil e penalmente pela prestação deficiente dos serviços, pela qualidade defeituosa do produto, ou quando as suas condições não estejam de acordo com a publicidade veiculada ou com a indicação sobre o seu conteúdo. As pessoas serão responsabilizadas por imperícia no desempenho da profissão, arte ou ofício, em especial aquela que ponha em risco a integridade ou a vida das pessoas.

Art. 55 - As pessoas usuárias e consumidoras poderão criar associações que promovam a informação e a educação sobre os seus direitos, e que as representem e as defendam perante as autoridades judiciais ou administrativas. Para o exercício desse e de outros direitos, ninguém será obrigado a se associar.

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Sim, trata-se de normativa de ordem pública: Lei Orgânica de Defesa do Consumidor e suas regras.

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

Não.

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

Não.

127 http://www.inec.gob.ec/cpv/. Dados Estatísticos de 2010 disponível em 24 de outubro de 2012.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Sim, o Ministério da Indústria e Produção por intermédio da Subsecretaria de Concorrência e Defesa do Consumidor.

Atribuições e responsabilidades:

1. Propor, executar e controlar políticas, programas, projetos e ações relacionadas com a defesa do consumidor.
2. Promover e fortalecer nas instâncias internacionais sobre consumidores.
3. Auxiliar na elaboração de propostas para a avaliação e o controle das políticas e normas que visam melhorar a organização dos mercados de bens e serviços, tanto públicos como privados.
4. Garantir a aplicação da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor e a norma aplicável.
5. Prevenir e corrigir práticas abusivas nas relações de consumo.
6. Fortalecer os direitos dos consumidores por meio de serviços de informação e assessoria.
7. Desenvolver fornecedores conscientes que exerçam os seus direitos e cumpram as suas obrigações para com os consumidores.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Não.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Sanções administrativas, civis e indenizações.

Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Capítulo XIII. Infrações e Sanções. Artigo 70. – Sanção Geral - As infrações ao disposto nessa lei, sempre que não tenham uma sanção específica, serão sancionadas com multa de cem a mil dólares americanos ou seu equivalente em moeda de curso legal, e se for o caso, o confisco dos bens, ou a suspensão do direito ao exercício das atividades em campo da prestação de serviço ou publicidade, sem prejuízo das demais sanções cabíveis. O pagamento das sanções pecuniárias não exime o fornecedor de cumprir as obrigações impostas por Lei.

Art. 71 - Indenização, Reparação, Reposição e Devolução: Os Consumidores terão o direito, além da indenização por danos e prejuízos ocasionados, à reparação gratuita dos bens, e quando não for possível, à sua substituição ou ao reembolso do valor pago, no prazo não superior a trinta dias, nos seguintes casos:

1. Quando o produto for adquirido com determinada garantia e dentro do prazo desta se apresentar vício ou as características do bem garantido, sempre que houver se destinado ao consumo normal de acordo com a natureza deste bem. Este direito será exercido sempre e quando o fornecedor descumprir com a garantia;
2. Quando qualquer produto, por suas deficiências de fabricação, elaboração, estrutura, qualidade, ou condições sanitárias, caso no qual não estará apto para o uso ao qual está destinado;
3. Quando considerados os limites de tolerância permitidos, o peso líquido de um produto for inferior ao que deva ser ou a quantidade seja menor do que a indicada no recipiente ou embalagem.

Sem prejuízo das ações civis, penais ou administrativas que se façam necessárias, o fornecedor que incorrer em um desses casos contemplados neste artigo, e descumprir a sua obrigação, uma vez vencido o prazo estabelecido, será punido com uma multa equivalente ao valor do bem ou serviço, e que em nenhum caso será inferior a 120 dólares americanos ou seu equivalente em moeda de curso legal, sem que isso o exima de sua obrigação de reparar, substituir o bem ou, ainda, restituir o valor pago.

Art. 72 - O fornecedor cuja publicidade seja considerada enganosa ou abusiva, segundo o disposto no artigo 7 desta Lei, sofrerá sanção com uma multa de mil a quatro mil dólares americanos ou o seu equivalente em moeda de curso legal. Quando a mensagem publicitária for considerada enganosa ou abusiva, a autoridade competente deverá suspender a veiculação da mesma, e ordenar a divulgação da retificação de seu conteúdo, à custa do anunciante, pelos mesmos meios, espaços e horários. A duração da divulgação da retificação não será inferior a 30 por cento (30%) do tempo utilizado para divulgação da mensagem que sofreu a sanção.

Art. 73 - O fornecedor que incorrer no que está estabelecido no artigo 23 da presente Lei, e não cumprir as obrigações ali estabelecidas, será punido com o fechamento temporário ou definitivo do estabelecimento.

Art. 74 - Em caso de descumprimento ao disposto no artigo 58 desta Lei, o infrator será punido com uma multa de mil a cinco mil dólares americanos ou seu equivalente em moeda de curso legal.

Art. 75 - Serviços Defeituosos Quando os serviços prestados forem manifestadamente defeituosos, ineficazes, causarem danos ou não corresponderem ao que foi expressamente acordado, os consumidores terão direito, além da correspondente indenização por perdas e danos, e que ele seja restituído o valor cancelado. Além disso, o fornecedor de tais serviços, será punido com multa de cinquenta a quinhentos dólares americanos ou seu equivalente em moeda de curso legal, sem prejuízo das demais medidas pertinentes.

Art. 76 - Espetáculos Públicos -. Serão sancionados com multa equivalente a dez por cento (10%) do valor arrecadado na bilheteria, as pessoas físicas ou jurídicas, organizadores dos espetáculos públicos, incluindo os artísticos e desportivos, que ponham à venda números de bilhetes que excedam a capacidade dos respectivos recintos, sem prejuízo da sua obrigação de restituir o valor pago, a quem, por causa do número excessivo de bilhetes vendidos, não tenha conseguido entrar no espetáculo. Em caso de reincidência ao disposto no presente artigo, a multa será equivalente a 20 por cento (20%) do valor da bilheteria, sem prejuízo das sanções civis ou penais pertinentes.

Art. 77 - Suspensão injustificada do Serviço - Aquele que suspender, paralisar ou não prestar, sem justificativa ou arbitrariamente, um serviço previamente contratado e pelo qual ja tenha sido pago conexão, instalação, incorporação, manutenção ou tarifa de consumo, será sancionado com uma multa de mil a cinco mil dólares americanos ou o equivalente em moeda de curso legal, sem prejuízo as demais ações pertinentes.

Adicionalmente, o estado e as entidades seccionais autônomas e/ou os concessionários de serviços responderão civilmente pelos danos e prejuízos ocasionados aos habitantes por sua negligencia e descuido na atenção à prestação dos serviços públicos que estejam sob sua responsabilidade, e pela carência de serviços que tenham sido pagos.

Art. 78 - Cobrança Durante a Suspensão do Serviço - O fornecedor de serviços públicos ou privados, não poderá efetuar cobrança alguma pelo mesmo durante o tempo em que se encontre interrompido e, em todo caso, estará obrigado a descontar ou reembolsar ao consumidor o valor do serviço pago e não realizado.

Art. 79 - Requerimento de Informação - Sem prejuízo da faculdade das autoridades de utilizar a polícia, será sancionado com multa de quinhentos a cinco mil dólares americanos ou seu equivalente em moeda de curso legal, ao fornecedor que se negar a proporcionar informação requerida pela autoridade competente, ou que proporcionar informação falsa.

A mesma pena será imposta ao fornecedor que impedir a autoridade competente por qualquer meio, a inspeção de lugares de prestação de serviço, de produção, de venda ou armazenamento de bens, produtos, ou que se oponha à verificação da informação proporcionada.

Art. 80 - Reincidência - Em caso de reincidência as infrações que estabelecem a presente Lei, a multa assinalada poderá ser elevada ao dobro, além da possibilidade do fechamento temporário ou definitivo do estabelecimento; se considerará reincidente o fornecedor que seja sancionado por uma mesma infração a esta Lei, duas vezes ou mais dentro do mesmo ano.

Para a aplicação das multas, a autoridade competente levará em conta, de maneira especial, a gravidade da infração, a quantia discutida e as condições econômicas do infrator.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

A Fundação da Tribuna dos consumidores do Equador. Não há regulação especial.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Não.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Não.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

O Ministério da Indústria, por meio da Diretoria de Defesa do Consumidor como Entidade Governamental em proteção dos consumidores.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A Lei Orgânica de Defesa do Consumidor estabelece em seu Artigo 82, o Procedimento cabível perante a Defensoria do Povo.

Lei Orgânica da Defensoria do Povo. Titulo III. Do Procedimento. Capitulo II. Do Trâmite.

Artigo 14 - Qualquer pessoa, de forma individual ou coletiva, que reivindique algo de seu interesse legítimo poderá, sem restrição alguma, recorrer ao Defensor do Povo para apresentar uma queixa, incluindo os relativamente incapazes e os incapazes, poderão constituir representantes.

Artigo 15 - As reclamações poderão ser feitas por escrito ou verbalmente e deverão conter a identificação do requerente e descrição detalhada dos fatos. As reclamações orais devem ser reduzidas a termo e assinadas pela pessoa que as formule, caso não saiba assinar, bastará obter o registro da impressão digital, o registro de documento de identificação ou passaporte. Na ausência de um documento de identidade, bastará que uma testemunha reconheça a parte.

Artigo 16 - Nos casos de reclamações sobre assuntos que afetam a vida, a saúde, a integridade física, moral ou psicológica das pessoas, o Defensor Público, por meio de motivação, promoverá, sem demora, os recursos e as ações cabíveis para prevenir as situações de danos e perigo graves, sem que as autoridades requeridas competentes possam alegar desconhecimento do fato e respectiva resolução.

Artigo 17 -. Recebida a reclamação, se procederá ao seu trâmite ou sua rejeição a qual deve ser motivada por escrito, podendo informar ao interessado sobre as ações ou recursos que pode se exercer para fazer valer os seus direitos.

Devem ser rejeitadas as reclamações anônimas que revelam má fé, falta de pretensão ou fundamentos, e aquelas cujo procedimento cause prejuízo de direitos de terceiros.

De todas as formas, a recusa de uma reclamação não impede a investigação sobre questões levantadas.

Artigo 18 - Quando a questão ou tema objeto da reclamação for submetido à decisão judicial ou administrativa, o Defensor Público estará limitado a garantir o respeito ao devido processo legal, podendo, para tanto, interpor ações e recursos contemplados na Constituição Política da República e na Lei.

Artigo 19 - Admitida a queixa, proceder-se-á a sua imediata investigação sumária e informal, aceitando-se qualquer prova admissível.

Notificar-se-á os presuntos responsáveis pelas ações ou omissões objeto da reclamação, para apresentarem sua defesa no prazo de oito dias, prorrogáveis por mais oito dias, por meio de petição fundamentada da parte impetrante, e sem prejuízo do previsto no artigo 16 desta Lei. A falta de manifestação da parte do notificado será considerada como aceitação da queixa, devendo-se em todo caso investigar sobre os seus fundamentos.

Artigo 20 - Comprovados os fundamentos da denúncia, proceder-se-á conforme o previsto na parte final do artigo 16.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Judiciária (civis e criminais). Métodos alternativos de solução de conflitos Administrativos.

Constituição da República. Art. 53. Indenização por serviços públicos. O Estado responderá civilmente pelos danos e prejuízos causados às pessoas por negligência e descuido na prestação dos serviços públicos que estejam sob sua responsabilidade e pelo descumprimento de serviços que tenham sido pagos.

Lei Orgânica de Defesa do Consumidor.

Art. 81. No procedimento assinalado no inciso anterior, a Defensoria do Povo poderá promover a utilização de mecanismos alternativos para a solução de conflitos, como a mediação, sempre que tal conflito não se refira a uma infração penal.

Regulamento à Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Artigo 15 - As Ações civis que poderá iniciar o consumidor quando o produto objeto de um contrato tenha defeitos ou vícios ocultos, segundo o disposto no Artigo 20 da lei, se substanciará pelas vias estabelecidas no Código de Processo Civil para estes casos, a não ser que, o contrato contemple cláusula arbitral, em cujo caso se estará sujeito a ela.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim, o Ministério da Indústria, por meio do Departamento de Defesa do Consumidor, a fim de defender os direitos dos consumidores, estabeleceu processos de negociação entre consumidores e fornecedores. Praticam-se por meio de audiências de negociação, nas quais se notifica o consumidor e fornecedor sempre que as partes manifestarem seu interesse de se submeterem a esse procedimento e compareçam por meio da intervenção de um mediador.

Lei de Arbitragem e Mediação. Art. 43. *"A mediação é um procedimento de solução de conflitos, por meio do qual as partes, assistidas por uma terceira parte neutra, chamada de mediador, buscam um acordo voluntário, que verse sobre matéria transigível, de caráter extrajudicial e definitivo, que ponha fim ao conflito".*

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim, uma vez que é uma prioridade que o consumidor seja devidamente informado a respeito dos bens e serviços oferecidos.

Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Artigo 4 - Direitos do Consumidor.–São direitos fundamentais do consumidor, além daqueles estabelecidos

na Constituição da República, tratados ou convenções internacionais, legislação interna, princípios gerais de direito e práticas de comércio, os seguintes: (...). 4 - O direito à informação, verdadeira, clara, oportuna e completa, sobre os bens e serviços oferecidos no mercado, assim como sobre seus preços, características, qualidade, condições contratuais e outros aspectos relevantes dos mesmos, incluindo os riscos que podem representar.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim.

Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. *Artigo 43 - Cláusulas proibidas–São nulas de pleno direito e não produzirão efeitos as cláusulas ou estipulações contratuais que:*

1. *Eximam, atenuem ou limitem a responsabilidade dos fornecedores de serviços de qualquer natureza de bens ou serviços;*
2. *Impliquem renúncia de direitos reconhecidos nesta Lei aos consumidores ou que de alguma maneira limitem o seu exercício;*
3. *Invertam o ônus da prova em prejuízo do consumidor;*
4. *Imponham a utilização obrigatória de arbitragem ou de mediação, a menos que o consumidor manifeste expressamente o seu consentimento;*
5. *Facultem ao fornecedor a variação unilateral do preço ou de qualquer condição do contrato;*
6. *Autorizem exclusivamente ao fornecedor a rescindir unilateralmente o contrato, suspender sua execução ou revogar qualquer direito do consumidor no âmbito do contrato, exceto quando a resolução ou modificação esteja condicionada ao não cumprimento imputável ao consumidor;*
7. *Incluam espaços em branco, que não foram preenchidos ou utilizados antes da assinatura do contrato, ou que sejam ilegíveis;*
8. *Impliquem a renúncia por parte do consumidor, dos direitos processuais consagrados na presente Lei, sem prejuízo dos casos especiais abrangidos pelo Código de Processo Civil, pelo Código de Comércio, pela Lei de Arbitragem e Mediação e outras leis conexas; e,*
9. *Qualquer outra cláusula ou estipulação que dificulte a defesa dos direitos do consumidor ou sejam contrárias à ordem pública e à moral.*

As determinações deste artigo incluem os serviços prestados pelas instituições do Sistema Financeiro.

Regulamento Geral da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Art. 45.– *Nos termos do artigo 43 da lei, nos contratos de adesão serão nulas as cláusulas e as estipulações proibidas dispostas nos incisos de 1 a 9 do mencionado artigo; no entanto, essas disposições não se interpretarão como uma limitação à autonomia privada em contratos comerciais e civis, os quais não envolvam consumidores finais, ou naqueles contratos que, pela sua natureza, as partes tenham a possibilidade de negociar e concordar sobre seu alcance e conteúdo.*

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim. Lei Orgânica de defesa do consumidor.

Art. 44. Rescisão Antecipada - Nos contratos de adesão referentes à prestação de serviços, tais como telefonia celular, planos de saúde, televisão via satélite ou cabo, ou similares, o consumidor pode rescindir unilateralmente o contrato a qualquer momento antes da notificação por escrito, de no mínimo, 15 dias antes do final do período contratual em curso. Nestes casos, nos contratos de adesão não se pode incluir cláusulas nem disposição alguma que imponha ao consumidor, multas, sanções ou encargos de qualquer natureza, atribuídos à cessação antecipada de tal contrato e, caso as incluir tais cláusulas não terão nenhum efeito legal.

Sem prejuízo do disposto no presente artigo, o consumidor manterá a obrigação de pagar os valores em aberto apenas para os serviços efetivamente prestados até à data de rescisão unilateral do contrato, assim como os valores devidos para a compra de bens necessários para a prestação do serviço, se for o caso.

Regulamento Geral da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor.

Art. 40. O consentimento expresso do consumidor de se submeter aos procedimentos da arbitragem e mediação nos contratos de adesão poderá ser manifestado, por meio de uma ratificação impressa assinada pelo consumidor, ou por uma sinalização, por meio da qual se depreenda a aceitação para se submeter à arbitragem, ou qualquer meio que permita entender inequivocamente a aceitação expressa de qualquer destes procedimentos por parte do consumidor.

Sem prejuízo do estabelecido no inciso anterior, os consumidores e fornecedores poderão resolver suas controvérsias recorrendo à mediação, ainda que tal decisão não esteja expressamente estipulada no contrato.

Art. 41 - As cláusulas contratuais que desamparem o consumidor nos contratos de adesão, serão aquelas que impossibilitem ao consumidor ter acesso às ações ou mecanismos para a defesa de seus direitos estabelecidos na Lei Orgânica de Defesa do Consumidor.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Sim. Lei de Defesa do Consumidor. Art. 45.–Direito de Arrependimento–O consumidor que adquire bens ou serviços por telefone, catálogo, televisão, internet ou a domicilio, gozará do direito de arrependimento, o qual deverá ser exercido no prazo de três dias a contar do recebimento do bem ou serviço, sempre e quando permita sua natureza e o estado do bem seja o mesmo de quando fora recebido. Em caso de serviços, o direito de arrependimento será exercido pela imediata cessação do contrato de prestação do serviço.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

Objetiva.

Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. *Art. 17.–Obrigações do Fornecedor.–É obrigação de todo fornecedor, entregar ao consumidor informação veraz, suficiente, clara, completa e oportuna dos bens ou serviços oferecidos, de tal modo que se possa fazer uma escolha adequada e razoável.*

Art. 18 - Entrega do Bem ou Prestação de Serviço–todo fornecedor é obrigado a entregar ou prestar de forma oportuna e eficiente o bem ou serviço, de acordo com as condições estabelecidas em comum acordo com o consumidor. Nenhuma variação quanto a preço, tarifa, custo de reposição, ou outras alheias ao que foi expressamente acordado entre as partes, será motivo de deferimento.

Artigo 28 - Responsabilidade Solidária e Direito de Repetição.–Serão solidariamente responsáveis pelas indenizações civis derivadas de danos decorrentes de vício ou defeito dos bens ou serviços prestados, produtores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, que tenham colocado sua marca no produto ou serviço e, em geral, todos aqueles cuja participação tenha influenciado em tal dano.

A responsabilidade é solidária, sem prejuízo das ações de repetição que possam se aplicar. No caso de restituição do valor pago, a ação não poderá ser tentada, caso não se trate do vendedor final.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Sim. Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. *Artigo 59 - Proibição de Comercialização – Comprovado por qualquer meio idôneo, o perigo ou a toxicidade de um produto destinado ao consumo humano, em níveis considerados nocivos ou perigosos à saúde do consumidor, a autoridade competente deverá promover a imediata retirada do produto do mercado e a proibição da distribuição do mesmo. Os danos causados pela ação de tais bens ou produtos estarão a cargo do fornecedor, sem prejuízo da responsabilidade criminal que possa surgir.*

Código Penal, Título V. Dos Crimes contra a Segurança Pública. Capítulo X. Dos Crimes contra a Segurança Pública. Art. 428.–(alterado pelo Artigo 119 da Lei 2002.75. RO 635, 7.VIII-2002).

Aquele que, visando aumentar seus lucros, houver adulterado ou ajudado a adulterar bebidas ou alimentos, ou com substâncias ou artigos alimentícios, destinados à venda, materiais esses que podem alterar saúde, será punido com prisão de três meses a um ano e multa de oito a trinta e um dólares dos Estados Unidos da América.

Se os materiais misturados às bebidas ou alimentos, ou às substâncias ou aos artigos alimentícios destinados à venda forem passíveis de causar a morte, a pena será de prisão de um a cinco anos e multa de dezesseis a sessenta e dois dólares dos Estados Unidos da América.

Art. 429.–serão punidos com as mesmas penas e de acordo com as mesmas distinções feitas no artigo anterior: Aquele que vender ou colocar à venda qualquer alimento, bebida ou substâncias alimentícias, sabendo que contêm materiais que podem afetar a saúde ou causar a morte; e

Aquele que tiver vendido ou adquirido estes materiais, sabendo que deveria servir para falsificar substâncias ou artigos alimentícios.

Art. 430.–Nos casos anteriores, se o uso desses produtos, alterados ou falsificados, vier a causar algum dano permanente, tal como definido neste Código, ou a morte, a pena será determinada nos artigos que tratam da lesão e do homicídio culposo.

Artigo 431 - Os alimentos, bebidas, substâncias ou artigos alimentícios serão apreendidos e destruídos.

Art. 433 - (Alterado pelo artigo 16 da Lei 2.001.47, RO 422, 28.IX-2001 e pelo Artigo 121 da Lei 2002.75, RO 635, 7.VIII-2002). – Aquele que envenenar ou infectar, intencionalmente, água potável ou substâncias alimentícias ou medicinais destinadas ao uso público ou de consumo da coletividade, será punido, pelo simples ato de envenenamento ou infecção, com reclusão de quatro a oito anos e multa de dezesseis a cento e cinquenta e seis dólares dos Estados Unidos da América. Se o evento produziu doença, a pena de reclusão será de oito a doze anos, e se causou a morte, a reclusão será mais rigorosa, de dezesseis a vinte e cinco anos.

Art. 434 - (Alterado pela Seção 122 da Lei 2002.75, RO 635, 7.VIII-2002) -. Quando os atos referidos nos artigos anteriores forem cometidos por imprudência, ou por negligencia, ou por imperícia no exercício do próprio ofício ou profissão ou por inobservância dos regulamentos ou normas, será aplicada multa de oito a setenta e sete dólares dos Estados Unidos da América, caso não resulte em enfermidade ou morte; e de prisão de seis meses a cinco anos se resultar em enfermidade ou morte.

Art. 435 - (Alterado pelo artigo 123 da Lei 2002.75, R.O. 635, 7.VIII-2002). Será punido com pena de prisão de seis meses a dois anos e multa de oito a setenta e sete dólares americanos dos Estados Unidos da América, aquele que violar as medidas adotadas pelas autoridades competentes para impedir a introdução ou propagação de uma epidemia.

Art. 436 - Os médicos, farmacêuticos ou qualquer pessoa que, por falta de precaução ou de cuidado, receitar, oferecer ou administrar medicamentos que comprometam gravemente a saúde, serão punidos com pena de prisão de seis meses a um ano; se houverem causado enfermidade que seja ou aparente ou seja incurável, a pena de prisão deverá ser de um a três anos; e caso provoque a morte a pena será entre três e cinco anos.

Art. 437 - (Alterado pelo artigo 124 da Lei 2002.75, R.O. 635, 7.VIII-2002). – Será punido com prisão de um mês a um ano e com multa de oito a setenta e sete dólares dos Estados Unidos da América, o médico que emprestar seu nome a quem não tenha o título para exercer a profissão.

Título X Dos Delitos Contra a Propriedade. Capítulo V. Das Fraudes Outras Defraudações. Art. 560- (Alterado pelo artigo 156 da Lei 2002.75, R.O. 635, 7.VIII-2002) – Aquele que fraudulentamente houver se beneficiado, em prejuízo de outrem com valores, dinheiros, mercadorias, cédulas, verbas rescisórias e escritos de qualquer espécie, que representem obrigação ou encargo e que lhe houverem sido confiados com a condição de uma posterior restituição ou para fazer deles um uso determinado, será punido com pena de prisão de um a cinco anos e multa de oito a dezesseis dólares dos Estados Unidos da América.

Art. 561 - (Alterado pelo artigo 157 da Lei 2002.75, R.O. 635, 7.VIII-2002). Será punido com pena de prisão de três meses a cinco anos e multa de seis a doze dólares dos Estados Unidos da América aquele que tiver abusado das necessidades, vulnerabilidades ou deficiências de um menor para fazê-lo assinar, em seu prejuízo, obrigações, verbas rescisórias, encargos, notas promissórias ou quaisquer outros documentos obrigatórios, não importado o modo pelo qual essa negociação tenha sido realizada ou mascarada.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim. Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Art. 17 - Obrigações do Fornecedor. É dever de todo fornecedor, fornecer ao consumidor informação veraz, suficiente, clara, completa e oportuna dos bens ou serviços oferecidos, de tal modo que este possa fazer uma escolha adequada e razoável;

Art. 18 - Entrega do Bem ou a Prestação do Serviço–Todo fornecedor é obrigado a entregar ou prestar, oportuna e eficientemente o bem ou o serviço, de acordo com as condições mutuamente estabelecidas, conforme o acordado com o consumidor. Nenhuma variação quanto ao preço, tarifa, custo de reposição, outras alheias ao expressamente acordado entre as partes, será motivo de adiamento.

Art. 28 - Responsabilidade Solidária e Direito de Repetição – Serão solidariamente responsáveis pelas indenizações civis decorrentes de danos causados pelo vício ou defeito dos bens ou serviços prestados, os produtores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, que tenha colocado sua marca no produto ou serviço e, em geral, todos aqueles cuja participação tenha concorrido para o mencionado dano.

A responsabilidade é solidária, sem prejuízo das ações correspondentes. Tratando-se de restituição do valor pago, a ação não poderá ser tentada, apenas quando envolver o vendedor final.

O transportador só será responsável pelos danos causados ao bem por motivo ou na ocasião do serviço por ele fornecido.

Lei do Sistema Equatoriano da Qualidade. Título IV. Das Infrações e Sanções. Capitulo I. Das infrações. Artigo 52.–(Reformado pela 9ª Portaria que altera a Lei s / n, RO. 351.S, 29. XII-2010). Constituem infrações sancionadas pela presente Lei, as ações ou omissões que são tipificadas e listados nos seguintes artigos, sem prejuízo de que por sua gravidade possam acarretar, a seus infratores, responsabilidades de caráter civil ou criminal. As infrações devem ser determinadas previamente ao procedimento administrativo respectivo e, se a juízo do Ministério das Indústrias e de Produção, as infrações poderão ser constitutivas de delito, este denunciará o fato ao Ministério Público e se absterá de continuar com procedimento administrativo, até que a autoridade judicial se pronuncie.

Para determinar a sanção, o Ministério de Indústrias e Produção deverá considerar as seguintes circunstâncias:

a) A gravidade do dano causado;

b) O grau de participação e benefício obtido;

c) A intenção de cometer o crime, e,

d) A reincidência.

Artigo 53 - As infrações determinadas na presente lei, serão sancionadas conforme o seguinte: a.) Sem prejuízo da sanção penal correspondente, a fabricação, importação, venda, transporte, instalação ou utilização de produtos, equipamentos ou itens sujeitos à regulamentação técnica sem cumprir a mesma, quando tal descumprimento implicar perigo ou dano grave à segurança, a proteção da vida ou a saúde humana, animal ou vegetal, o meio ambiente ou os direitos do consumidor, será punido com uma multa de cinco a dez mil dólares dos Estados Unidos da América. Os temas sanitários, fitossanitários, zoossanitários e ictosanitários serão tratados pelas instituições competentes.

Regulamento Geral à Lei do Sistema Equatoriano da Qualidade. Art. 77.–Além do processo administrativo previsto na lei do Sistema Equatoriano da Qualidade por infrações ou omissões a esta regra ou seu regulamento geral de aplicação, deverá ser considerado procedimento a seguir:

Artigo 78.–A Subsecretaria de Qualidade, de ofício, ou antes, da apresentação de denúncia da parte interessada, resolverá sobre conflitos originados por ações ou omissões que envolvem infrações a Lei ou demais normativas de qualidade equatorianas.

Artigo 79.–A denúncia será dirigida à Secretaria da Qualidade, onde se peticionaria a resolução do caso. A denúncia deve conter o seguinte: 1. A designação da autoridade administrativa diante de quem se formula; 2. Os dados de identidade do denunciante, nomes, sobrenomes, documento de identificação, número de telefone e fax, endereços de correio eletrônico; 3. Os fundamentos de fato, que consistirão numa descrição detalhada da infração denunciada incluindo os seguintes dados: detalhes da infração, circunstâncias em que se cometeu; período aproximado de seu cometimento, relação e grau de intervenção das partes afetadas ou envolvidas, com indicação dos dados de identidade, ou possíveis envolvidos ou testemunhas que conheçam o denunciante, incluindo seus domicílios, números de telefone e fax, endereços de correio eletrônico, se os conhecer e, se for o caso, os dados de identidade do representante legal; 4. Os bens ou o serviço objeto da infração denunciada, assim como dos bens ou serviços possivelmente afetados; 5. Fundamentos de direito em que se baseia a denúncia; 6. Todas as provas que o denunciante tenha a seu alcance ou aquelas que facilitem a investigação; 7. A assinatura do denunciante se for o caso, a do seu advogado; 8. A indicação da residência ou domicílio legal para as notificações as quais tiver direito.

Artigo 80. – Uma vez recebida a denúncia ou pedido, no prazo de cinco (5) dias será qualificada pelo Subsecretario da Qualidade. Se a denúncia for clara e completa se admitirá o trâmite e se disporá que o Diretor Geral do INEN, OAE ou das instituições que constituem o Sistema Equatoriano da Qualidade, emitam um informe motivado em respeito à solicitação, a fim de que sirva de motivação para emitir pronunciamento correspondente. Se a denúncia ou petição não reunirem os requisitos contemplados no artigo precedente do presente Regulamento, o Subsecretário da Qualidade ordenará que esta seja contemplada no prazo de cinco dias (5 Dias) e, caso continue com falhas em seu conteúdo, se procederá com o respectivo arquivamento.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim. Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Art. 20 - Defeitos e Vícios Ocultos–O consumidor poderá optar pela rescisão do contrato, a substituição do bem ou a redução do preço, sem prejuízo da indenização por danos e prejuízos, quando o produto objeto do contrato possua defeitos ou vícios ocultos que o torne inadequado ou diminuam de tal modo sua qualidade, ou a possibilidade de uso ao que habitualmente fora destinado que, ao tê-lo conhecido o consumidor não teria adquirido ou teria oferecido um menor preço por ele.

Art. 28 - Responsabilidade Solidária e Direito de Repetição–Serão solidariamente responsáveis pelas indenizações civis oriundas dos danos causados pelo vício ou defeito dos bens ou serviços prestados, os produtores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, que colocaram sua marca no produto ou serviço e, em geral, todos aqueles cuja participação tenham influenciado tal dano.

A responsabilidade é solidária, sem prejuízo das ações de repetição que correspondam. Em se tratando da restituição do valor pago, nenhuma ação poderá ser tentada, apenas quando envolva o vendedor final.

O transportador só será responsável pelos danos causados ao bem por motivo ou por ocasião do serviço por ele prestado.

Regulamento Geral à Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Art. 15. – As ações civis que poderão ser iniciadas pelo consumidor quando um produto objeto de um contrato tenha defeitos ou vícios ocultos, conforme as disposições da no Art. 20 da lei, deverão ser baseadas pelas vias estabelecidas no Código de Civil, para estes casos, a menos que o contrato contemple uma cláusula arbitral, nesse caso se estará sujeito a ela.

Artigo 27 -. Em conformidade com o previsto no Artigo 28, haverá solidariedade na responsabilidade pelo pagamento das indenizações civis por danos causados por vicio ou defeito dos bens e serviços prestados, entre todos aqueles que intervenham na cadeia de produção e distribuição. Aquele que demonstrar em juízo que a causa do dano foi causada por terceiro estará livre de tal imputação.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim. Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Artigo 28 - Responsabilidade Solidária.

Art. 28 - Responsabilidade Solidária e Direito de Repetição – Serão solidariamente responsáveis pelas indenizações civis decorrentes de danos causados pelo vício ou defeito dos bens ou serviços emprestados, os produtores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, que colocaram sua marca no produto ou serviço e, em geral, todos aqueles cuja participação tenha incorrido em tal dano.

A responsabilidade é solidária, sem prejuízo das ações correspondentes. No caso de restituição do valor pago, a ação não poderá ser tentada, a não ser que envolva o vendedor final.

O transportador só será responsável pelos danos causados ao bem por motivo ou por ocasião do serviço por ele prestado.

Regulamento geral à Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Art. 27 -. Em conformidade com o previsto no Artigo 28, haverá solidariedade na responsabilidade pelo pagamento das indenizações civis por danos causados por vicio ou defeito dos bens e serviços prestados entre todos aqueles que intervenham na cadeia produção e distribuição. Aquele que demonstrar em juízo que a causa do dano foi causada por terceiro estará livre de tal imputação.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim, o Departamento de Defesa do Consumidor registra as denúncias e reclamações recebidas, seja mediante correio eletrônico ou por meio do sistema de atenção ao cidadão. Essa informação foi buscada em uma base de dados.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Não.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim. Lei Orgânica de Defesa do Consumidor.

Art. 4.–Direitos do Consumidor–São direitos fundamentais do consumidor, além daqueles estabelecidos na Constituição Política da República, os tratados ou convenções internacionais, legislação interna, princípios gerais de direito e das práticas comerciais, os seguintes:

6. Direito à proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva, os métodos comerciais coercitivos ou desleais.

Art. 6. Publicidade Proibida. Ficam proibidas todas as formas de publicidade enganosa ou abusiva que induzam a erro na escolha do bem ou serviço, que possam afetar os interesses e direitos do consumidor.

Art. 7. Infrações Publicitárias – Comete infração a esta lei o fornecedor que por meio de qualquer tipo de mensagem induz a erro ou engano, especialmente quando se tratar de: 1. País de origem, comercial ou outra informação semelhante do bem ofertado ou sobre o lugar de prestação do serviço pactuado ou a tecnologia utilizada;

1. Os benefícios e conseqüências do uso do bem ou da contratação do serviço, assim como o preço, taxa, forma de pagamento, financiamento e custos do crédito;

2. As características básicas do bem ou serviço oferecidos, tais como o componentes, ingredientes, tamanho, quantidade, qualidade, utilidade, durabilidade, garantias, contra-indicações, eficiência, adequação dos bens ou serviços para os fins pretendidos e outros; e,

3. Os reconhecimentos, aprovações ou reconhecimentos oficiais ou privados, nacionais ou estrangeiros, tais como medalhas, prêmios, troféus ou diplomas.

Artigo 8º -. Controvérsias Decorrentes da Publicidade–Nas controvérsias que podem surgir como resultado do descumprimento às disposições dos artigos anteriores, o anunciante deverá justificar adequadamente a causa de dito descumprimento.

O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá sob seu poder, para formação aos legítimos interessados, os dados técnicos, fáticos e científicos que corroboram a mensagem.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim. Regulamento para a Autorização e Controle da Publicidade e Promoção de Alimentos Processados, Titulo I, Objetivo, Alcance e Definições. Art. 1. O presente regulamento regula a autorização, o controle e a vigilância da publicidade e a promoção de alimentos processados para o consumo humano, para garantir o direito constitucional das pessoas à informação precisa e não enganosa sobre o conteúdo e características dos alimentos processados, a que permita ao consumidor a correta escolha para sua aquisição e consumo.

O Título IV Da Vigilância e Controle, Medidas de Segurança e Sanções, Capítulo Único. Art. 42 - É responsabilidade do Ministério da Saúde Pública controlar toda forma de publicidade e promoção que atente contra a saúde e induzam comportamentos que a afetem de forma negativa.

Art. 43. A Direção de Controle e Melhora na Vigilância Sanitária poderá verificar a todo momento que a publicidade e promoção que é difundida por qualquer médio, correspondem aquelas aprovadas pela Autoridade Sanitária Nacional, com base no disposto na Lei Orgânica de Saúde e este regulamento.

Art. 44. Quando se atuar de ofício, ou mediante informe ou denúncia seja encontrada publicidade ou promoção de alimentos processados que não tenham sido autorizados pela Autoridade Sanitária nacional, a Direção Geral de Saúde notificará o interessado para que proceda à suspensão imediata das mesmas, até obter dita autorização.

Art. 45. As Sanções às infrações das disposições do presente Regulamento serão as estabelecidas na Lei Orgânica de Saúde, e demais normas aplicáveis.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim. Constituição da República do Equador. Capitulo VI, Direitos de Liberdade. Art. 66. Se reconhece e garante às pessoas: (...)

19. O Direito a proteção de dados de caráter pessoal, que inclui o acesso e a decisão sobre a informação e dados deste tipo, assim como a sua correspondente proteção. A obtenção, arquivo, processamento, distribuição ou difusão destes dados ou informação, precisarão da autorização do titular ou o mandato da lei.

20. O direito à intimidade pessoal e familiar.

Art. 92. Toda pessoa, por seus próprios direitos ou como representante legitimado para tal efeito, terá direito a conhecer a existência e a acessar os documentos, dados genéticos, bancos ou arquivos de dados pessoais e relatórios de si mesmo, ou sobre seus bens, que constem em entidades públicas ou privadas, em suporte material ou eletrônico. Da mesma forma, terá direito a conhecer o uso que se faça deles, sua finalidade, a origem e destino da informação pessoal e o tempo de vigência do arquivo ou banco de dados.

As pessoas responsáveis pelos bancos ou arquivos de dados pessoais poderão difundir a informação arquivada com autorização de seu titular ou da lei.

A pessoa titular dos dados poderá solicitar ao responsável o acesso sem custo do arquivo, assim como a atualização dos dados, sua retificação, eliminação ou anulação. No caso de dados sensíveis, cujo arquivo deverá ser autorizado por lei ou pela pessoa titular, se exigirá a adoção das medidas de segurança necessárias. Se não for atendida sua solicitação, esta poderá recorrer à juíza ou ao juiz. A pessoa lesada poderá demandar pelos prejuízos ocasionados.

Lei orgânica de Garantias Jurisdicionais e Controle Constitucional.

Art. 49 - Objeto. Estabelece o seguinte: A ação de habeas data tem por objeto garantir judicialmente a toda pessoa o acesso aos documentos, dados genéticos, bancos ou arquivos de dados pessoais e informes de si mesmo, ou sobre seus bens, estejam em poder de entidades públicas, ou de pessoas físicas ou jurídicas privadas, em suporte material ou eletrônico. Da mesma forma, toda pessoa tem direito a conhecer o uso que se faça daquela informação, sua finalidade, a origem e destino e o tempo de vigência do arquivo ou banco de dados.

O titular dos dados poderá solicitar ao responsável do arquivo ou banco de dados, o acesso sem custos à informação antes referida, assim como a atualização dos dados, sua retificação, eliminação ou anulação. Não se poderá solicitar a eliminação de dados pessoais que por disposição da lei devam ser mantidos em arquivos públicos.

As pessoas responsáveis pelos bancos ou arquivos de dados pessoais unicamente poderão difundir a informação arquivada com autorização do titular ou da lei.

As presentes disposições são aplicáveis aos casos de retificação a que estão obrigados os meios de comunicação, de acordo com a Constituição.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não. Lei Orgânica de Garantias Jurisdicionais e o Controle Constitucional. Art. 7. Será competente qualquer juíza ou juiz de primeira instância do lugar onde é originado o ato ou omissão ou onde se produzam seus efeitos. Quando na mesma circunscrição territorial houver várias juízas ou juízes, a demanda será sorteada entre eles. Estas ações serão sorteadas de forma adequada, preferencial e imediata. No caso em que se apresente a demanda oralmente, será realizado o sorteio unicamente com a identificação pessoal. Nas ações de habeas data e acesso à informação pública, observar-se-á o disposto nesta lei.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Sim. A Constituição da República. Art. 284. A política econômica terá os seguintes objetivos: 9. Promover um consumo social e ambientalmente responsável.

Art. 308. As atividades financeiras são um serviço de ordem pública, e poderão ser exercidas, mediante autorização do Estado, em conformidade com a lei; terão a finalidade fundamental de preservar os depósitos e atender os requerimentos de financiamento para a consecução dos objetivos de desenvolvimento do país. As atividades financeiras intermediarão de forma eficiente os recursos captados para fortalecer o investimento produtivo nacional, e o consumo social e ambientalmente responsável.

Lei Orgânica de Defesa do Consumidor.

Art. 5. Obrigações do consumidor.–São obrigações dos Consumidores:

1. Propiciar e exercer o consumo racional e responsável dos bens e serviços;
2. Se preocupar em não afetar o ambiente mediante o consumo de bens ou serviços que possam resultar perigosos nesse sentido;
3. Evitar qualquer risco que possa afetar a sua saúde e vida, assim como a da dos demais, pelo consumo de bens ou serviços lícitos; e,
4. Informar-se de maneira responsável sobre as condições de uso dos bens e serviços a consumir.

Art. 58 – Produtos Perigosos – Em caso de constatar-se que um bem de consumo padece de defeito ou constitui um perigo ou risco importante para a integridade física, a segurança das pessoas ou do meio ambiente, ou quando se utilize em forma adequada, o fornecedor do mesmo deverá, sem prejuízo das responsabilidades que houver, informar de tal fato os consumidores deste bem, retirá-lo do mercado e, quando seja cabível, substituí-lo ou restituir o seu custo.

O regulamento Geral da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor.

Art. 51 O INEN determinará, no prazo de 90 dias contados a partir da expedição do presente regulamento, os produtos considerados potencialmente perigosos para a saúde ou integridade física dos consumidores, para a segurança de seus bens ou do ambiente, de modo que o fornecedor esteja obrigado a incorporar as advertências ou indicações necessárias para que seu emprego se efetue com a maior segurança possível.

Lei de Gestão Ambiental. Art. 1. A presente Lei estabelece os princípios e diretrizes de política ambiental; determina as obrigações, responsabilidades, níveis de participação dos setores públicos e privado na gestão ambiental e sinaliza os limites permitidos, controles e sanções nesta matéria.

Lei de Turismo. Capítulo I, Generalidades, Art. 3. São princípios da atividade turística, os seguintes: b) Garantir o uso racional dos recursos naturais, históricos, culturais e arqueológicos da Nação.

Capítulo VI, Áreas Turísticas Protegidas, Art. 20. Será de competência dos Ministérios de Turismo e do Ambiente, coordenar o exercício das atividades turísticas em áreas naturais protegidas; os regulamentos ou limitações de uso por parte dos turistas, a fixação e cobrança de tarifas pelo ingresso, e demais aspectos relacionados com as áreas naturais protegidas que constam no Regulamento nesta lei.

O Ministério de Turismo deverá sujeitar-se aos planos de gestão ambiental das áreas naturais protegidas, determinadas pelo Ministério do Meio Ambiente.

Código Orgânico de Organização Territorial, Autonomia e Descentralização, Título I, Princípios Gerais, Art. 4 – Finalidades dos governos autônomos descentralizados – Dentro de suas respectivas circunscrições territoriais são fins dos governos autônomos descentralizados: d) a recuperação da natureza e a manutenção de um ambiente sustentável.

Título II, Organização do Território, Art. 11.–Ecossistema amazônico. O território das províncias amazônicas é parte de um ecossistema necessário para o equilíbrio ambiental do planeta. Este território constituirá uma circunscrição territorial especial regida por uma lei especial conforme com um planejamento integral participativo que incluirá aspectos sociais, educativos, econômicos, ambientais e culturais, com uma organização territorial que garanta a conservação e proteção de seus ecossistemas e o princípio do *sumak kawsay.* (...)

Art. 12. Biodiversidade amazônica – Com a finalidade de preservar a biodiversidade do território amazônico, o governo central e os governos autônomos descentralizados, de maneira concorrente, adotarão políticas para o desenvolvimento sustentável e medidas de compensação para corrigir as iniqüidades. No âmbito de sua gestão ambiental se aplicarão políticas de preservação, conservação e reparação, conforme sua diversidade ecológica.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim. A lei de gestão ambiental. Título II, do regime institucional de Gestão Ambiental. Capítulo II–da autoridade ambiental. Art. 8 º. A autoridade ambiental nacional será exercida pelo Ministério competente, atuando como instância gestora, coordenadora e reguladora do Sistema Nacional Descentralizado de Gestão Ambiental, sem prejuízo das atribuições que dentro do âmbito de suas competências e conforme as leis que as regulam, exerçam outras instituições do Estado.

O Ministério competente, contará com os organismos técnico-administrativos de apoio, assessoria e execução, necessários para a aplicação das políticas ambientais, ditadas pelo Presidente da República.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Sim. A Lei Orgânica de Defesa do Consumidor – Art. 47.–Sistemas de Crédito–Quando o consumidor adquirir determinados bens ou serviços por meio de sistemas de crédito, o fornecedor estará obrigado a informar-lhe previamente, de maneira clara e precisa:

1. O preço à vista da mercadoria ou serviço objeto da transação.
2. O montante total correspondente a juros, a taxa na que serão calculados; assim como a taxa de juros moratórios e todos os outros encargos adicionais;
3. O número, montante e periodicidade dos pagamentos a se fazer; e
4. A soma total a pagar pelo referido bem ou serviço.

Proíbe-se o estabelecimento e a cobrança de juros sobre juros. O cálculo dos juros nas compras a crédito deve ser feita exclusivamente sobre o saldo principal do capital não pago. Ou seja, cada vez que uma parcela seja cancelada, os juros devem ser recalculados para evitar que se cobre sobre o total do capital. O disposto neste artigo e, em especial neste inciso, inclui as instituições do Sistema Financeiro.

O fornecedor tem a obrigação de conferir recibos por cada pagamento parcial. O pagamento da parcela correspondente a um período de tempo determinado, faz presumir o pagamento das anteriores.

Artigo 50. Pagamentos com Cartão de Crédito–O preço para pagamento com cartão de crédito será o mesmo preço que o pagamento à vista.

Toda oferta, promoção ou desconto exigível sobre a modalidade de pagamento à vista, será também exigível pelo consumidor que efetua pagamentos mediante o uso de cartões de crédito, salvo que tenha conhecimento oportuno e adequadamente na publicidade ou respectiva informação e de maneira expressa sobre o contrário.

Artigo 55. Constituem práticas abusivas de mercado, e estão absolutamente proibidas ao fornecedor, entre outras, as seguintes:

1. Condicionar a venda de um bem à compra de outro ou a contratação de um serviço, salvo que por disposição legal o consumidor deva cumprir com algum requisito.
2. Recusar atender os consumidores quando o seu estoque o permita;
3. Enviar ao consumidor qualquer serviço ou produto sem que este lhe tenha solicitado. Em tal hipótese, se entenderá como amostra grátis os produtos e/ou serviços enviados,
4. Aproveitar-se dolosamente da idade, saúde, instrução ou capacidade do consumidor para vender-lhe determinado bem ou serviço;
5. Colocar no mercado produtos e ofertar serviços que não atendam aos padrões técnicos e de qualidade estabelecidos pelos órgãos competentes;
6. Aplicar fórmulas de reajuste diversas às legais ou contratuais.
7. Deixar de fixar prazo para o cumprimento de suas obrigações, ou deixá-lo a seu único critério, e,
8. O arredondamento de prazos para efetivar a cobrança de juros, multas ou outras penalidades econômicas em cartões de crédito, empréstimos bancários e outros similares.

Regulamento Geral da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Art. 44 -. A fim de permitir a transparência nas operações de crédito, conforme dispõe no artigo 47 da lei no recebimento de cada pagamento parcial, deverá constar a composição da parte correspondente ao montante total e aquela que se refere a juros, além de todos os encargos adicionais.

Lei Geral de Instituições do Sistema Financeiro. Artigo 1 -. Esta lei regula a criação, organização, atividades, funcionamento e extinção das instituições do sistema financeiro privado, bem como a organização e funções da Superintendência de Bancos e Seguros, na esfera de sua competência, entidade encarregada da supervisão e controle do sistema financeiro em todo o qual se tem presente a proteção dos interesses do público. No texto desta lei a Superintendência de Bancos e Seguros, na esfera de sua competência, se chamará abreviadamente “A Superintendência”.

Artigo 83 -. As instituições financeiras ao publicar suas operações ou serviços deverão expressar com exatidão e veracidade as condições destas, evitando qualquer circunstância que possa induzir a um erro a respeito das mesmas.

A junta Bancaria na Resolução JB-2012.2151 de vinte e seis de abril de 2012 resolveu reformar as tarifas máximas de custos de alguns serviços financeiros eliminando-se o custo de serviços de entrega de extratos bancários e serviços de afiliação e renovação de cartões de crédito. Essa resolução se inclui como transações básicas e por sua natureza gratuitas a emissão e entrega por qualquer meio de extratos bancários e serviços de afiliação e renovação de cartões de crédito.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim. A LEI GERAL DE INSTITUIÇÕES DO SISTEMA FINANCEIRO. Artigo 1 -. Esta lei regula a criação, organização, atividades, funcionamento e extinção das instituições do sistema financeiro privado, bem como a organização e funções da Superintendência de Bancos, entidade encarregada pela supervisão e controle do sistema financeiro na qual se tem presente a proteção dos interesses do público. No texto desta Lei a Superintendência de Bancos, chamar-se-á, abreviadamente, “Superintendência”.

Artigo 142 -. Quando a instituição do sistema financeiro não cumprir com as resoluções da Junta Bancária, as disposições da Superintendência de Bancos e demais normas aplicáveis, em particular as referidas aos níveis de patrimônio técnico requerido, o Superintendente obrigatoriamente exigirá e aprovará os programas de regularização que forem necessários, e verificará seu cumprimento; disporá todas aquelas medidas de caráter preventivo e corretivo que serão necessárias e imporá as sanções pertinentes, sem prejuízo das ações civis e penais pertinentes.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Sim. Deve existir regulamento de serviços financeiros que garanta os direitos dos consumidores.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Sim. Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Artigo 45 -. Direito de Arrependimento -. O consumidor que adquire bens ou serviços por telefone, catálogo, televisão, internet ou a domicílio, gozará do direito de devolução, o mesmo deverá ser exercido dentro dos três dias após o recebimento de bem ou serviço, sempre e quando permita a natureza e estado do bem seja o mesmo ao que ele recebeu. Em caso de serviços, o direito de arrependimento se exercerá mediante a cessação imediata do contrato de prestação do serviço.

Lei de Comércio Eletrônico. Artigo 44 -. Cumprimento de formalidades -. Qualquer atividade, transação comercial, financeira ou de serviços que se realizem com mensagens de dados por meio de redes eletrônicas, se submeterá aos requisitos e solenidades estabelecidas na lei que as rege, em tudo que ele for aplicável, e terá o mesmo valor e os mesmos efeitos jurídicos que os assinalados na referida Lei.

Artigo 45 -. Validade dos contratos eletrônicos -. Os Contratos poderão ser instrumentados mediante mensagens de dados. Não se negará a validade ou força obrigatória a um contrato somente pela razão de ter-se utilizado na sua formação uma ou mais mensagens de dados.

Artigo 46 -. Aperfeiçoamento e Aceitação de contratos eletrônicos -. O aperfeiçoamento de contratos eletrônicos se submeterá aos requisitos e formalidades previstas nas Leis e se terá aperfeiçoamento aquilo que acordarem as partes.

O recebimento, confirmação de recebimento, ou abertura de mensagens de dados não implica a aceitação de contrato eletrônico, salvo acordo das partes.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

LEI DE COMÉRCIO ELETRÔNICO, ASSINATURAS ELETRÔNICAS, E MENSAGENS DE DADOS. Artigo 47. - Jurisdição. Em caso de controvérsias, as partes se submeterão à jurisdição estipulada no contrato, a falta desta, se sujeitarão às regras previstas pelo Código de Processo Civil equatoriano e esta Lei, sempre que não se trate de um contrato submetido à Lei Orgânica de Defesa do Consumidor, em cujo caso se determinará como domicilio, aquele do consumidor ou usuário.

Para identificação da procedência de uma mensagem de dados, se utilizarão meios tecnológicos disponíveis, e se aplicarão as disposições assinaladas nesta Lei e demais normas legais aplicáveis.

Quando as partes acordem, em submeter as controvérsias à um procedimento arbitral, na formalização do acordo de arbitragem, como em sua aplicação, poderão aplicar-se meios telemáticos e eletrônicos, sempre que este não seja incompatível com as normas reguladoras da arbitragem.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Sim. Lei Orgânica de Defesa do Consumidor. Art. 4. Direitos do Consumidor–São direitos fundamentais do consumidor, além daqueles estabelecidos na Constituição Política da República, tratados ou convenções internacionais, legislação interna, princípios gerais de direito e costume mercantil, os seguintes: (...)

7. Direito à educação do consumidor, orientada ao fomento do consumo responsável e adequada divulgação de seus direitos;

Art. 61 - Associação de Consumidores -. Entender-se-á por associação de consumidores toda organização constituída por pessoas físicas ou jurídicas, independentes de qualquer interesse econômico, comercial, político ou religioso, cujo objeto visa assegurar e buscar a proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, bem como, promover a informação, a educação, representação e respeito pelos mesmos.

Art. 63 - Objetivos – Entre outros, são objetivos das associações de consumidores:

4. Realização de programas de capacitação, orientação e educação do consumidor;

Artigo 89 - Planos de estudo -. O Ministério da Educação e Cultura incluirá como foco transversal no currículo dos cursos já existentes, um componente relacionado à educação do consumidor, com tal finalidade executará programas de capacitação docente e incluirá mensagens sobre os direitos do consumidor em textos e outros meios pedagógicos.

A educação do consumidor privilegiará as seguintes áreas:

1. Conhecimento dos direitos e obrigações;
2. Promover a capacidade para escolher com maior liberdade e eficácia entre os bens e serviços oferecidos pelo mercado;
3. Planejar e satisfazer melhor suas necessidades, e,
4. Evitar riscos resultados do uso inadequado de bens e serviços.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Não.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Não.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ECUADOR

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

ECUADOR

República del Ecuador
Capital: Quito
Idioma oficial: Español
Población: 14.483.499 de habitantes [128]
Protección del Consumidor:
Subsecretaria de Competencia y Defensa del Consumidor
Ministerio de Industrias y Productividad
http://www.mipro.gob.ec

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

Si. La Constitución de la Republica del Ecuador, Sección IX. Personas Usuarias y Consumidoras

Art. 52. - Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53. - Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54. - Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55 - Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

Si se trata de normativa de orden público: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

No.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

No.

128 http://www.inec.gob.ec/cpv/. Datos estadísticos de 2010 disponible en 24 de octubre 2012.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Si el Ministerio de Industrias y Productividad a través de la Subsecretaria de Competencia y Defensa del Consumidor.

Atribuciones y responsabilidades:

1. Proponer, ejecutar y controlar políticas, programas, proyectos y acciones relacionadas con la defensa del consumidor.
2. Promover y fortalecer las instancias internacionales de consumidores.
3. Asistir a la en la elaboración de propuestas para la evaluación y control de las políticas y normas tendentes a mejorar la organización de los mercados de bienes y servicios, tanto públicos como privados.
4. Garantizar la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y normativa aplicable.
5. Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo.
6. Fortalecer los derechos de los consumidores, mediante servicios de información y asesoría.
7. Desarrollar proveedores conscientes que ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones con los consumidores.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

No.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Sanciones administrativas, civiles e indemnizaciones. Así lo establece la Ley Orgánica de Defensa del consumidor en su Capítulo XIII arts. 70 al 80: Art. 70 - Sanción General - Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley.

El artículo 71 sobre Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución, señala al respecto *"Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días"* en los siguientes casos:

1. Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía;
2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y,
3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que deben ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.

Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.

Al respecto los artículos 72 al 75 señalan reglamentación sobre publicidad engañosa y abusiva siendo que por suspensión injustificada del servicio el artículo 76 señala lo siguiente: El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar.

Adicionalmente, el Estado y las entidades seccionales autónomas y/o los concesionarios del ejercicio del derecho para la prestación de servicios, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención a la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Asimismo, los artículos 78 al 80 señalan lo siguiente:

Art. 78 - Cobro Durante la Suspensión del Servicio - El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado.

Art. 79 - Requerimiento de Información - Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, el proveedor que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad competente o que proporcionare información falsa.

La misma pena será impuesta al proveedor que impida a la autoridad competente, por cualquier medio, la inspección de los lugares de prestación de servicios, producción, expendio o almacenamiento de bienes, productos o que se oponga a la verificación de la información proporcionada.

Art. 80 - Reincidencia - En caso de reincidencia en las infracciones que establece la presente Ley, la multa señalada podrá ser elevada al doble, además de la clausura temporal o definitiva del establecimiento; se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por una misma infracción a esta Ley, dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas, la autoridad competente tendrá en cuenta de manera especial, la gravedad de la infracción, la cuantía de lo disputado y las condiciones económicas del infractor.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Si. La Fundación de la Tribuna de los Consumidores del Ecuador. No se posee regulación especial al respecto.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

No apoya a esas entidades.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

No.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El Ministerio de Industrias, a través de la Dirección de Defensa del Consumidor como Entidad Gubernamental en protección de los consumidores.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

Si. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en su artículo 82 el Procedimiento que debe efectuarse ante la Defensoría del Pueblo. Asimismo establece en su Título III, Capitulo II, artículos 14 al 20 el siguiente procedimiento:

Art. 14 - Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja, incluyéndose a los incapaces relativos, y por los incapaces absolutos podrán hacerlos sus representantes.

Art. 15 - Las quejas podrán ser formuladas por escrito o verbalmente, contendrán la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos.

Las quejas verbales serán reducidas a escrito y firmadas por quien las formule, de no saber firmar, bastará la impresión de la huella digital, el registro de la cédula de identidad o pasaporte. A falta de la cédula de identidad, valdrá la de un testigo que declare conocer al actor.

Art. 16 - En los casos de quejas sobre hechos que afecten a la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas, el Defensor del Pueblo, de encontrarlas fundadas promoverá, sin demora alguna, los recursos y acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves, sin que las autoridades competentes requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución.

Art. 17 - Recibida la queja, se procederá a su trámite o rechazo que se hará por escrito motivado, pudiéndose informar al interesado sobre las acciones o recursos que puede ejercitar para hacer valer sus derechos.

Deben rechazarse las quejas anónimas las que revelan mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroguen perjuicio a derechos de terceros.

En todo caso, la negativa de una queja no impide la investigación sobre los temas que plantea.

Art. 18 - Cuando la cuestión o asunto objeto de la queja estuviera sometido a resolución judicial o administrativa, la Defensoría del Pueblo se limitará a vigilar el respeto al debido proceso, pudiendo para este efecto interponer las acciones y recursos contemplados en la Constitución Política de la República y la Ley.

Art. 19 - Admitida la queja se procederá a su inmediata investigación sumaria e informal, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho.

Se notificará a los presuntos responsables de las acciones u omisiones materia de la queja, para que contesten en un plazo de ocho días, prorrogables por ocho días más, a petición fundamentada de parte y sin perjuicio de lo contemplado en el artículo 16 de esta Ley, la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja, debiéndose en todo caso investigar sobre sus fundamentos.

Art. 20 - Comprobados los fundamentos de la queja se procederá conforme lo dispuesto en la última parte del artículo 16.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Es Judicial (civiles y penal). Métodos alternativos de solución de conflictos: Administrativo. Así lo establece la CPE.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA. Art. 53 - Indemnización por servicios públicos - El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 81 - En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Art. 15 - Las acciones civiles que podrá iniciar el consumidor cuando la cosa objeto de un contrato tenga defectos o vicios ocultos, según lo dispuesto en el Art. 20 de la ley, se sustanciará por las vías establecidas en el Código de Procedimiento Civil para estos casos, a menos que el contrato contemplare cláusula arbitral, en cuyo caso se estará a ella.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí, el Ministerio de Industrias, por medio de la Dirección de Defensa del Consumidor, en aras de defender los derechos de los consumidores, ha instaurado procesos de negociación entre consumidores y proveedores. Se practican a través de Audiencias de negociación, a las cuales se cita al consumidor y proveedor siempre que las partes manifiesten su voluntad de someterse a esta diligencia y comparezcan con la intervención de un mediador.

La Ley de Arbitraje y Mediación en su artículo 43 establece: *"La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extra-judicial y definitivo, que ponga fin al conflicto".*

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Si, puesto que es prioritario que el consumidor sea debidamente informado respecto de los bienes y servicios ofrecidos.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 4 establece "Derechos del Consumidor - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: (…)

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar".

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Si, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en su Art. 43 *"Cláusulas Prohibidas - Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:*

1. *Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;*
2. *Impliquen renuncia a los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;*
3. *Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*
4. *Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;*
5. *Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;*
6. *Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor;*
7. *Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;*
8. *Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,*
9. *Cualquier otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.*

Lo determinado en el presente artículo incluye a los servicios que prestan las instituciones del Sistema Financiero".

El REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, establece al respecto lo siguiente: Art. 45 - *De conformidad con el artículo 43 de la ley, en los contratos de adhesión serán nulas las cláusulas y estipulaciones prohibidas en los numerales del 1 al 9 de dicho artículo; sin embargo, estas disposiciones no se interpretarán como una limitación a la autonomía privada en los contratos mercantiles y civiles en los cuales no intervengan consumidores finales, o en aquellos contratos en que por su naturaleza, las partes tengan la posibilidad de negociar y acordar su alcance y contenido.*

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Si. En el art. 44 de la Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor establece lo siguiente:

"Art. 44 - Terminación Anticipada - En los contratos de adhesión referentes a la prestación de servicios, tales como telefonía celular, medicina prepagada, televisión satelital o por cable u otros similares, el consumidor podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con al menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso. En estos casos, en el contrato de adhesión no se podrá incluir cláusulas ni disposición alguna que impongan al consumidor multas, sanciones o recargos de ninguna naturaleza, atribuida a la terminación anticipada de dicho contrato y de incluirlas no tendrá ningún efecto jurídico".

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.

Asimismo, el Art. 40 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece al respecto:

"Art. 40 - El consentimiento expreso del consumidor de someterse a los procedimientos de arbitraje y mediación en los contratos de adhesión, se podrá manifestar mediante una ratificación impresa debajo de la cual suscriba el consumidor, o con una señalización en un casillero, de la que se desprenda la aceptación para someterse a arbitraje, o cualquier fórmula que permita entender inequívocamente la aceptación expresa de cualquiera de estos procedimientos por parte del consumidor.

Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, los consumidores y proveedores podrán solucionar sus controversias acudiendo a la mediación, aunque no lo hubieren estipulado expresamente en el contrato".

"Art. 41 - Las cláusulas que causen indefensión en los contratos de adhesión, serán aquellas que impliquen imposibilidad del consumidor de acceder a las acciones o mecanismos para la defensa de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor."

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Si. Ley Organica de Defensa del Consumidor Art. *"45 - Derecho de Devolución - El consumidor que adquiere bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, Internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio."*

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

Objetiva. Se encuentra en varios artículos de la Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor, los que señalan: *"Art. 17 - Obligaciones del Proveedor - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. Art. 18 - Entrega del Bien o Prestación del Servicio - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento; Art. 28 - Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición - Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño."*

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Esta establecida en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el artículo 59: *Art. 59 - Prohibición de Comercialización - Comprobada por cualquier medio idóneo, la peligrosidad o toxicidad de un producto destinado al consumo humano, en niveles considerados como nocivos o peligrosos para la salud del consumidor, la autoridad competente dispondrá el retiro inmediato de dicho bien o producto del mercado y la prohibición de circulación del mismo. Los daños y perjuicios producidos por la acción de dichos bienes o productos serán de cargo del proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.*

Asimismo, en el Código Penal, Título V "De Los Delitos Contra La Seguridad Pública", Capítulo X De los delitos contra la Salud Pública, establece: Art. 428 - (Reformado por el Art. 119 de la Ley 2002.75, R.O. 635, 7.VIII-2002) - El que, con el fin de proporcionarse una ganancia hubiere mezclado o hecho mezclar con bebidas o comestibles, o con sustancias o artículos alimenticios, destinados a ser vendidos, materias de tal naturaleza que pueden alterar la salud, será reprimido con prisión de tres meses a un año y multa de ocho a treinta y un dólares de los Estados Unidos de Norte América.

Si las materias mezcladas con las bebidas o comestibles, o con sustancias o artículos alimenticios destinados a la venta, pudieren causar la muerte, la pena será de prisión de uno a cinco años y multa de dieciséis a sesenta y dos dólares de los Estados Unidos de Norte América. Asimismo establece aspectos relacionados a penalidades en sus articulados 429 al 431, 433 al 437.

De la misma manera, establece: Título X "De los Delitos Contra La Propiedad, Capítulo V, De las Estafas Y Otras Defraudaciones" (Arts. 560 y 561). Art. 560 - (Reformado por el Art. 156 de la Ley 2002.75, R.O. 635, 7.VIII-2002) - El que fraudulentamente hubiere distraído o disipado en perjuicio de otro, efectos, dinero, mercancías, billetes, finiquitos, escritos de cualquier especie, que contengan obligación o descargo, y que le hubieren sido entregados con la condición de restituirlos, o hacer de ellos un uso o empleo determinado, será reprimido con prisión de uno a cinco años y multa de ocho a dieciséis dólares de los Estados Unidos de Norte América y Art. 561 - (Reformado por el Art. 157 de la Ley 2002.75, R.O. 635, 7.VIII-2002) - Será reprimido con prisión de tres meses a cinco años y multa

de seis a doce dólares de los Estados Unidos de Norte América, el que hubiere abusado de las necesidades, debilidades o pasiones de un menor, para hacerle suscribir, en su perjuicio, obligaciones, finiquitos, descargos, libranzas, o cualesquiera otros documentos obligatorios, cualquiera que sea la forma en que esta negociación haya sido hecha o disfrazada.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Esta contenida en los siguientes artículos de la Ley orgánica de defensa del consumidor: Art. 17 - Obligaciones del Proveedor - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable; Art. 18 - Entrega del Bien o Prestación del Servicio - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento; Art. 28 - Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición - Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

Asimismo, establece la Ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad, Título IV, De las Infracciones y Sanciones, Capítulo I, De las Infracciones, que: Art. 52 - (Reformado por la Disposición reformatoria novena de la Ley s/n, R.O. 351.S, 29. XII-2010) - Constituyen infracciones sancionadas por la presente Ley, las acciones u omisiones que se tipifican y señalan en los siguientes artículos, sin perjuicio de que por su gravedad puedan acarrear, a sus infractores, responsabilidades de carácter civil o penal. Las infracciones deben ser determinadas previo el procedimiento administrativo respectivo y, si a juicio del Ministerio de Industrias y Productividad, las infracciones pudieren ser constitutivas de delito, éste denunciará el hecho al Ministerio Fiscal y se abstendrá de continuar con el procedimiento administrativo, hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie.

Para determinar la sanción, el Ministerio de Industrias y Productividad deberá tener en cuenta las siguientes circunstancias:

a) La gravedad del daño causado;

b) El grado de participación y beneficio obtenido de ella;

c) La intencionalidad en la comisión de la infracción; y,

d) La reincidencia.

El artículo 53 hace mención a las infracciones determinadas en la ley, las cuales serán sancionadas conforme lo siguiente: a) Sin perjuicio de la sanción penal correspondiente, la fabricación, importación, venta, transporte, instalación o utilización de productos, aparatos o elementos sujetos a reglamentación técnica sin cumplir la misma, cuando tal incumplimiento comporte peligro o daño grave a la seguridad, la protección de la vida o la salud humana, animal o vegetal, el medio ambiente o los derechos del consumidor, será sancionada con multa de cinco mil a diez mil dólares de los Estados Unidos de América. Los temas sanitarios, fitosanitarios, zoosanitarios e ictiosanitarios serán tratados por las instituciones correspondientes; debiendo observarse también lo que establece el Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de calidad en sus artículos 77, 78, 79 y 80.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Si. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece lo siguiente: Art. 20 - Defectos y Vicios Ocultos - El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios,

cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

El Art. 28 de dicha ley establece: *"Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición - Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño".*

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

Asimismo, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en sus artículos 15 y 27 lo siguiente: Art. 15 - Las acciones civiles que podrá iniciar el consumidor cuando la cosa objeto de un contrato tenga defectos o vicios ocultos, según lo dispuesto en el Art. 20 de la ley, se sustanciarán por las vías establecidas en el Código de Procedimiento Civil para esos casos, a menos que el contrato contemplare cláusula arbitral, en cuyo caso se estará a ella. Art. 27 - De conformidad con lo previsto en el Art. 28, habrá solidaridad en la responsabilidad de pago de las indemnizaciones civiles por daños causados por vicio o defecto de los bienes y servicios prestados, entre todos aquellos que intervengan en la cadena de producción y distribución. Se liberará a quien demuestre en juicio que la causa del daño le ha sido ajena.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 28 establece lo siguiente: *"Art. 28 - Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición - Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.*

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado".

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 27 señala: "Art. 27 - De conformidad con lo previsto en el Art. 28, habrá solidaridad en la responsabilidad de pago de las indemnizaciones civiles por daños causados por vicio o defecto de los bienes y servicios prestados, entre todos aquellos que intervengan en la cadena de producción y distribución. Se liberará a quien demuestre en juicio que la causa del daño le ha sido ajena".

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Si, la Dirección de Defensa del Consumidor registra las quejas y reclamos recibidos ya sea mediante correo electrónico o a través del sistema de atención al ciudadano.

Dicha información ha sido levantada en una base de datos.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

No.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Si. En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la regulación sobre publicidad y derecho a la protección frente a publicidad engañosa y abusiva esta contenida en los Art. 4, 6, 7 y 8.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El Reglamento para la Autorización y Control de la Publicidad y Promoción de Alimentos Procesados, en su Título I, sobre objetivo, alcance y definiciones, Capítulo I: OBJETIVO Y ALCANCE, establece lo siguiente:

Art. 1 - El presente reglamento regula la autorización, el control y la vigilancia de la publicidad y promoción de alimentos procesados para el consumo humano, para garantizar el derecho constitucional de las personas a la información precisa y no engañosa sobre el contenido y características de los alimentos procesados, que permita al consumidor la correcta elección para su adquisición y consumo.

Asimismo, el Título IV, DE LA VIGILANCIA Y CONTROL, MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SANCIONES, en su Capítulo Único, artículos 42 al 45 establece lo siguiente: Art. 42 - Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública controlar toda forma de publicidad y promoción que atente contra la salud e induzcan comportamientos que la afecten negativamente; Art. 43 - La Dirección de Control y Mejoramiento en Vigilancia Sanitaria podrá verificar en todo momento que la publicidad y promoción que se difunda en cualquier medio, corresponden a aquellas aprobadas por la Autoridad Sanitaria Nacional, sobre la base de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Salud y este reglamento; Art. 44 - Cuando se actúe de oficio, o mediante informe o denuncia se encuentre publicidad o promoción de alimentos procesados que no hayan sido autorizadas por la Autoridad Sanitaria Nacional, la Dirección General de Salud notificará al interesado para que proceda a la suspensión inmediata de las mismas, hasta que no cuente con dicha autorización y Art. 45 - Las sanciones para las infracciones a las disposiciones del presente Reglamento serán las establecidas en la Ley Orgánica de Salud, y demás normativa aplicable.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Si. La Constitución de la Republica del Ecuador, Capítulo VI, Derechos de Libertad, señala en sus respectivos artículos lo siguiente: *Art. 66 - Se reconoce y garantizará a las personas: (…) 19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. 20. El derecho a la intimidad personal y familiar; Art. 92 - Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a*

acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.

Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley. La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados.

Asimismo, en el artículo 49 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, establece:

Art. 49 - Objeto - La acción de hábeas data tiene por objeto garantizar judicialmente a toda persona el acceso a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, estén en poder de entidades públicas o de personas naturales o jurídicas privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, toda persona tiene derecho a conocer el uso que se haga de dicha información, su finalidad, el origen y destino, y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. El titular de los datos podrá solicitar al responsable del archivo o banco de datos, el acceso sin costo a la información antes referida, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. No podrá solicitarse la eliminación de datos personales que por disposición de la ley deban mantenerse en archivos públicos. Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales únicamente podrán difundir la información archivada con autorización del titular o de la ley. Las presentes disposiciones son aplicables a los casos de rectificación a que están obligados los medios de comunicación, de conformidad con la Constitución. El concepto de reparación integral incluirá todas las obligaciones materiales e inmateriales que el juez determine para hacer efectiva dicha reparación.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No. La Ley orgánica de garantías jurisdiccionales y control constitucional, en su artículo 7 establece lo siguiente: *"Art. 7 - Será competente cualquier jueza o juez de primera instancia del lugar en donde se origina el acto u omisión o donde se producen sus efectos. Cuando en la misma circunscripción territorial hubiere varias juezas o jueces, la demanda se sorteará entre ellos. Estas acciones serán sorteadas de modo adecuado, preferente e inmediato. En el caso de que se presente la demanda oralmente, se realizará el sorteo sólo con la identificación personal. En las acciones de hábeas data y acceso a la información pública, se estará en lo dispuesto en esta ley".*

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Existe legislación dispersa. La Constitución de la República en su Art. 284 establece *"La política económica tendrá los siguientes objetivos: 9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable".* Igualmente esta establecido en su artículo 308 que señala a las actividades financieras como un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable".

Al respecto, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de ese país señala: *"Art. 5 - Obligaciones del Consumidor - Son obligaciones de los consumidores: 1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; 2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido; 3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y, 4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.*

Art. 58 - Productos Riesgosos - En caso de constatarse que un bien de consumo adolece de un defecto o constituye un peligro o riesgo de importancia para la integridad física, la seguridad de las personas o del medio ambiente, aún cuando se utilice en forma adecuada, el proveedor del mismo deberá, sin perjuicio de las responsabilidades a las que hubiere lugar, informar de tal hecho a los consumidores del bien, retirarlo del mercado y, cuando sea procedente, sustituirlo o reemplazarlo a su costo".

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Art. 51 señala: *"El INEN determinará, en el plazo de 90 días contados a partir de la expedición del presente reglamento, los productos considerados potencialmente peligrosos para la salud o integridad física de los consumidores, para la seguridad de sus bienes o del ambiente, a efectos de que el proveedor esté obligado a incorporar las advertencias o indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible".*

Por su parte, la Ley de Gestión Ambiental en su Art. 1 señala "La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia".

La Ley de Turismo, en su Capítulo I, Generalidades, Art. 3 al respecto señala "Son principios de la actividad turística, los siguientes: b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación".

El Capítulo VI de la mencionada ley, áreas turísticas protegidas, Art. 20 señala *"Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley. El Ministerio de Turismo deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el Ministerio del Ambiente".*

De la misma forma, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Título I, Principios Generales, en su Art. 4 señala al respecto que *"Dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales son fines de los gobiernos autónomos descentralizados: d) La recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de un ambiente sostenible y sustentable".*

En su Título II, Organización del Territorio, Art. 11 del Código - Ecosistema amazónico, señala *"El territorio de las provincias amazónicas forma parte de un ecosistema necesario para el equilibrio ambiental del planeta. Este territorio constituirá una circunscripción territorial especial regida por una ley especial conforme con una planificación integral participativa que incluirá aspectos sociales, educativos, económicos, ambientales y culturales, con un ordenamiento territorial que garantice la conservación y protección de sus ecosistemas y el principio del sumak kawsay. (…)*

Art. 12 - Biodiversidad amazónica - Con la finalidad de precautelar la biodiversidad del territorio amazónico, el gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados, de manera concurrente, adoptarán políticas para el desarrollo sustentable y medidas de compensación para corregir las inequidades. En el ámbito de su gestión ambiental, se aplicarán políticas de preservación, conservación y remediación, acordes con su diversidad ecológica".

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Si. La Ley de Gestión Ambiental, en su Título II, Del Régimen Institucional de la Gestión Ambiental, Capítulo II, De la autoridad ambiental, señala en su artículo 8 lo siguiente: *"Art. 8 - La autoridad ambiental nacional será ejercida por el Ministerio del ramo, que actuará como instancia rectora, coordinadora y reguladora del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental, sin perjuicio de las atribuciones que*

dentro del ámbito de sus competencias y conforme las leyes que las regulan, ejerzan otras instituciones del Estado. El Ministerio del ramo, contará con los organismos técnico-administrativos de apoyo, asesoría y ejecución, necesarios para la aplicación de las políticas ambientales, dictadas por el Presidente de la República".

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Si. La Ley Orgánica de defensa del consumidor en su Art. 47 establece lo siguiente: Art. 47 - Sistemas de Crédito - Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero. El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Art. 50 - Pagos con Tarjeta de Crédito - El precio para el pago con tarjeta de crédito, será el mismo precio que al contado. Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto a la modalidad de pago al contado, será también exigible por el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de crédito, salvo que se ponga en su conocimiento oportuna y adecuadamente, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario.

Art. 55 - Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes: 1. Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito; 2. Rehusar atender a los consumidores cuando su stock lo permita; 3. Enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin que éste lo haya solicitado. En tal hipótesis, se entenderá como muestras gratis los bienes y/o servicios enviados; 4. Aprovecharse dolosamente de la edad, salud, instrucción o capacidad del consumidor para venderle determinado bien o servicio; 5. Colocar en el mercado productos u ofertar la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad expedidas por los órganos competentes; 6. Aplicar fórmulas de reajuste diversas a las legales o contractuales; 7. Dejar de fijar plazo para el cumplimiento de sus obligaciones, o dejarlo a su único criterio; y, 8. El redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, al respecto establece: "Art. 44 - A fin de permitir la transparencia en las operaciones de crédito, conforme lo dispone el artículo 47 de la ley, en el recibo de cada pago parcial deberá constar el desglose de la parte que corresponde al capital y aquella que se refiere a intereses, además de todos los recargos adicionales".

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en sus artículos 1 y 83 señala lo siguiente:

Art. 1 - Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta ley la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Art. 83 - Las instituciones financieras al publicitar sus operaciones o servicios deberán expresar con exactitud y veracidad las condiciones de éstas, evitando cualquier circunstancia que pueda inducir a un error respecto de ellas.

La Junta Bancaria en la Resolución JB-2012.2151 con fecha veinte y seis de abril del dos mil doce resolvió reformar las tarifas máximas de costos de algunos servicios financieros eliminándose el cobro a servicio de entrega de estados de cuenta; y, servicios de afiliación y renovación de tarjetas de crédito. Esta resolución incluyó cómo transacciones básicas, y por su naturaleza gratuitas, a la emisión y entrega, por cualquier medio, de estados de cuenta; y, los servicios de afiliación y renovación de tarjeta de crédito.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Si. La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en sus artículos 1 y 142 señala al respecto lo siguiente: Art. 1 - Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente la Superintendencia. Art. 142 - Cuando una institución del sistema financiero no cumpliese con las resoluciones de la Junta Bancaria, las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y demás normas aplicables, en particular con las referidas a los niveles de patrimonio técnico requerido, el Superintendente obligatoriamente exigirá y aprobará los programas de regularización que fueren necesarios y verificará su cumplimiento; dispondrá todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Si. Debe existir regulación a servicios financieros que garanticen los derechos de los consumidores.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Si. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su Art. 45 señala al respecto *"Art. 45 - Derecho de Devolución - El consumidor que adquiere bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, Internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio".*

La Ley de Comercio Electrónico señala en sus Art. 44 al 46 lo siguiente: *Art. 44 - Cumplimiento de formalidades - Cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la Ley que las rija, en todo lo que fuere aplicable, y tendrá el mismo valor y los mismos efectos jurídicos que los señalados en dicha Ley, Art. 45 - Validez de los Contratos Electrónicos - Los contratos podrán ser instrumentados mediante mensajes de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos y Art. 46 - Perfeccionamiento y Aceptación de los contratos electrónicos - El perfeccionamiento de los contratos electrónicos se someterá a los requisitos y solemnidades previstos en las Leyes y se tendrá como lugar de perfeccionamiento el que acordaren las partes. La recepción, confirmación de recepción, o apertura del mensaje de datos, no implica aceptación del contrato electrónico, salvo acuerdo de las partes.*

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Al respecto en la ley de comercio electrónico, firmas electrónicas, y mensajes de datos, al respecto el Art. 47 menciona lo siguiente: *Art. 47 - Jurisdicción - En caso de controversias las partes se someterán a la jurisdicción estipulada en el contrato; a falta de ésta, se sujetarán a las normas*

previstas por el Código de Procedimiento Civil Ecuatoriano y esta Ley, siempre que no se trate de un contrato sometido a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en cuyo caso se determinará como domicilio el del consumidor o usuario. Para la identificación de la procedencia de un mensaje de datos, se utilizarán los medios tecnológicos disponibles, y se aplicarán las disposiciones señaladas en esta Ley y demás normas legales aplicables. Cuando las partes pacten someter las controversias a un procedimiento arbitral, en la formalización del convenio de arbitraje como en su aplicación, podrán emplearse medios telemáticos y electrónicos, siempre que ello no sea incompatible con las normas reguladoras del arbitraje.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Si. Al respecto la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en sus artículos 4, 7, 61, 63 y 89 establecen lo siguiente: *Art. 4 Derechos del Consumidor - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: (…) 7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;*

Art. 61 - Asociación de Consumidores - Se entenderá por Asociación de Consumidores, toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como, promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos.

Art. 63 - Objetivos - Entre otros, son objetivos de las asociaciones de consumidores: 4. Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor;

Art. 89 - Planes de Estudio - El Ministerio de Educación y Cultura incluirá, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor, con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos.

La educación del consumidor privilegiará las siguientes áreas:

1. *El conocimiento de los derechos y obligaciones;*
2. *Promover la capacidad para elegir con mayor libertad y eficacia entre los bienes y servicios que ofrece el mercado;*
3. *Planificar y satisfacer mejor sus necesidades; y,*
4. *Evitar riesgos derivados de un uso inadecuado de bienes y servicios.*

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

No.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

No.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA ESPANHA

INTRODUÇÃO

O objetivo básico da política de proteção ao consumidor é contribuir para o equilíbrio de sua posição no mercado, como parte mais fraca nas relações econômicas. Este equilíbrio deve ser buscado e garantido por meio de diferentes medidas que amparem o cidadão antes, durante e, após realizadas as operações de aquisição de bens e serviços.

As políticas de consumo, por seu caráter transversal, podem interagir de forma muito eficaz com o resto das políticas dos Governos, na superação da difícil situação econômica em que nos encontramos.

Com essa premissa, a estratégia de Consumo, deve dar ênfase à prevenção de danos causados pela falta de qualidade e segurança dos produtos, tanto físicos como econômicos; na formação e informação dos consumidores e usuários, para promover o exercício de um consumo responsável e consciente por parte do cidadão; em facilitar um bom caminho, em termos de eficácia e eficiência, para resolver conflitos de consumo; bem como trabalhar com instrumentos semelhantes aos que operam no mercado. Esta estratégia deve ser implementada buscando a colaboração no âmbito administrativo com o fim de otimizar recursos e resultados.

ESPANHA

Reino da Espanha
Capital: Madrid
Idioma oficial: Espanhol
População: 47.213.000 de habitantes [129]
Proteção do Consumidor:
Instituto Nacional do Consumo
Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade
http://www.consumo-inc.es

Desde a sua criação em 1975, o **Instituto Nacional do Consumo** tem evoluído em relação à sua função de proteger os direitos e interesses dos consumidores e usuários até alcançar sua natureza atual a partir da promulgação da Constituição espanhola de 1978. Seu artigo 51 atribui aos órgãos públicos, garantir a defesa dos consumidores e usuários, protegendo, mediante procedimentos eficazes, a segurança, a saúde e interesses econômicos legítimos destes; além de promover a informação e educação dos consumidores e usuários e promover suas organizações e ouvi-las sobre questões que possam afetar seus membros, nos termos que a Lei estabeleça.

Por sua parte, a **Agência Espanhola de Segurança Alimentar e Nutrição,** fundada em 2001, como órgão destinado a melhorar a gestão integral da segurança alimentar em toda a cadeia de produção, elaboração, distribuição e consumo, em cumprimento ao mandato constitucional de proteger a saúde dos cidadãos no âmbito da alimentação e da nutrição.

A reformulação de ambos órgãos autônomos permite abordar a proteção dos consumidores e usuários a partir de um único órgão administrativo, que promova a previsão constitucional de maneira global como concebida em nossa Carta Magna, sob uma única direção que garanta a unidade de critério, dificulte as disfunções no cumprimento das tarefas e faça ganhar em eficácia e eficiência a gestão da Administração Geral do Estado.

O Instituto Nacional do Consumo e a Agência Espanhola de Segurança Alimentar e Nutrição, que passarão a se denominar **Agência Espanhola de Consumo e Segurança Alimentar (AECOSAN)**, compartilham a missão de proteção da saúde e segurança dos consumidores e usuários e, embora cada um deles possua áreas de atuação específicas, ambos também coincidem no trabalho no âmbito dos alimentos, embora com diferentes competências, e dispõem de linhas de trabalho de caráter administrativo, analítico e de investigação que se complementam e, portanto, fazer melhor uso dos recursos públicos.

A fusão permite gerir a segurança do consumidor a partir uma perspectiva global dos produtos adquiridos para seu uso e consumo; a otimização de recursos analíticos e de investigação, uma vez que se produzirá a especialização de laboratórios, além da criação da Rede de Laboratórios Saúde e Consumo.

129 http://www.ine.es/ Dados Estatísticos de 2012, disponível em 30 de outubro de 2012

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   Com a promulgação da **Constituição Espanhola** de 1978, a proteção dos consumidores e usuários torna-se um princípio básico que obriga o Estado a assegurar os direitos e liberdades dos cidadãos neste âmbito.

   Assim, no **Artigo 51** determina que os órgãos públicos:

   - Garantam a defesa dos consumidores e usuários.

   - Protejam a sua segurança, saúde e interesses econômicos.

   - Promovam a informação e educação dos consumidores e usuários.

   - Promovam as organizações de consumidores e usuários e as ouçam naquilo que possa afetar aos consumidores.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   - A disposição constitucional anterior encontra-se prevista no Decreto Real Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o Texto revisado da **Lei Geral para a Defesa de Consumidores e Usuários e outras leis complementares** (B.O.E., n. 287, de 30 de novembro) (doravante TRLGCU). A proteção dos direitos dos consumidores e usuários está respaldada fundamentalmente por este Decreto Real e pelas normas de proteção do consumidor promulgadas pelas Comunidades Autônomas de acordo com as respectivas competências; tudo isso sem prejuízo de outras normas de caráter setorial que regulem produtos ou serviços específicos.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

   Não.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   Não.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

   O **Instituto Nacional do Consumo (INC)** é o órgão da Administração Geral do Estado que, sob a determinação do Artigo 51 da Constituição e do TRLGCU, exerce as funções de promoção e fomento dos direitos dos consumidores e usuários.

6. **Há alguma forma de descentralização do referido órgão?**

   Não.

7. **Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?**

   São previstas sanções administrativas e civis.

8. **Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?**

Na Espanha também se ocupam da proteção ao consumidor as **associações de consumidores** que são entidades privadas sem fins lucrativos cuja finalidade é a proteção e defesa os interesses dos consumidores, tanto em sentido geral, como em relação a produtos ou serviços determinados. Estas organizações devem ser constituídas de acordo com a legislação vigente e estar registradas no **Registro Nacional de Associações de Consumidores**, do qual é responsável o Instituto Nacional do Consumo. Também são consideradas associações de consumidores, as cooperativas formadas por consumidores que entre os objetivos figure a educação e formação dos seus sócios e tenham constituído um fundo para esta finalidade. Da mesma forma, as Comunidades autônomas têm seus próprios registros e normas a respeito.

9. **O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?**

O Estado, por meio do Instituto Nacional do Consumo, apóia as associações de consumidores de âmbito estatal por meio de subsídios que são disponibilizados anualmente e visam contribuir economicamente com o funcionamento de organizações de consumidores e usuários para que possam realizar as funções de representação a eles atribuídas de representação e defesa dos interesses gerais dos consumidores e usuários, mediante a realização de programas de âmbito estatal.

10. **Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?**

Sim. Na Espanha, existe o Conselho de Consumidores e Usuários (CCU), previsto no TRLGCU, que é o órgão de representação e consulta a nível nacional, por meio das organizações de consumidores mais representativas para defender os interesses dos consumidores e usuários e para influenciar na tomada de decisões que possam ser adotadas pelos poderes públicos em relação à política de consumo. É obrigatório consultar o CCU quando se editarem disposições legais que afetem os consumidores.

11. **Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?**

Nos órgãos administrativos, a representação internacional é mantida pelo Instituto Nacional do Consumo e naqueles não administrativos a representação também pode ser feita pelas Associações de Consumidores.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. **Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?**

O Sistema Arbitral de Consumo é uma ferramenta que a Administração Pública coloca a disposição dos cidadãos modo para resolver de forma eficaz conflitos e reclamações oriundas das relações de consumo, visto que a legislação que protege os consumidores exige que disponham de mecanismos apropriados para resolver as suas reclamações.

O Decreto Real 231/2008 de 25 de fevereiro, que regula o Sistema Arbitral de Consumo, o define como o sistema extrajudicial de resolução de conflitos entre consumidores e usuários e os empresários ou profissionais por meio do qual, de forma gratuita com caráter vinculante e executório para ambas as partes, se resolvam as reclamações dos consumidores e usuários, sempre que o conflito não verse sobre intoxicação, lesão ou morte ou existam indícios racionais do delito.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Além da mencionada Arbitragem de Consumo mencionado anteriormente, os consumidores também, têm direito a justiça gratuita reconhecida pela Constituição espanhola, no seu Artigo 119, e o direito à **assistência jurídica gratuita** determinado pela Lei 1/1996, de 10 de janeiro (BOE n. 11, de 12 de Janeiro), em cumprimento ao mandato constitucional. Este direito permite ao cidadão usufruir, gratuitamente, de advogado, procurador e demais profissionais que devam intervir no procedimento, assim como evita outros custos econômicos, tais como custas processuais, a inserção gratuita de anúncios ou editais na imprensa oficial, assistência pericial gratuita ou a isenção de pagamento de taxas necessárias para a interposição de recursos.

Neste sentido, podem-se exercer as denominadas **ações inibitórias**. Trata-se de um procedimento com o fim de obrigar um empresário/fornecedor a por fim a um comportamento que atente contra a proteção dos consumidores ou que esteja proibido por lei. Esta ação é um procedimento que se realiza perante os tribunais de justiça.

Por meio de uma ação inibitória pode-se ordenar a suspensão ou proibição de qualquer conduta ou comportamento contrário à lei; adotar as mediadas necessárias para eliminar os efeitos da infração e multar a quem tenha infringido se não executada a decisão. A ação inibitória pode ser interposta em matéria de: publicidade enganosa, crédito ao consumo, cláusulas abusivas, contratos à distância, venda à distância, garantias na venda de produtos e pacotes de viagem.

Na Espanha, qualquer pessoa que tenha direito ou interesse legítimo pode iniciar uma ação inibitória; o Instituto Nacional de Consumo e os órgãos ou entidades ligados às Comunidades Autônomas e Corporações locais competentes em matéria de defesa do consumidor; o Ministério Público e as associações de consumidores.

Este direito é previsto principalmente no:

- Real Decreto 1/2007, de 16 de Novembro, que aprova o texto revisado da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Usuários e outras leis complementares. Artigo 53. (TRLGCU).

- Lei 7/1998, de 13 de Abril, sobre condições gerais de contratação.

- Lei 1/2000, de 7 de janeiro, de Processo Civil: arts. 52.16°, 80, 250.1.12 e 437 a 447.

- Diretiva 22/2009, de 23 de Abril, sobre ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim, o mencionado **Sistema Arbitral de Consumo** descrito anteriormente. O conflito deve versar sobre alguma matéria de livre disposição das partes conforme seu direito, sem que possam ser objeto de arbitragem de consumo os conflitos relativos à intoxicação, lesão ou morte, ou naqueles que existam indícios fortes de crime, incluindo a responsabilidade por perdas e danos oriundas de tais conflitos.

A resolução do litígio é atribuída a um órgão arbitral, que atua com imparcialidade, independência e confidencialidade, e no âmbito dos princípios de audiência, contradição, igualdade entre as partes e gratuidade. As **Juntas Arbitrais de Consumo** são organismos nos quais se deve solicitar a arbitragem de consumo na junta arbitral mais próxima do domicílio do consumidor. Tais juntas são criadas por Resolução do INC e se desenvolvem mediante Convênios com outros órgãos e podem ser de âmbito municipal, regional, estadual e autônomo. Ademais, existe uma junta arbitral nacional que recebe os pedidos de arbitragem cujo âmbito territorial exceda o de uma comunidade autônoma ou para aqueles casos em que a empresa está ligada apenas ao Junta arbitral Nacional.

O órgão arbitral resolverá o conflito, ditando uma resolução, denominada **laudo arbitral**, que é de cumprimento obrigatório para ambas as partes, e tem a mesma eficácia de uma sentença judicial.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim. A informação prévia ao consumidor antes de formalizar um contrato é obrigatória para todos os tipos de contratos com consumidores. A obrigação de informar atinge, entre outros dados:

- Nome e endereço do comerciante ou responsável pela oferta.

- Principais características dos bens ou serviços oferecidos.

- Preço final completo.

- Data de entrega ou a duração do contrato.

- Garantias oferecidas.

- Procedimento pelo qual o consumidor pode rescindir o contrato.

- Endereço completo onde o consumidor pode apresentar suas queixas e reclamações, bem como, se for caso, as informações sobre o sistema extrajudicial de resolução de conflitos.

- Existência do direito de desistência do contrato que possa ser oferecida ao consumidor quando a lei lhe confira esse direito.

As instituições de crédito devem facilitar gratuitamente aos clientes de serviços bancários toda a informação pré-contratual que seja legalmente exigida para que o consumidor possa tomar uma decisão informada e comparar ofertas de serviço similares que lhe interesse.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

- Sim. Tanto o TRLGCU como Lei 7/1998, de 13 de Abril, sobre as **condições gerais de contratação**, e a Lei 1/2000, de 7 de janeiro, de Processo Civil consideram **nulas** e não podem ser parte do contrato, as cláusulas que o consumidor não possa conhecer antes da assinatura, as que tenham um tamanho de letra que dificulte a leitura, as que possam admitir diferentes interpretações e as incompreensíveis.

Em caso de dúvida sobre o significado de uma estipulação, prevalece a interpretação que seja mais favorável ao consumidor.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

- Tanto o TRLGCU, a Lei 7/1998 de 13 de abril, sobre condições gerais da contratação e o Código Civil regulam esse tipo de contrato de adesão e o define como aquele cujas cláusulas são redigidas por uma das partes, e a outra se limita tão somente a aceitar ou rejeitar o contrato em sua totalidade. A empresa que vende o bem ou presta o serviço oferece o mesmo por meio de um contrato inegociável e, o consumidor deve escolher entre aceitar o bem com todas as suas cláusulas ou não fazê-lo.

Um exemplo de um contrato de adesão são contratos de fornecimento de serviços públicos (energia elétrica, água correntes, gás, telefonia etc.) ou a maioria dos contratos de seguro e contratos bancários.

O contrato de adesão é legal, mas, a fim de proteger o consumidor, que é a parte mais fraca, proíbe-se cláusulas abusivas, que são nulas de pleno direito, e as instituições públicas monitoram a atuação das empresas. Em alguns casos, o Estado intervém para promover um equilíbrio entre as partes.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

As **vendas ou contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais** são regulamentadas, entre outras, pelas seguintes disposições:

Lei 7/1996 de 15 de janeiro, Regulamentação do Comércio Varejista, modificada pela Lei 47/2002, de 19 de dezembro, para a transposição ao ordenamento jurídico espanhol da Diretiva 97/7/CE relativa aos contratos à distância, e para a adaptação da Lei com as diversas Diretivas comunitárias e a lei 1/2010, de 1 de Março, de reforma da lei 7/1996 de 15 de janeiro, Regulamentação do Comércio Varejista.

Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, sobre a proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância.

Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspectos jurídicos dos serviços da sociedade da informação e, em especial, do comércio eletrônico no mercado interno.

Lei 34/2002, de 11 de julho, de serviços da sociedade da informação e comércio eletrônico.

Real Decreto 1163/2005, de 30 de setembro, que regulamenta o selo público de credibilidade dos serviços da sociedade da informação e comércio eletrônico, bem como os requisitos e procedimentos de concessão.

Decreto Real 225/2006, de 24 de fevereiro, que regulamenta determinados aspectos do comercio à distância e a inscrição no registro de empresas de vendas à distância.

Decreto Real Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o texto revisado da Lei Geral para a defesa dos consumidores e usuários e outras leis complementares. (TRLGCU)

Lei 1/2010, de 1 de março, que reformou a Lei 7/1996, de 15 de janeiro, de Regulamentação do Comércio Varejista.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

É objetiva.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Nas relações de consumo não cabem os delitos listados no Código Penal. A tipificação das infrações em matéria de consumo corresponde a condutas que supõe adulteração ou fraude na elaboração ou comercialização de produtos ou prestação defeituosa, ou deficiências no cumprimento de obrigações de cooperação com a Administração. Constituem infrações, por exemplo, o descumprimento das normas de preços, as relativas à etiquetagem, rotulagem e publicidade de bens e serviços, assim como a utilização de cláusulas abusivas nos contratos.

As infrações ao consumidor são classificadas como leves, graves e muito graves, com base em critérios tais como dano ou risco à segurança do consumidor, lesão dos interesses econômicos dos consumidores, montante do benefício obtido, gravidade da alteração social produzida, grau de dolo, generalização da infração, que afete diretamente um grupo especialmente protegido e a posição de mercado do infrator.

As normas que as regulam vêm acolhidas no:

- Decreto Real 1/2007, (TRLGCU).

- Decreto Real 1945/1983, de 22 de junho, que regulamenta as infrações relativas à Defesa do Consumidor e à Proteção Agroalimentar.

E disposições estabelecidas pelas Comunidades autônomas.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim. Tanto o **Código Civil** (artigos 1.101 e ss; 1902 e 1903) como o TRLGCU, (artigos 128.149) regem a obrigação imposta a uma pessoa a reparar o dano causado a outra, seja por ter descumprido um contrato ou como consequência de uma ação negligente de quem causou o dano, sem que exista, neste segundo caso, relação contratual alguma entre quem ocasionou e quem sofreu.

No âmbito do consumo existem disposições específicas sobre a responsabilidade civil por bens ou serviços defeituosos que envolvam tanto danos pessoais (morte ou lesão corporal, dor física, sequelas e danos estéticos) como materiais, sempre que esses últimos afetem a bens ou serviços destinados ao uso ou consumo privados.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim, tanto no mencionado TRLGCU, como no Código Civil.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Na sua relação com os consumidores, incorrem a responsabilidade civil por bens ou serviços defeituosos:

-O produtor, por danos causados pelos produtos que fabrique, forneça ou importe.

- O fornecedor do produto defeituoso responderá pelo fornecimento do produto se o tiver fornecido tendo conhecimento da existência do defeito.

- O prestador de um serviço responderá, da mesma forma, pelos danos causados na correta utilização do mesmo quando, por sua própria natureza, esse inclua como garantia, níveis determinados de eficácia ou segurança e pressuponham controles técnicos de qualidade.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim, tanto os órgãos executivos das Comunidades autônomas com competência em Consumo como os setoriais.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Não, eles não são públicos. Quando se publica algum dado é de forma conjunta.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

É regulada principalmente pelas seguintes normas:

Decreto Real Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o texto revisado da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Usuários e outras leis complementares (TRLGCU).

Lei 34/1988, de 11 de novembro, Geral de Publicidade que é restrita praticamente a relações entre empresas.

Lei 29/2009 de 30 de dezembro, que altera o regime legal da concorrência desleal e da publicidade para a melhora da proteção dos consumidores.

Lei 34/2002, de 11 de Julho, de serviços da sociedade da informação e comércio eletrônico.

Lei 7/2010, de 31 de Março, Geral da Comunicação Audiovisual (legislação consolidada)

Decreto Real 1624/2011, de 14 de novembro, que aprova o regulamento de desenvolvimento da Lei 7/2010.

Lei 34/2002, de 11 de julho, de serviços da sociedade da informação e comércio eletrônico.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

As autoridades judiciais e a associação de Autocontrole, no caso da empresa reclamada ser membro da mesma.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim. Em geral, requer-se que cada pessoa dê o seu consentimento inequívoco para a coleta e tratamento de seus dados pessoais e que seja previamente informado de modo expresso e inequívoco da existência do arquivo ou o tratamento previsto para os dados, a finalidade da coleta e destinatários da informação; que podem exercer os direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição em relação àqueles.

Este regime é regulado, entre outros, por:

Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de Proteção de Dados de Caráter Pessoal.

Decreto Real 1720/2007, de 21 de dezembro, que aprova o Regulamento de desenvolvimento da Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de proteção de dados de caráter pessoal.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim. A Agência de Proteção de Dados é regulada pelo Decreto Real 428/1993, de 26 de março, que aprova o Estatuto da Agência.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Há disposições que regulam a proteção ambiental embora não haja nenhuma específica que regulamente o consumo sustentável, apesar de que, por meio do Instituto Nacional do Consumo se realizam atividades destinadas a promover o consumo responsável e sustentável, especialmente entre os jovens.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

É diferente.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Sim, o emissor do cartão (banco ou poupança) e seu titular devem assinar um contrato de cartão. A transparência deve presidir as relações das instituições financeiras com seus clientes, a quem devem fornecer informações ao contratar o cartão e após a execução de cada uma das transações feitas mediante o uso do cartão.

As reclamações no âmbito dos serviços financeiros devem ser feitas ante perante o Comissionado para a Defensoria do Cliente de Serviços Bancários (Serviço de Reclamações do Banco da Espanha), após acreditar que se tenha reclamado previamente por escrito ao departamento de atendimento ao cliente ou, se for o caso, ao Defensor do Cliente da entidade reclamada, e que tenha transcorrido dois meses desde o recebimento da denúncia pela entidade sem que esta tenha respondido, ou sua resposta não satisfaça a pretensão do consumidor.

Entre a legislação aplicável, se destaca:

Circular número 8/1990, de 07 de setembro, Instituições de Crédito, sobre a transparência das operações e proteção ao cliente.

Ordem PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparência dos preços dos serviços bancários prestados nos caixas eletrônicos.

Lei 16/2009, de 13 de novembro, de serviço de pagamento.

Decreto Real 303/2004, de 20 de fevereiro, que aprova o Regulamento dos comissários para a defesa dos clientes de serviços financeiros.

Ordem ECO/734/2004, de 11 de março, sobre os departamentos e serviços de atenção ao cliente e o defensor do cliente das instituições financeiras.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

São os organismos supervisores das instituições financeiras: Banco de Espanha (regulamentada pela Lei 13/1994, de 1 de junho, de Autonomia do Banco de Espanha) e Comissão Nacional de Mercado de Valores–CNMV (regulada pela Lei 24/1988 de 28 de julho, do Mercado de Valores).

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Não.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

A regulamentação desta modalidade de compra a distância, na qual a oferta e a aceitação é realizada por meio da Internet, é abarcada principalmente nas seguintes normas:

Lei 34/2002, de 11 de julho, de serviços da sociedade da informação e comércio eletrônico: Art. 20 e disposição adicional 6ª. 3. Anexo h).

Diretiva 2000/31/CE do Parlamento e do Conselho, de 8 de junho, relativa a determinados aspectos dos serviços da sociedade da informação, em especial do comércio eletrônico no mercado interno ("Diretiva sobre o comércio eletrônico").

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Novembro, que aprova o texto revisado da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Usuários e outras leis complementares (artigos 60, 92, 94, 97, 99 e 101 a 106).

Decreto Real 1163/2005, de 30 de setembro, que regula a confidencialidade da informação do consumidor nos serviços da sociedade da informação e do comércio eletrônico, assim como os requisitos e o procedimento de concessão: arts. 4, 5, 7, 8, 12 e 14.

Lei 22/2007, de 11 de julho, sobre a comercialização à distância de serviços financeiros: art.14.1.

Decreto Real 1906/1999, de 17 de dezembro, que regula a contratação telefônica ou eletrônica com as condições gerais de aplicação do artigo 5.3 da Lei 7/1998, de 13 de Abril, sobre as condições gerais da contratação.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Além de uma unidade especial da Polícia encarregada de investigar os crimes cibernéticos, dentro do Ministério da Indústria e Comércio, há ainda, a Secretaria de Estado das Telecomunicações e da Sociedade da Informação (SETSI).

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Não.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Não.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Existem cursos de pós-graduação em diversas Universidades espanholas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos estratégicos que orientarão as atividades da **Agência Espanhola de Consumo Segurança Alimentar (AESANCO)** para os anos de 2012 a 2015 são as seguintes:

- Aumentar a cooperação com as Comunidades Autônomas e com outras Administrações setoriais com competência ou repercussão de suas atuações no campo da proteção ao consumidor.
- Maximizar o Conselho de Consumidores e Usuários e fortalecer as associações de consumidores e usuários, estabelecendo um marco normativo preciso para alcançar tal objetivo.
- Assegurar a implementação da nova regulação do Sistema Arbitral de Consumo, incentivando uso deste sistema extrajudicial de resolução de conflitos, por meio de ações de divulgação e envolvimento de organizações empresariais e associações de consumidores e usuários.
- Promover a proteção jurídica dos consumidores, tanto mediante o desenvolvimento de iniciativas normativas políticas específicas, como assegurando que seus direitos sejam protegidos na regulação setorial, em particular em relação aos serviços de interesse geral e os bens e serviços de uso comum e generalizado.
- Incentivar a presença de programas de treinamento sobre o consumo nos meios de comunicação públicos.
- Promover o Centro de Investigação e Controle da Qualidade.
- Cuidar do controle de mercado, com atenção especial para a segurança dos produtos, ampliando nosso trabalho a serviços, assim como promover critérios comuns de atuação e coordenação e ferramentas que contribuam para a comunicação entre as Administrações com competências na matéria.
- Reforçar a Rede de Alerta de produtos não alimentícios e a informação ao consumidor sobre os riscos que possam ser gerados.
- Promover a formação de profissionais de consumo.
- Impulsionar a cooperação administrativa com outros estados membros da União Européia em matéria de consumo, nos termos do Regulamento sobre a cooperação administrativa em matéria da proteção dos consumidores. Esta participação deverá realizar-se mediante a utilização da ferramenta de informática e mediante a gestão de casos por parte das autoridades competentes.
- Potencializar a implantação de um sistema nacional harmonizado com a União Européia de acolhimento das queixas e reclamações.
- Reforçar a cooperação com países terceiros–especialmente da Ibero-américa, com o objetivo de estabelecer sistemas homogêneos de proteção aos direitos dos consumidores e usuários.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA

INTRODUCCIÓN

El objetivo básico de la política de protección al consumidor es contribuir a equilibrar su posición en el mercado, en cuanto parte débil de las relaciones económicas. Este equilibrio ha de buscarse y garantizarse con diferentes medidas que amparen al ciudadano antes, durante y después de realizadas las operaciones de adquisición de bienes y servicios.

Las políticas de consumo, por su carácter transversal, pueden interaccionar de manera muy efectiva con el resto de las políticas de los Gobiernos, en la superación de la difícil situación económica en la que nos encontramos.

Con esa premisa, la estrategia de Consumo, ha de hacer hincapié en la prevención de daños ocasionados por falta de calidad y de seguridad de los productos, tanto físicos como económicos; en la formación e información de los consumidores y usuarios, en fomentar el ejercicio de un consumo responsable y consciente por parte del ciudadano; en facilitar un buen medio, en cuanto a eficacia y eficiencia, de resolver los conflictos de consumo; además de trabajar con instrumentos similares a los que operan en el mercado. Esta estrategia debe ponerse en práctica buscando la colaboración interadministrativa con el fin de optimizar recursos y resultados.

ESPAÑA

Reino de España
Capital: Madrid
Idioma oficial: Español
Población: 47.213.000 de habitantes[130]
Protección del Consumidor:
Instituto Nacional del Consumo
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
http://www.consumo-inc.es

Desde su creación, en 1975, el **Instituto Nacional del Consumo** ha ido evolucionando en cuanto a su función de proteger los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, hasta alcanzar su naturaleza actual a partir de la promulgación de la Constitución española de 1978. Su artículo 51 encomienda a los poderes públicos, garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos; además de promover la información y la educación de los consumidores y usuarios y fomentar sus organizaciones y oírlas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Por su parte, la **Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición**, nace en 2001 como órgano destinado a mejorar la gestión integral de la seguridad alimentaria en toda la cadena de producción, elaboración, distribución y consumo, en cumplimiento del mandato constitucional de proteger la salud de los ciudadanos en el ámbito de la alimentación y de la nutrición.

La refundición de ambos organismos autónomos permite abordar la protección de los consumidores y usuarios desde un único órgano administrativo que lleve a cabo la previsión constitucional de la manera global con que se concibe en nuestra carta Magna, bajo una sola dirección que garantice la unidad de criterio, dificulte las disfunciones en el cumplimiento de las tareas y haga ganar en eficacia y eficiencia la gestión de la Administración General del Estado.

El Instituto Nacional del Consumo y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, que pasarán a denominarse **Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria (AECOSAN)** comparten misión en cuanto a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y, aunque cada uno de ellos tiene áreas de actuación específicas, también coinciden en trabajar en el ámbito de los alimentos, si bien con competencias diferentes, y los dos disponen de líneas de trabajo de carácter administrativo, analítico y de investigación que se pueden complementar y, así, rentabilizar mejor el uso de los recursos públicos.

130 http://www.ine.es/ Datos estadísticos de 2012, disponible en 30 de octubre de 2012

La fusión permite gestionar la seguridad del consumidor desde una perspectiva global de los productos que adquiere para su uso y consumo; la optimización de recursos analíticos y de investigación, ya que se producirá la especialización de laboratorios, además de la creación de Red de Laboratorios de Salud y Consumo.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   Con la promulgación de la **Constitución Española de 1978**, la protección de los consumidores y usuarios se convierte en un principio básico que obliga al Estado a asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades en este ámbito.

   Así, en su **artículo 51** se ordena a los poderes públicos que:

   - Garanticen la defensa de los consumidores y usuarios.

   - Protejan su seguridad, salud e intereses económicos.

   - Promuevan la información y la educación de los consumidores y usuarios.

   - Fomenten las organizaciones de consumidores y usuarios y las oigan en lo que pueda afectar a estos.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   La anterior disposición constitucional se encuentra desarrollada en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la **Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias** (B.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre) (a partir de ahora TRLGCU). La protección de los derechos de los consumidores y usuarios está respaldada fundamentalmente por este Real Decreto y por las normas de protección del consumidor promulgadas por las Comunidades Autónomas en función de sus respectivas competencias; todo ello sin perjuicio de otras normas de carácter sectorial que regulan productos o servicios concretos.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   No.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

   No.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. **¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?**

   El **Instituto Nacional del Consumo (INC)** es el organismo de la Administración General del Estado que, en desarrollo del artículo 51 de la Constitución y del TRLGCU, ejerce las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios.

6. **¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?**

   No.

7. **¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?**

   Están previstas sanciones administrativas y civiles.

8. **¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?**

   En España también se ocupan de la protección del consumidor las **asociaciones de consumidores** que son entidades privadas sin ánimo de lucro cuya finalidad es la protección y defensa de los intereses de los consumidores, tanto en sentido general como en relación con productos o servicios determinados. Estas organizaciones deben constituirse de acuerdo con la legislación vigente y estar registradas en el **Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores** del que es responsable el Instituto Nacional del Consumo. También se consideran asociaciones de consumidores las cooperativas formadas por consumidores entre cuyos fines figure la educación y formación de sus socios y tengan constituido un fondo para tal objeto. Asimismo, las Comunidades autónomas tienen sus propios registros y normativa al respecto.

9. **¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?**

   El Estado, a través del Instituto Nacional del Consumo, apoya a las asociaciones de consumidores de ámbito estatal a través de subvenciones que se convocan anualmente y que tienen como finalidad contribuir económicamente al funcionamiento de organizaciones de consumidores y usuarios para que puedan llevar a cabo las funciones que tienen atribuidas de representación y defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios, mediante la realización de programas de ámbito estatal.

10. **¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?**

    Sí. En España existe el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), previsto en el TRLGCU, y que es el órgano de representación y consulta a nivel nacional, a través de las organizaciones de consumidores más representativas, para defender los intereses de los consumidores y usuarios e incidir en la toma de decisiones que se adopten por los poderes públicos en relación con la política de consumo. Es obligatorio consultar al CCU cuando se dictan disposiciones legales que afectan a los consumidores.

11. **¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?**

    En los órganos administrativos, la representación internacional la ostenta el Instituto Nacional del Consumo y en los no administrativos la representación la pueden ostentar también las Asociaciones de Consumidores.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. **¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?**

    El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, puesto que la legislación que protege a los consumidores exige que estos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones.

El Real Decreto 231/2008, de 25 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, lo define como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, de manera gratuita y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Además del mencionado Arbitraje de Consumo, los consumidores tienen también derecho a la justicia gratuita reconocida en La Constitución española, en su artículo 119, y el derecho a la **asistencia jurídica gratuita** está determinado por Ley 1/1996, de 10 de enero (BOE núm. 11, de 12 de enero), en cumplimiento de dicho mandato constitucional. Este derecho permite al ciudadano disfrutar, sin coste alguno, de abogado, procurador, y demás profesionales que deban intervenir en el procedimiento, así como le evita otros costes económicos como pueden ser los gastos notariales requeridos, la inserción gratuita de anuncios o edictos en periódicos oficiales, la asistencia pericial gratuita o la exención del pago de depósitos necesarios para la interposición de recursos.

Asimismo, se pueden ejercer las denominadas **acciones de cesación.** Se trata de un procedimiento encaminado a obligar a un empresario a poner fin a un comportamiento que atente contra la protección de los consumidores o que esté prohibido por la ley. Esta acción es un procedimiento que se realiza ante los tribunales de justicia.

A través de una acción de cesación se puede ordenar el cese o prohibir cualquier conducta o comportamiento contrario a la ley; adoptar las mediadas necesarias para eliminar los efectos de la infracción, y multar a quien haya infringido si no ejecuta la decisión. La acción de cesación se puede solicitar en materia de: publicidad engañosa, crédito al consumo, cláusulas abusivas, contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, venta a distancia, garantías en la venta de productos y viajes combinados.

En España puede iniciar un procedimiento de acción de cesación cualquier persona que tenga un derecho o interés legítimo; el Instituto Nacional de Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores; el Ministerio Fiscal, y las asociaciones de consumidores.

Este derecho viene principalmente recogido en:

. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Articulo 53. (TRLGCU)

. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil: arts. 52.16º, 80, 250.1.12 y 437 a 447.

. Directiva 22/2009, de 23 abril, sobre acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí, el mencionado **Sistema Arbitral de Consumo** descrito anteriormente. El conflicto debe versar sobre alguna materia de libre disposición de las partes conforme a derecho, sin que puedan ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos relativos a intoxicación, lesión o muerte o en los que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

La resolución del litigio se encomienda a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, y ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad. Las **Juntas Arbitrales de Consumo** son los organismos en los que se debe solicitar el arbitraje de consumo en la junta arbitral más próxima al domicilio del consumidor. Se crean por Resolución

del INC y se desarrollan mediante Convenios con otras administraciones públicas y pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad, provincial y autonómico. Además, existe una junta arbitral nacional que recibe las solicitudes de arbitraje cuyo ámbito territorial exceda del de una comunidad autónoma o para aquellos casos en los que la empresa solo está adherida a la Junta arbitral Nacional.

El órgano arbitral resolverá el conflicto, dictando una resolución, denominada laudo arbitral, que es de obligado cumplimiento para ambas partes, y tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Sí. La información previa al consumidor antes de formalizar un contrato es obligatorio para todo tipo de contratos con los consumidores. La obligación de información alcanza, entre otros datos, a:

- Nombre y domicilio del comerciante o responsable de la oferta.

- Características principales de los bienes o servicios ofrecidos.

- Precio final completo.

- Fecha de entrega o duración del contrato.

- Garantías ofrecidas.

- Procedimiento por el que el consumidor puede poner fin al contrato.

- Dirección completa en la que el consumidor puede presentar sus quejas y reclamaciones, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor cuando la ley le atribuya ese derecho.

Las entidades de crédito deben facilitar gratuitamente al cliente de servicios bancarios toda la información precontractual que sea legalmente exigible para que el consumidor pueda adoptar una decisión informada y comparar ofertas similares del servicio que le interese.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Sí. Tanto el TRLGCU como la **Ley 7/1998**, de 13 de abril, sobre **condiciones generales de la contratación**, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil consideran **nulas** y no pueden formar parte del contrato, las cláusulas que el consumidor no pueda conocer antes de la firma, las que tengan un tamaño de letra que dificulte su lectura, las que puedan admitir distintas interpretaciones y las incomprensibles.

En caso de duda sobre el significado de una estipulación, prevalece la interpretación que sea más favorable al consumidor.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Tanto el TRLGCU, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación y el Código Civil regulan este tipo de contrato de adhesión y lo definen como aquel cuyas cláusulas las redacta una sola de las partes, y la otra se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. La empresa que vende el bien o presta el servicio ofrece el mismo a través de un contrato innegociable, y el consumidor debe elegir entre aceptar el bien con todas sus cláusulas o no hacerlo.

Un ejemplo de contrato de adhesión son los contratos de suministro de servicios públicos (energía eléctrica, agua corriente, gas, telefonía, etc.) o la mayoría de los contratos de seguros y contratos bancarios.

El contrato de adhesión es legal, pero a fin de proteger al consumidor, que es la parte débil, se prohíben las cláusulas abusivas, que son nulas de pleno derecho, y las instituciones públicas vigilan la actuación de las empresas. En algunos casos, el Estado interviene para favorecer un equilibrio entre las partes.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Las ventas o contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles están reguladas, entre otras, por las siguientes disposiciones:

Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, modificada por Ley 47/2002, de 19 de diciembre, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias y la Ley 1/2010, de 1 de marzo, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

. Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y el Consejo de 20 de mayo de 1997 relativo a la protección de los consumidores en materia de contrato a distancia.

. Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y el Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a algunos aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, y, en particular, del comercio electrónico, en el mercado interior.

. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

. Real Decreto 1163/2005 de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión.

. Real Decreto 225/2006, de 24 de febrero, por el que se regulan determinados aspectos de las ventas a distancia y la inscripción en el registro de empresas de ventas a distancia.

. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias. (TRLGCU)

. Ley 1/2010, de 1 de marzo, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

Es objetiva.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

En las relaciones de Consumo no tienen cabida los delitos que vienen recogidos en el Código Penal. La tipificación de las infracciones en materia de consumo corresponde a conductas que suponen adulteración o fraude en la elaboración o comercialización de productos, normalización deficiente o prestación defectuosa, o deficiencias en el cumplimiento de obligaciones de colaboración con la Administración. Constituyen infracciones, por ejemplo, el incumplimiento de las normas de precios, las relativas a etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, así como la utilización de cláusulas abusivas en los contratos.

Las infracciones en materia de consumo se califican como leves, graves y muy graves, atendiendo a criterios tales como el daño o riesgo para la seguridad de los consumidores, lesión de los intereses económicos de los consumidores, cuantía del beneficio obtenido, gravedad de la alteración social producida, grado de intencionalidad, generalización de la infracción, que esta afecte de modo directo a un colectivo especialmente protegido y posición en el mercado del infractor.

La normativa que las regula vienen recogida en:

Real Decreto Legislativo 1/2007, (TRLGCU).

Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones en materia de Defensa del Consumidor y de la Protección Agro-alimentaria.

Y las disposiciones que a tal efecto establecen las Comunidades autónomas.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Sí. Tanto el **Código Civil** (arts. 1101 y ss; 1902 y 1903) como el TRLGCU, (artículos de 128 a 149) regulan la obligación que recae sobre una persona de reparar el daño que ha causado a otra, ya sea por haber incumplido un contrato suscrito con ella o como consecuencia de una acción negligente de quien ha provocado el daño, sin que exista en este segundo caso relación contractual alguna entre quien lo ocasiona y quien lo sufre.

En el ámbito de consumo existen disposiciones específicas sobre la responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos que comprenden tanto los daños personales (muerte o daños corporales, dolor físico, secuelas y perjuicios estéticos) como los materiales, siempre que estos últimos afecten a bienes o servicios destinados al uso o consumo privados.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí. Tanto en el ya mencionado TRLGCU como en el Código Civil.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

En su relación con los consumidores, incurren en responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos:

El productor, respecto de los daños causados por los productos que fabrique, provea o importe.

El proveedor del producto defectuoso responderá del suministro del producto si lo hubiera hecho a sabiendas de la existencia del defecto.

El prestador de un servicio responderá, asimismo, de los daños originados en la correcta utilización del mismo cuando, por su propia naturaleza, este incluya, como garantía, unos niveles determinados de eficacia o seguridad y presupongan controles técnicos de calidad.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Sí. Tanto los órganos ejecutivos de las Comunidades autónomas con competencias en Consumo como los sectoriales.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

No. No son públicos. Si se publica algún dato es de forma agregada.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Está regulado principalmente por las siguientes normas: Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGCU); Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad que prácticamente queda restringida a relaciones entre empresas; Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico y Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (legislación consolidada). Así también, se encuentra en el Real Decreto 1624/2011, de 14 de noviembre, por la que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 7/2010 y Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Las autoridades judiciales y la asociación Autocontrol, en el caso de que la empresa reclamada sea miembro de la misma.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Sí. Con carácter general, se requiere que cada persona dé su consentimiento inequívoco para la recogida y tratamiento de sus datos personales y que sea informado previamente de modo expreso e inequívoco de la existencia del fichero o el tratamiento previsto de los datos, la finalidad de su recogida y los destinatarios de la información; que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en relación con aquellos.

Este régimen viene regulado, entro otras, por:

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Sí. La Agencia de Protección de Datos está regulada en Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Hay disposiciones que regulan la protección medioambiental aunque no hay ninguna específica que regule el consumo sostenible, si bien desde el Instituto Nacional del Consumo se realizan actividades destinadas a promover el consumo responsable y sostenible, especialmente entre los jóvenes.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Es distinta.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Sí. El emisor de la tarjeta (banco o caja de ahorros) y el titular de la misma deben firmar un contrato de tarjeta. La transparencia debe presidir las relaciones de las entidades financieras con sus clientes, a quienes debe suministrar información al contratar la tarjeta y tras la ejecución de cada una de las transacciones efectuadas mediante el uso de la tarjeta.

La reclamaciones en el ámbito de los servicios financieros debe hacerse ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios (Servicio de Reclamaciones del Banco de España), tras acreditar que se ha reclamado previamente por escrito al departamento de atención al cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente de la entidad reclamada y ,que han transcurrido dos meses desde la recepción de la reclamación por la entidad sin que esta haya contestado, o su respuesta no satisfaga la pretensión del consumidor.

Entre la legislación aplicable, destaca:

- Circular número 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.
- Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.
- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Son los organismos supervisores de las entidades financieras: Banco de España (regulado por la Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España) y Comisión Nacional del Mercado de Valores–CNMV (regulada por Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores)

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

No.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

La regulación de esta modalidad de compra a distancia en la que la oferta y la aceptación se transmiten a través de Internet, viene recogida principalmente en las siguientes normas:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico: art. 20 y disposición adicional 6ª.3. Anexo h).
- Directiva 2000/31/CE, del Parlamento y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior ("Directiva sobre el comercio electrónico").
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Arts. 60, 92, 94, 97, 99 y 101 a 106).
- Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión: arts. 4, 5, 7, 8, 12 y 14.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, de comercialización a distancia de servicios financieros: art. 14.1.
- Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Además de una unidad especial de la Policía encargada de perseguir los delitos informáticos, dentro del Ministerio de Industria y Comercio está enmarcada la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (SETSI)

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

No.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

No.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Hay estudios de postgrado en distintas Universidades españolas.

CONSIDERACIONES FINALES

Los objetivos estratégicos que guiarán la actividad de la Agencia Española de Consumo y seguridad Alimentaria (AESANCO) para el periodo 2012.2015, son los siguientes:

- Incrementar la cooperación con las Comunidades Autónomas y con otras Administraciones sectoriales con competencia o repercusión de sus actuaciones en el campo de la protección al consumidor.
- Potenciar el Consejo de Consumidores y Usuarios y fortalecer las asociaciones de consumidores y usuarios, estableciendo el marco normativo preciso para la consecución de tal fin.
- Asegurar la implementación de la nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo, fomentando el recurso a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos, mediante medidas divulgativas y la implicación de las organizaciones empresariales y las asociaciones de consumidores y usuarios.
- Impulsar la protección jurídica de los consumidores, tanto mediante el desarrollo de iniciativas normativas específicas como asegurando que sus derechos sean salvaguardados en la regulación sectorial, en particular en relación con los servicios de interés general y los bienes y servicios de uso ordinario, común y generalizado.
- Fomentar la presencia de programas formativos en materia de consumo en los medios públicos de comunicación.
- Promocionar el Centro de Investigación y Control de la Calidad.
- Cuidar el control del mercado, prestando especial atención a la seguridad de productos, ampliando nuestra labor a la de los servicios, así como promover criterios comunes de actuación y coordinación y herramientas que contribuyan a la comunicación entre Administraciones con competencias en la materia.
- Reforzar la Red de Alerta de productos no alimenticios y la información al consumidor sobre los riesgos que puedan generar.
- Fomentar la formación de los profesionales de consumo.
- Impulsar la cooperación administrativa con otros estados miembros de la Unión Europea en materia de consumo, en el marco del Reglamento sobre la cooperación administrativa en materia de protección de los consumidores. Esta participación deberá realizarse mediante la utilización de la herramienta informática y mediante la gestión de los casos por las autoridades competentes.
- Potenciar la implantación de un sistema nacional armonizado con la UE de recogida de quejas y reclamaciones.
- Reforzar la cooperación con países terceros –especialmente Iberoamérica- con el objetivo de establecer sistemas homogéneos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA GUATEMALA

INTRODUÇÃO

Antecedentes.

O tema da proteção do consumidor na Guatemala adquiriu importância desde 1985 quando foi promulgada a primeira Lei (Decreto Lei 1.85 do Chefe de Estado Geral Oscar Humberto Mejía V., datada de 14 de janeiro de 1985, Lei de Proteção do Consumidor cujo objetivo era o de desenvolvimento, por parte do Estado, da defesa dos direitos e interesses dos consumidores, em um marco de política econômica regulada pelo Estado. Por isso, seu objetivo era o de controlar e evitar a alta imoderada nos preços dos produtos e serviços essenciais para a população do país e estabelecer os delitos econômicos e as sanções correspondentes, no caso do descumprimento por parte dos fornecedores, dos preceitos y da normativa que tal Lei contemplava.

GUATEMALA

República da Guatemala
Capital: Cidade de Guatemala
Idioma oficial: Espanhol
População: 14.361.666 de habitantes [131]
Proteção do Consumidor:
Direção de Atenção e Assistência ao Consumidor
Ministério da Economia
http://www.diaco.gob.gt

O objeto era "controlar e evitar a alta imoderada nos preços dos produtos e serviços essenciais para a população do país; assim como estabelecer os delitos econômicos e as sanções correpondentes."

A legislação de 1985 considerava que era "urgente ditar as medidas apropriadas para controlar e evitar a alta imoderada que se havia produzido nos preços dos produtos e serviços essenciais". Tal legislação era de aplicação para toda pessoa física ou jurídica que cometesse atos de especulação, acumulação, alta imoderada de preços, variação de peso, medida ou qualidade nos produtos e serviços essenciais, não anunciados, os quais eram tipificados como delitos econômicos.

Regulamento da Lei

- Regula preços (máximo de venda e fixação de preços)
- Traz as definições necessárias sobre os delitos econômicos
- Existia uma comissão reguladora de preços
- Estabelece sanções sobre vendas líquidas e fechamento de negócios

Esta situação se deu em um ambiente internacional propício, já que as Nações Unidas, em sua Resolução número 39/248 de 9 de abril de 1985, definiram a tarefa dos governos em relação à proteção dos direitos dos consumidores. Guatemala, como país membro, adquiriu o compromisso de aplicar e cumprir as diretrizes emanadas neste sentido por tal Organização; desse modo, foram promulgadas a Lei e o Regulamento já citados.

A legislação de 1985 era de aplicação para toda pessoa física ou jurídica que em suas atividades comerciais cometer atos de especulação, acumulação, alta imoderada de preços, variação de pesos, medidas e qualidade dos produtos e serviços, não anunciados, os quais eram tipificados como delitos econômicos.

Somente no ano de 1986, quando se inicia um esforço formal para tornar efetiva a obrigação do Estado neste campo, com a vigência a partir de 14 de janeiro desse ano da Constituição da República da Guatemala, a que em seu artigo 119 "Obrigações do Estado", assinala que são fundamentais para o Estado, entre outros, a defesa de consumidores e usuários em relação à preservação da qualidade dos produtos de consumo interno y de exportação, para garantir sua saúde, segurança e legítimos interesses econômicos (letra i).

131 http://www.nd.edu/~cmendoz1/poblacion.pdf. Dados Estatísticos de 2010, disponível em 30 de outubro de 2012.

Diaco.

Mediante Acordo Governamental 425. 95, do dia 4 de setembro de 1995, é criada a Direção de Atendimento e Assistência ao Consumidor –DIACO- como órgão do Ministério da Economia.

Terá competência para dirigir e executar as atividades do Ministério da Economia tendentes a atender ao consumidor e usuário.

Com atribuições para orientar, assistir e informar em tudo que se relacionar com qualidade, quantidade, peso e demais características dos produtos e serviços, assim como no relacionado com a organização dos consumidores.

Terá a estrutura que o regulamento interno do MINECO estabelecer.

Considerando as mudanças que implicavam na melhoria e modernização do marco jurídico de proteção do consumidor e usuário, dentro das correntes mundiais enfocadas na globalização e no manejo de uma economia moderna em uma ambiente de livre mercado e de concorrência, o Executivo elaborou e enviou ao Organismo Legislativo o Projeto da Lei vigente de Proteção ao Consumidor e Usuário, considerando os enfoques modernos sobre a matéria. Referido projeto finalmente foi aprovado em 18 de fevereiro de 2003 mediante o Decreto 006. 2003 (vigentes a partir de 26 de março de 2003), proporcionando a Direção de Atendimento e de Assistência ao Consumidor (DIACO), entidade responsável por sua aplicação, novos instrumentos para tornar mais eficientes a tutela em defesa dos consumidores e usuários que tal Lei lhe confere.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   Sim, a Constituição Política da República da Guatemala o regula na letra i) do Artigo 119.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   Sim, a Lei de Proteção e Assistência ao Consumidor e Usuário Decreto 006. 2003 do Congresso da República e seu Regulamento Acordo Governamental 777.2003. É de ordem pública.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

   Sim, mas unicamente nos âmbitos administrativos, não nos jurisdicionais.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   Não especificamente. Entretanto, há casos como o de fraude contra consumidores que estão sendo tratados nos órgãos jurisdicionais correspondentes.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

   Sim, o Ministério da Economia por meio da Direção de Atendimento e Assistência ao Consumidor – DIACO – Suas atribuições são: a) zelar pelo respeito e cumprimento dos direitos dos consumidores ou usuários e das obrigações dos fornecedores. b) Aplicar as

medidas necessárias para propiciar a equidade e segurança jurídica nas relações entre fornecedores e consumidores e/ou usuários. c) Recopilar, elaborar, processar, divulgar e publicar informação para facilitar ao consumidor ou usuário um melhor conhecimento das características dos bens e serviços que são ofertados no mercado. d) Formular e realizar programas de difusão e capacitação dos direitos do consumidor e usuário; e) Promover e realizar diretamente, em seu caso, programas educativos e de capacitação em matéria de orientação ao consumidor e usuário, assim como prestar assessoria a consumidores, usuários e provedores. f) Promover e realizar investigações técnicas nas áreas de consumo de bens e uso de serviços. g) Iniciar as atualizações administrativas em caso de presunção de infração às disposições desta Lei, suas normas regulamentares e resoluções que em consequência se apresentem, de ofício ou por denúncia de quem invocar um interesse particular ou atuar em defesa do interesse geral dos consumidores e usuários. h) Estabelecer procedimentos ágeis e conciliadores para a solução dos conflitos de que tenha conhecimento em conformidade com esta Lei. i) Celebrar convênios com fornecedores, consumidores e/ou usuários e suas organizações para alcançar os objetivos desta Lei. j) Zelar para que a oferta de produtos e serviços incorpore os princípios que regem a economia de mercado. k) Zelar pela observância, por parte dos fornecedores, em coordenação com os entes administrativos especializados, das disposições legais relacionadas com regulamentos técnicos ou normas de qualidade, pesos e medidas para a atividade comercial ou a saúde da pessoa humana, assim como requerer à autoridade competente que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, se o caso. L) Aplicar as sanções administrativas estabelecidas nesta Lei, quando for o caso e publicar os resultados. m) Promover e apoiar a constituição de organizações de consumidores ou usuários, proporcionando-lhes capacitação e assessoria. n) Realizar o registro das organizações de consumidores ou usuários, e quando for possível, dos fornecedores de determinados produtos ou serviços. ñ) Executar, de forma direta ou indireta, um programa geral de verificação das aferições dos serviços públicos, em coordenação com os entes administrativos especializados. o) Representar os interesses dos consumidores ou usuários, advogando pelos mesmos mediante o exercício das ações, recursos, trâmites e gestões que promovam. p) Ditar medidas administrativas nos casos em que se presumam erros de cálculo por parte dos fornecedores que afetem economicamente o consumidor ou usuário. q) Estabelecer estruturas para diferentes áreas do país que a Direção determinar, atendendo à sua localização geográfica e de acordo com suas possibilidades orçamentárias. r) Registrar os contratos de adesão quando existir requerimento dos fornecedores e se preencham os requisitos legais. s) a Direção deverá elaborar uma memória mensal sobre os procedimentos administrativos que se sejam iniciados junto a ela, que deverá publicar mensalmente, com indicação das partes envolvidas. t) registrar de oficio os contratos de adesão. u) As demais previstas por esta Lei.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Não, mas existe uma iniciativa de lei para criar a Procuradoria de Defesa do Consumidor.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Administrativo: Notificação escrita, Notificação pública, multas e publicação dos resultados em jornal de maior circulação. Artigo 69 da Lei de Proteção do Consumidor e Usuário.

Civil: Por meio dos juízos ordinários respectivos, que publicam sentenças condenatórias em danos e prejuízos.

Penais: não estão definidas especificamente.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim.

1. Associação Civil de Advogados e Profissionais pela Proteção do Consumidor.
2. Associação para a Proteção de Consumidores de Produtos de Consumo Humano
3. Consultivo para comércio com justiça e consumo responsável (COYCORE)

4. Associação Liga do Consumidor –LIDECON-
5. Associação de Corretores de Seguros e Finanças
6. Associação de Usuários de Transporte Urbano e Extra-urbano – AUTUE-
7. Instituto de Investigação para a Defesa do Consumidor –ong-
8. Associação de Organização da Defesa dos Interesses do Consumidor de Seguros e Finanças
9. Associação de Consumidores Guatemaltecos–ACUSGUA-

Sim, estão reguladas nos Artigos de 6 a 13 da Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim, por meio da Direção de Atendimento e Assistência ao Consumidor no que se refere a educação e material de promoção e divulgação. Não é fornecido apoio financeiro.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Não.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

O Ministério da Economia da República da Guatemala, por meio da Direção de Atendimento e Assistência ao Consumidor.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

Em um processo ordinário, não há um procedimento específico definido.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

A Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário não o regula.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim. A Direção de Atendimento e Assistência ao Consumidor, por meio de seus departamentos, que convocam o consumidor e o fornecedor a uma junta de conciliação para alcançar um acordo, sem o qual se continua com o trâmite administrativo correspondente.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

O artigo 4 letra d) da Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário regula: a informação veraz, suficiente, clara e oportuna sobre os bens e serviços, indicando ademais se são novos, usados ou reconstruídos, bem como sobre seus preços, características, qualidades, conteúdo e riscos que eventualmente possam apresentar. Entretanto, a realidade é que os fornecedores não cumprem em sua totalidade e por isso são promovidas as sanções correspondentes.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim, quando existe uma cláusula abusiva em um contrato entre consumidor e fornecedor se pode solicitar al órgão jurisdicional que declare sua nulidade.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim, a Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário e o Código Civil Decreto 106.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Não.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

É objetiva.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

O que se pode mencionar são sanções de prisão e de multa no caso de fraude.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim, de acordo com o caso.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim, a responsabilidade é solidária segundo o Artigo 45 da Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não. DIACO somente arquiva os procedimentos completos que contém dados gerais de consumidores.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim. É uma atribuição de DIACO segundo o Artigo 54 da Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Não.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim. Artigo 71, letra g) da Lei de Proteção ao Consumidor e Usuário

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Só existe um Código de ética no âmbito das empresas publicitárias. De modo que é a mesma de proteção dos consumidores e usuários.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Na Guatemala não existe.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Sim.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Ministério do Meio Ambiente e Recursos Naturais. Regime jurídico do meio ambiente e dos recursos naturais.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Não. Somente existe um projeto de lei para regular os Cartões de Crédito.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Superintendência de Bancos da República da Guatemala.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Sim.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Na Guatemala não existe lei que regule o comércio eletrônico.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não existe nenhuma.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Sim.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Houve avanços ao incorporar em dois livros, texto sobre formação cidadã, o tema do consumidor. Entretanto, no currículo escolar não foi possível incorporá-lo até o momento, continuando-se com as solicitações ao Ministério da Educação sobre o tema.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Não. Tem sido feitas solicitações às diferentes universidades para que os estudantes realizem sua tese sobre o direito do consumidor, mas se obteve pouca resposta.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA

INTRODUCCIÓN

GUATEMALA

República de Guatemala
Capital: Ciudad de Guatemala
Idioma oficial: Español
Población: 14.361.666 de habitantes [132]
Protección del Consumidor:
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía
http://www.diaco.gob.gt

Antecedentes.

El tema de protección al consumidor en Guatemala adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió la primera Ley (Decreto Ley 1.85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), Ley de Protección al Consumidor cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contemplaba.

El objeto era "controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país; así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes."

La legislación de 1985 consideraba que era "urgente dictar las medidas apropiadas para controlar y evitar el alza inmoderada que se ha producido en los precios de los productos y servicios esenciales"

Dicha legislación era de aplicación para toda persona individual o jurídica que cometa actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida o calidad en los productos y servicios esenciales, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

Reglamento de la Ley

- Regulaba precios (máximo de venta y fijación de precios)
- Brinda las definiciones necesarias sobre los delitos económicos.
- Existía una comisión reguladora de precios.
- Establece sanciones sobre ventas netas y cierre de negocios.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que las Naciones Unidas, en su Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, definieron el quehacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron la Ley y el Reglamento antes indicados.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

No es sino hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año de la Constitución de la República de Guatemala, la que en su artículo 119 "Obligaciones del Estado", señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos (literal i).

132 http://www.nd.edu/~cmendoz1/poblacion.pdf. Datos estadísticos de 2010, disponible en 30 de octubre de 2012.

Diaco

Mediante Acuerdo Gubernativo 425. 95, de fecha 4 de septiembre 1995, se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- como dependencia del Ministerio de Economía.

Tendrá competencia para dirigir y ejecutar las actividades del Ministerio de Economía tendientes a atender al consumidor y usuario.

Con atribuciones para orientar, asistir e informar en todo lo relacionado con la calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios, así como en lo relacionado con la organización de los consumidores.

Tendrá la estructura que el reglamento interno del MINECO establezca.

Dados los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la Ley vigente de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 006. 2003 (vigente a partir del 26 de marzo de 2003), proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), entidad responsable de su aplicación, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios que dicha Ley le confiere.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   Si, la Constitución Política de la República de Guatemala lo regula en la literal i) del Artículo 119.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   Si, La Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario Decreto 006. 2003 del Congreso de la República y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 777.2003

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   Sí, pero únicamente en ámbitos administrativos, no en jurisdiccionales.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

   No específicamente. Sin embargo se han dado casos como el de estafa hacia consumidores que están siendo ventilados en los órganos jurisdiccionales correspondientes.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. **¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?**

   Si, El Ministerio de Economía a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–Sus atribuciones son: a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. b) Aplicar las

medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios. c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario; e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores. f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios. g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta 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 y usuarios. h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley. i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley. j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado. k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso. l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados. m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría. n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios, y cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios. ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados. o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan. p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario. q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias. r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales. s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas. t) Registrar de oficio los contratos de adhesión. u) Las demás que le asignen esta Ley.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

No, pero existe una iniciativa de ley para crear la Procuraduría de Defensa del Consumidor.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Son administrativo, civil y penal. Administrativo: Apercibimiento escrito, Apercibimiento público, multas y publicación de resultados en el diario de mayor circulación. Artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Civil: A través de los juicios ordinarios respectivos, que se emitan sentencias condenatorias en daños y perjuicios.

Penales: no están definidas específicamente.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Si. Son las siguientes:

1. Asociación Civil de Abogados y Profesionales por la Protección del Consumidor.
2. Asociación para la Protección de Consumidores de Productos de Consumo Humano

3. consultivo para comercio con justicia y consumo responsable (COYCORE)
4. Asociación Liga del Consumidor –LIDECON-
5. Asociación de Corredores de Seguros y Fianzas
6. Asociación de Usuarios de Transporte Urbano y Extraurbano –AUTUE-
7. Instituto de Investigación para la Defensa del Consumidor –ong-
8. Asociación de Organización de la Defensa de los Intereses del Consumidor de Seguros y Fianzas
9. Asociación de Consumidores Guatemaltecos – ACUSGUA-

Poseen estas entidades una regulación especial. Están reguladas en los Artículos del 6 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Si, a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en lo que respecta a educación y material de promoción y divulgación. No se brinda apoyo financiero.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

No.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El Ministerio de Economía de la República de Guatemala, a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

En un proceso ordinario, no hay un procedimiento específico definido.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

La ley de Protección al Consumidor y Usuario no lo regula.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a través de sus departamentos, estos citan al consumidor y proveedor a una junta de conciliación para tratar de llegar a un arreglo de lo contrario se continúa con el trámite administrativo correspondiente.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

El articulo 4 literal d) de la Ley de Protección al consumidor y Usuario regula: la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. Sin embargo la realidad es que los proveedores no cumplen en su totalidad y por lo mismo se han emitido las sanciones correspondientes.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Si, cuando existe una cláusula abusiva en un contrato entre consumidor y proveedor se puede solicitar al órgano jurisdiccional que declare la nulidad de la misma.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Sí. Ley de Protección al Consumidor y Usuario y el Código Civil Decreto 106.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

No.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

Es responsabilidad objetiva.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

El que se puede mencionar es el de estafa con sanciones de prisión y de multa.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Si, según sea el caso.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Si, la responsabilidad es solidaria según el Artículo 45 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No. DIACO únicamente archiva los expedientes completos que contienen datos generales de consumidores.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Sí. Es una atribución de DIACO según el Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

No.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Si. Articulo 71 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Solo existe un Código de ética a nivel de empresas publicitarias. Por lo que es la misma de protección a los consumidores y usuarios.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

En Guatemala no existe.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Si.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. Régimen jurídico del ambiente y de los recursos naturales.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

No. Únicamente existe un proyecto de ley para regular las Tarjetas de Crédito.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Superintendencia de Bancos de la República de Guatemala.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Si.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

En Guatemala no existe ley que regule el comercio electrónico.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No existe alguna.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Sí.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Se han tenido avances al incorporar en dos libros de texto de formación ciudadana el tema del consumidor. Sin embargo en la currícula escolar no ha sido posible incorporarlo hasta el momento, se continúa con las solicitudes al Ministerio de Educación sobre el tema.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

No. Se han realizado solicitudes a las diferentes universidades, para que los estudiantes realicen su tesis sobre el derecho del consumidor pero se ha obtenido poca respuesta.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO MÉXICO

INTRODUÇÃO

Faz 35 anos que o México se tornou o primeiro país latino-americano a criar uma Procuradoria Federal do Consumidor e o segundo a promulgar uma Lei Federal de Proteção ao Consumidor (LFPC). Entretanto, o modelo para defender e impulsionar os direitos do consumidor que define a Lei de 1976 não responde às necessidades atuais.

O México do século XXI exige deixar para trás o funcionamento reativo, os desgastantes mecanismos persecutórios e repressivos, a visão centralista e excludente. Por isso é necessário mudar o paradigma de proteção do consumidor e construir um novo modelo de *políticas pro consumidor* baseado na co-responsabilidade e confiança, na defesa e promoção dos direitos dos consumidores, onde as políticas públicas permitam agrupar a todos dos atores para o cumprimento generalizado da Lei e melhores práticas comerciais.

MÉXICO

Estados Unidos Mexicanos
Capital: México Distrito Federal
Idioma oficial: Espanhol
População: 112.322.757 de habitantes [133]
Proteção do Consumidor:
Procuradoria Federal do Consumidor
Secretaria de Economia
http://www.profeco.gob.mx/

De acordo com o exposto, muitas mudanças significativas ocorreram ao longo de 2011 e 2012. Como exemplo, foi renovado o Conselho Consultivo do Consumo e se reafirmou seu papel como mecanismo de participação ativa na construção de políticas públicas a favor dos consumidores. O Conselho para cumprir com seus objetivos operou de maneira permanente por meio de quatro grupos de trabalho, com experiência nos seguintes temas: ações coletivas e direitos humanos, publicidade enganosa, verificação de combustível e transparência e participação cidadã.

Da mesma forma, no marco da comemoração de seu 35 aniversário, Profeco implementou o *Telefone do Consumidor On Line* por meio do sítio telefonodelconsumidor.gob.mx iniciativa que permite à instituição responder de maneira mais eficaz às demandas crescentes dos consumidores mexicanos.

Da mesma maneira, como motivo de celebração dos 35 anos da Revista do Consumidor, entre outras atividades, a Procuradoria apresentou seu novo formato para tablets com sistema Android, iPad da Apple e PlayBook de BlackBerry, o qual se pôs à disposição de todos os consumidores de maneira gratuita.

Foi apresentado publicamente o Portal do Consumidor (http://www.consumidor.gob.mx) importante espaço no qual, com ar renovado, o consumidor mexicano do século XXI pode obter valiosa informação que efetivamente o empodera para fazer valer seus direitos.

Desde alguns anos, Profeco excursionou nas redes sociais para permanecer próxima o consumidor por meio das novas tecnologias. Nos últimos anos foi registrado um número exponencial surpreendente nas contas da Internet da Profeco. Em novembro de 2012, a conta twitter @profeco, por exemplo, alcançou os 328.736 seguidores, colocando a instituição como pioneira no uso de instrumentos eficazes de comunicação com as novas tecnologias.

Profeco tem impulsionado o *movimento pro consumidor* mediante a construção de um espaço público no qual os governos dos estados, os municípios, as organizações empresariais, comerciais e industriais, assim como as organizações da sociedade civil, observem sua responsabilidade em torno do tratamento de temas vinculados com os desafios que enfrenta o consumidor do século XXI.

Conclusões

Mediante ações bastante diversas e com um objetivo muito claro, a Procuradoria busca impulsionar uma agenda que promova as melhores práticas comerciais a favor do consumidor e que permita que seus direitos sejam mais exigíveis e eficazes. Profeco está decida a avançar para uma visão compartilhada sobre os direitos do consumidor, fortalecer esquemas de autorregulação e tornar co-responsáveis distribuidores e sociedade civil nesta importante tarefa.

133 http://www.nd.edu/~cmendoz1/poblacion.pdf. Datos estadísticos de 2010, disponible en 30 de octubre de 2012.

As ações empreendidas tem sido chave num período decisivo para a cultura da defesa e promoção dos direitos dos consumidores por meio da construção de mecanismos de confiança e co-responsabilidade entre os atores que participam deste nobre trabalho.

Existem importantes êxitos institucionais recentes que incentivam a seguir com um passo firme, como foi feito pela primeira vez em âmbito judicial, reconhece-se que a proteção dos direitos básicos dos consumidores merecem uma tutela especial no mesmo nível que a que se brinda aos direitos humanos. Neste aspecto permite situar a proteção dos direitos dos consumidores no México em uma dimensão superior e nos coloca na vanguarda internacional.

Por outro lado, as recentes reformas em matéria de ações coletivas permitem empoderar diretamente aos consumidores para que sejam eles mesmos que contem com ferramentas diretas para proteger seus direitos, assim como para gerar relações de consumo mais equitativas.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   Sim, a Constituição Política dos Estados Unidos Mexicanos, no Artigo 28, parágrafo terceiro, ordena proteger aos consumidores e promover a sua organização para o melhor cuidado de seus interesses.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   A Legislação específica aplicável em matéria de proteção ao consumidor é a Lei Federal de Proteção ao Consumidor (LFPC) e seu respectivo regulamento.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

   Existem conflitos, porque não está definido como irradia o direito constitucional dos consumidores às esferas clássicas do Direito. Os tribunais mexicanos tem realizado uma interpretação *pro homine,* considerando os direitos dos consumidores como direitos humanos e interpretando-os para a sua proteção mais ampla.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   Não.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

   Sim. A Procuradoria Federal do Consumidor (Profeco) tem como missão promover e proteger os direitos dos consumidores, incentivar o consumo consciente e inteligente, e procurar a equidade e a segurança jurídica nas relações entre fornecedores e consumidores. Suas responsabilidades específicas são definidas no artigo 24º da Lei Federal de Proteção ao Consumidor (LFPC).

6. **Há alguma forma de descentralização do referido órgão?**

   Sim, a Profeco é um organismo descentralizado de serviço social com personalidade jurídica e patrimônio próprio. Tem funções de autoridade administrativa. Além disso, de conformidade com a LFPC, é organizada de forma descentralizada, com oficinas centrais, delegações, subdelegações e outras unidades administrativas conforme considere apropriadas.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

As sanções aplicáveis são de natureza administrativa e são encontradas no capítulo XIV do LFPC. Entre outras sanções, são contempladas multas de fechamento parcial ou total de estabelecimentos e a proibição de comercialização de bens ou produtos. Também são previstas medidas de restrição e precaução.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

São Organizações da Sociedade Civil (OSC). Sua regulamentação encontra-se compreendida desde sua constituição formal e inscrição no Registro Nacional de Organizações da Sociedade Civil bem como pela Lei Federal de promoção das atividades realizadas por Organizações da Sociedade Civil.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim, apóia por meio do Instituto Nacional de Desenvolvimento Social (Indesol). Como exemplo, em 21 de junho de 2012, por meio de convenio de Colaboração Profeco-Indesol foram emitidas convocações em apoio a projetos de promoção e proteção dos direitos dos consumidores, com um montante total de (US$) 222. 222.22 (duzentos e vinte dois milhões, duzentos e vinte e dois mil e vinte e dois dólares americanos 22/100).

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Desde 2005, na Profeco foi constituído o Conselho Consultivo do Consumo, composto por perfis multidisciplinares, a fim de influenciar as políticas públicas desenvolvidas para o benefício dos consumidores. Em 2011, realizou a sua terceira renovação, e os seus trabalhos foram replicados com sucesso nos estados do país, por meio de Conselho Consultivo do Consumidor Estatal (CCCE).

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

A Profeco, que representa o país em questões relativas à proteção e defesa do consumidor.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A LFPC concede poderes a Profeco para representar os interesses dos consumidores, através do exercício de ações, recursos, procedimentos ou gestões que prossigam ante os tribunais mexicanos, bem como para representar individualmente ou em grupo (agora ações coletivas) os consumidores perante as autoridades jurisdicionais e administrativas, e perante os fornecedores.

Além disso, o Código de Processo Civil prevê a ação coletiva, como forma de proteger os direitos dos consumidores.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Os mecanismos judiciais à disposição dos consumidores para a proteção e defesa dos seus direitos e interesses são:

a) As ações coletivas (anteriormente ações de grupo).

b) Todas aquelas ações, recursos, procedimentos ou etapas que prossigam antes dos tribunais mexicanos, por meio da Profeco (por exemplo, três ações de anulação de cláusulas em contratos de adesão promovido pela Profeco).

É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor?

Sim, é factível. Conforme a legislação atual pode ser iniciada por:

Profeco, que representa os consumidores (ações de grupo, agora ações coletivas; e outras ações ou recursos decorrentes de tribunais mexicanos, como a anulação de cláusulas em contratos de adesão).

O representante comum de uma comunidade de consumidores e associações civis sem fins lucrativos (ações coletivas).

1. Lei Federal de Proteção ao Consumidor (artigos 24, Seções II e III, e 26).
2. O Código Federal de Processo Civil (Livro Cinco, Das ações coletivas).

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Por meio do "Procedimento de conciliação", Profeco procura conciliar os interesses das partes. O procedimento pode ser imediato, pessoal ou por meio eletrônico. Além disso, existe a arbitragem, que consiste em um acordo feito pelo consumidor e fornecedor realizado ante o árbitro para resolver o conflito, que sancionará e aprovará seu cumprimento.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim, todas as vezes que a LFPC contempla o Direito à Informação e obriga os fornecedores a informar e respeitar os termos e condições dos produtos e serviços oferecidos. Além disso, a Profeco conta com o Escritório Comercial e Telefone do Consumidor, que atende a pedidos de informação, orientação e aconselhamento por telefone e Internet.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim, os artigos 85 e 90 da LFPC estabelecem que todo o contrato de adesão não poderá implicar prestações desproporcionais por parte dos consumidores, obrigações injustas ou abusivas. As cláusulas que liberem o fornecedor de sua responsabilidade civil ou permitam modificar unilateralmente o conteúdo do contrato, entre outros, não serão válidas.

Além disso, a Profeco, tem promovido ante os tribunais mexicanos ações de proteção aos direitos dos consumidores para obter uma declaração judicial de anulação de certas cláusulas em contratos de adesão por violar a LFPC.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

O LFPC, seu Regulamento e outras disposições como a Lei de Transparência e Ordenamento dos Serviços Financeiros (LTOSF) e as Normas Oficiais mexicanas, estabelecem especificações mínimas em matéria de informação e elementos básicos que os contratos de adesão devem conter. No entanto, o regulamento não trata de questões tais como o que deve se entender por cláusula abusiva, nem seus alcances no direito local ou a via jurisdicional adequada para resolver a anulação de tais cláusulas em contratos de adesão.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

NA LFPC, em seu capítulo V, identificam-se as vendas a domicílio, imediatas ou indiretas, entendendo-se por estas, aquelas que ocorrem fora do local ou estabelecimento do fornecedor.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

Na legislação de defesa do consumidor não está totalmente desenvolvido quadro jurídico aplicável à responsabilidade dos fornecedores, especialmente no caso de produtos defeituosos, e é necessário recorrer às regras do direito civil comum para transferir e aplicar conceitos jurídicos na matéria. No entanto, a LFPC estabelece algumas premissas sob as quais é possível conceituar responsabilidade objetiva (teoria do risco, sem dolo) ou subjetiva (dolo), por exemplo:

a) Artigo 37. A falta de verdade nos relatórios, instruções, dados e condições prometidas ou sugeridas, além das penalidades impostas podem levar à reposição das despesas necessárias que provar ter feito o comprador e, se for o caso, o pagamento de um bônus ou compensação.

b) Artigo 82. O consumidor pode pedir um bônus ou compensação, quando a coisa ou objeto do contrato tem defeitos ou vícios ocultos que o tornem impróprio para os fins a que normalmente se destina, que reduzem a sua qualidade ou a possibilidade de sua utilização, ou não ofereça segurança, que normalmente se espera dela e de seu uso razoável.

c) Artigo 92 BIS. Os consumidores têm direito ao bônus ou compensação, se a prestação de um serviço seja deficiente, não se preste ou proporcione por razões imputáveis ao fornecedor, ou outros casos previstos em lei.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Formalmente não existem sanções específicas para as relações de consumo. No entanto, os atos que realizem os fornecedores podem constituir crime de fraude, em geral, nos casos em que descumpra dolosamente com as suas obrigações.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim, há a responsabilidade por parte do fabricante, importador ou comerciante do produto ou serviço, quanto ao cumprimento do disposto pela LFPC e as Normas Oficiais Mexicanas aplicáveis, bem como em matéria de garantias, substituição do produto ou a devolução do montante pago, e bonificações.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim. Nos termos dos artigos 82, 91, 92 BIS e 92 TER da LFPC.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Existe responsabilidade e co-responsabilidade vigiada e sancionada em todos os elos que formam a cadeia de consumo. No caso da Profeco tem-se a atribuição nos termos do Artigo 96 da LFPC, para praticar a verificação nos lugares onde se administra, transporta, armazena, ou distribua produtos ou mercadorias, incluindo aquelas em trânsito. Em virtude do mencionado após a inspeção, nos casos onde se detectam violações ou descumprimentos, se iniciam procedimentos administrativos tanto para o fabricante como para o comerciante ou prestador de serviços.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

A Profeco conta com múltiplos registros de consumidores em virtude da atenção prestada às atribuições conferidas pela LFPC. No entanto, estes registros não são de caráter geral, nem se destinam a documentar operações de consumo.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim. O Escritório Comercial Profeco disponível na Internet. Para isso, Profeco conta com um Customer Relationship Management (CRM) dq Oracle que suporta o sistema de computador em que se registram e descarregam os procedimentos de reclamações de consumidores.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

O Escritório Comercial divulga a determinado número de reclamações, o percentual de conciliação e, se for o caso, os principais motivos de reclamações a fornecedores com inconformidades registradas na PROFECO durante um período específico. Meios de comunicação institucionais: www.profeco.gob.mx

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim, a LFPC e o Acordo que institui as diretrizes de informação ou publicidade comparativa sobre os preços de mercadorias, produtos ou serviços, para publicidade comparativa de preços.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não. Além da Profeco e suas atribuições na matéria, a Comissão Federal para a Proteção contra Riscos Sanitários (Cofepris), por meio da Regulação da Lei Geral de Saúde em Matéria de Publicidade, regulamenta o controle sanitário de publicidade, cujo regime é sanitário.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, é necessário implementar diretrizes em matéria de publicidade, nas quais se estabeleçam critérios e diretrizes a serem seguidas pela Profeco ao analisar e verificar a informação ou publicidade, a fim de proteger os consumidores de publicidade enganosa ou abusiva que está prevista no Artigo 32 da LFPC.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim, os instrumentos legais aplicáveis a este regime são a Lei Federal de Transparência e Acesso à Informação Pública Governamental, a Lei Federal de Proteção de Dados Pessoais em Posse dos particulares e seus respectivos Regulamentos.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim, o Instituto Federal de Acesso à Informação e Proteção de Dados (IFAI) é responsável por observar as disposições previstas em matéria de proteção de dados pessoais. O IFAI é um órgão com autonomia operacional, orçamentária e de decisão.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim. Dado que, os dados pessoais se encontram tanto nas mãos do governo como na de particulares e, considerando o uso indiscriminado da tecnologia, a regulação nesta área requer constante atualização.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Existem 12 leis federais que visam a proteção do meio ambiente e uso sustentável dos recursos naturais em diferentes setores, tais como desenvolvimento florestal, pescas, gestão de resíduos, equilíbrio ecológico, água, entre outros.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Em matéria de proteção ambiental, existe uma Secretaria de Estado encarregada do assunto, e é a Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Naturais (SEMARNAT); no que se diz respeito ao consumo sustentável a Profeco, procura desenvolver políticas públicas que cuide do mesmo.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

É oportuna a atualização e complementação da regulamentação existente entre SEMARNAT e a Profeco, com o objetivo de autorizar as campanhas de comunicação sobre o consumo sustentável e sua articulação interinstitucional.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Sim, há a Lei para a Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Financeiros, a Lei de Transparência e Ordenamento dos serviços financeiros (que atribui competência a Profeco a respeito das entidades não financeiras, chamadas “entidades comerciais”), as Disposições de caráter geral a que se refere a Lei de Transparência e Ordenamento dos Serviços Financeiros, em matéria de contratos de adesão, publicidade, extratos e recibos de transação emitidos por entidades comerciais, emitidas pela Profeco, e a Disposição Única da Comissão de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Financeiros (CONDUSEF) aplicáveis às instituições financeiras.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim, a Comissão Nacional de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Financeiros (CONDUSEF) que tem como finalidade, aconselhar, proteger e defender os direitos e interesses dos Usuários em face das Instituições Financeiras. Profeco também tem competência sobre esse tipo de operações realizadas por entidades comerciais.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Sim, em matéria de cobrança de comissões sobre operações de crédito das entidades comerciais e no que diz respeito aos documentos que contenham informação dirigida aos consumidores, para dar-lhes maior clareza às operações realizadas.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

O LFPC Sim, no Capítulo VIII Bis, os direitos dos consumidores nas transações efetuadas através do uso de meios eletrônicos, ópticos ou qualquer outra Tecnologia. No entanto, não se refere a questões como a melhoria das formas de contrato ou aceitação dos contratantes, assim, em tais casos, usa-se uma forma acessória de direito civil.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não há autoridade especial no assunto, por isso confere à Profeco tais assuntos e o tratamento é o mesmo em matéria de proteção dos direitos do consumidor.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, em relação ao estabelecimento de critérios para o aperfeiçoamento do contrato, operações transfronteiriças de fronteira entre outros aspectos.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Os artigos 1 º, 8 e 24 estabelecem como competência da Profeco a educação e divulgação sobre o consumo que garantam a liberdade de escolha do consumidor e a equidade nas contratações por meio de programas de educação, elaboração de materiais de informação, aconselhamento e educação para os consumidores.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Sim, com a colaboração da Profeco, se desenvolveu uma Cartilha de Estratégias para o nível de ensino básico. Até o momento, se produziram três, em torno da educação financeira, economia de água e consumo de energia.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Não. Em alguns estados mexicanos foram criadas matérias optativas, principalmente no curso de Direito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há 35 anos, o México foi o primeiro país da América Latina a criar uma Procuradoria Federal do Consumo e o segundo a promulgar uma Lei federal de Proteção do Consumidor (LFPC). No entanto, o modelo original já não atende plenamente as necessidades atuais.

O México do século XXI exige deixar para trás o funcionamento reativo, os desgastantes mecanismos persecutórios e repressivos, a visão centralizada e excludente. Hoje, se muda o paradigma de proteção ao consumidor com políticas para o consumidor baseadas na responsabilidade e confiança, a defesa e a promoção dos direitos dos consumidores, onde as políticas públicas propiciem um esquema preventivo e espaços para a auto-regulação.

Neste novo esquema, Profeco considera três aspectos fundamentais: i) a segurança dos consumidores, que se garantam direitos básicos, como a proteção de risco e prevenção de abuso, ii) a visão centralizada do consumidor a partir da qual o governo, empresas e sociedade trabalham juntos para fornecer informações que gere a confiança e consolide uma cultura de consumo inteligente, e iii) o estabelecimento de políticas e mecanismos que permitam alinhar todos os interessados ao cumprimento generalizado da Lei e a melhores práticas comerciais.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

No México, Profeco tem promovido a participação ativa da sociedade através de uma mudança de paradigma, com base nos princípios de governança, tais como a auto-regulação das empresas (do setor privado), a participação ativa dos cidadãos (setor social), a transparência, bem como, um governo aberto e prestação de contas. Hoje se tem mais de 72 mil consumidores que organizam e promovem a proteção de seus direitos por meio de associações de consumidores. Enquanto isso, Profeco se juntou aos esforços do governo mexicano na Aliança para um Governo Aberto (AGA), aderindo ao Programa Compromisso 4 do Programa de Ação Ampliado (PAA), impulsonando o uso da tecnologia da informação para estar em contato direto com a sociedade por meio do Portal do Consumidor (www.consumidor.gob.mx), que foi incorporada em 29 de março de 2012. Através desta ferramenta, você pode acessar uma enciclopédia com informações, serviços e ferramentas sistematizada que permitem aos consumidores aprender, informar-se, expressar e exercer seus direitos.

Também Profeco está atualmente em processo de divulgação inteligente (Smart disclosure) de informações úteis para os consumidores e fornecedores sobre os princípios de open data, sempre em constante comunicação com as Organizações da Sociedade Civil (OSC).

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN MÉXICO

INTRODUCCIÓN

MÉXICO

Estados Unidos Mexicanos
Capital: México Distrito Federal
Idioma oficial: Español
Población: 112.322.757 de habitantes [134]
Protección del Consumidor:
Procuraduría Federal del Consumidor
Secretaría de Economía
http://www.profeco.gob.mx/

Hace 35 años México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría Federal del Consumidor y el segundo en promulgar una Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Sin embargo, el modelo para defender e impulsar los derechos del consumidor que define la Ley de 1976 no responde a las necesidades actuales.

El México del siglo XXI exige dejar atrás el funcionamiento reactivo, los desgastantes mecanismos persecutorios y represivos, la visión centralista y excluyente. Por eso es necesario cambiar el paradigma de protección al consumidor y construir un nuevo modelo de *políticas pro consumidor* basado en la corresponsabilidad y la confianza, la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores, donde las políticas públicas propicien un esquema preventivo y espacios para la autorregulación.

Para la creación de este paradigma, Profeco considera tres aspectos fundamentales: el primero es la seguridad de los consumidores, que se garanticen derechos básicos como la protección contra riesgos y la prevención de abusos; el segundo es la visión céntrica del consumidor a partir de la cual gobierno, empresa y sociedad trabajen de manera conjunta para brindar información que genere confianza y consolide una cultura del consumo inteligente; y el tercero es el establecimiento de políticas públicas y mecanismos que permitan alinear a todos los actores al cumplimiento generalizado de la Ley y a mejores prácticas comerciales.

De acuerdo con lo anterior, muchos cambios significativos han sucedido a lo largo de 2011 y 2012. Así por ejemplo, se renovó el Consejo Consultivo del Consumo y se replanteó su trascendencia como mecanismo de participación activa en la construcción de políticas públicas a favor de los consumidores. El Consejo para cumplir con sus objetivos operó de manera permanente a través de cuatro grupos de trabajo con experiencia en los siguientes temas: acciones colectivas y derechos humanos, publicidad engañosa, verificación de combustible, y transparencia y participación ciudadana.

De igual forma, en el marco de la conmemoración de su 35 aniversario, Profeco puso en marcha el *Teléfono del Consumidor en Línea* a través del sitio telefonodelconsumidor.gob.mx iniciativa que permite a la institución responder de manera más eficaz a las demandas crecientes de los consumidores mexicanos.

De igual manera, con motivo de la celebración de los 35 años de la Revista del Consumidor, entre otras actividades, la Procuraduría presentó su nuevo formato para tabletas con sistema Android, iPad de Apple y PlayBook de BlackBerry, el cual se puso a disposición de todos los consumidores de manera gratuita.

Se presentó públicamente el Portal del Consumidor (http://www.consumidor.gob.mx) importante espacio en el que con una renovada frescura, el consumidor mexicano del siglo XXI puede obtener valiosa información que efectivamente lo empodera para hacer valer sus derechos.

Desde hace algunos años Profeco incursionó en las redes sociales para permanecer cerca del consumidor mediante las nuevas tecnologías. En los dos últimos años se ha registrado un crecimiento exponencial sorprendente en las cuentas de internet de Profeco. A noviembre de 2012, la cuenta de twitter @profeco, por ejemplo, alcanzó los 328, 736 seguidores, colocando a la institución como pionera en el uso de instrumentos eficaces de comunicación acordes con las nuevas tecnologías.

134 http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/comunicados/rpcpyv10.asp. Datos estadísticos 2010. Disponible en 30 de octubre de 2012.

Profeco ha impulsado el *movimiento pro consumidor* mediante la construcción de un espacio público en donde los gobiernos de los estados, los municipios, las organizaciones empresariales, comerciales e industriales, así como las organizaciones de la sociedad civil, observen su responsabilidad en torno al tratamiento de temas vinculados con los retos que enfrenta el consumidor del siglo XXI

Conclusiones

Mediante muy diversas acciones y con un objetivo muy claro, la Procuraduría impulsa una agenda que promueva las mejores prácticas comerciales a favor del consumidor y que permita que sus derechos sean más exigibles y eficaces. Profeco está decidida a avanzar hacia una visión compartida sobre los derechos del consumidor, fortalecer esquemas de autorregulación y hacer corresponsables a distribuidores y sociedad civil organizada en esta importante tarea.

Las acciones emprendidas han sido claves en un periodo decisivo para la cultura de la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores a través de la construcción de mecanismos de confianza y corresponsabilidad entre todos los actores que participan en esta noble labor.

Existen importantes logros institucionales recientes que alientan a seguir con un paso firme, como lo fue el hecho que por primera vez en el ámbito judicial, se reconoce que la protección de los derechos básicos de los consumidores amerita una tutela especial al mismo nivel que la que se brinda a los derechos humanos. Este aspecto permite ubicar a la protección de los derechos de los consumidores en México en una dimensión superior y nos pone a la vanguardia internacional.

Por el otro, las recientes reformas en materia de acciones colectivas permiten empoderar directamente a los consumidores para que sean ellos mismos quienes cuenten con herramientas directas para proteger sus derechos, así como para generar relaciones de consumo más equitativas.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   Sí. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 28, párrafo tercero, ordena proteger a los consumidores y propiciar su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   Sí. El marco jurídico específico aplicable a la Defensa del Consumidor se compone de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y su respectivo Reglamento.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   Existen conflictos, pues no está definido cómo irradia el derecho constitucional de los consumidores a las esferas clásicas del derecho. Los tribunales mexicanos han realizado una interpretación *pro homine*, considerando los derechos de los consumidores como derechos humanos e interpretándolos para su protección más amplia.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

   No.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Sí. La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) tiene como misión promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Sus atribuciones específicas están establecidas en el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

Sí. La Profeco es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa. Además, de conformidad con la LFPC, se organizará de manera desconcentrada con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Las sanciones aplicables son de carácter administrativo y se encuentran en el Capítulo XIV de la LFPC. Entre otras sanciones, se contemplan las multas, la clausura parcial o total de establecimientos y la prohibición de comercialización de bienes o productos. También se prevén medidas de apremio y precautorias.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Son Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Su regulación se encuentra comprendida desde su constitución formal e inscripción en el Registro Nacional de Organizaciones de la Sociedad Civil así como por la Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Sí; apoya por medio del Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol). Como ejemplo, el 21 de junio de 2012, través de Convenio de Colaboración Profeco-Indesol se emitió convocatoria en apoyo a proyectos de promoción y protección de los derechos de los consumidores, con un monto total de (US$) 222,222.22 (Doscientos veintidós mil, doscientos veintidós dólares US 22/100).

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Desde 2005 en Profeco se constituyó el Consejo Consultivo del Consumo, integrado por perfiles multidisciplinarios, con la finalidad de incidir en la política pública desarrollada en beneficio de los consumidores. En 2011 se celebró su tercera renovación y sus trabajos se han replicado exitosamente en las entidades federativas del país, a través de Consejos Consultivos del Consumo Estatales (CCCE).

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

Profeco es el organismo público que representa al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

La LFPC otorga atribuciones a Profeco para representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante los tribunales mexicanos, así como para representar individualmente o en grupo (ahora acciones colectivas) a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores.

Por otra parte, el Código Federal de Procedimientos Civiles prevé la acción colectiva como mecanismo de salvaguarda de los derechos de los consumidores.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Los mecanismos judiciales que disponen los consumidores para la protección y defensa de sus derechos e intereses, son:

a. Las acciones colectivas (anteriormente acciones de grupo).

b. Todas aquéllas acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante los tribunales mexicanos, a través de Profeco (por ejemplo, tres acciones de nulidad de cláusulas en contratos de adhesión promovidas por Profeco).

Sí, es factible. Conforme a la legislación vigente pueden ser iniciadas por:

Profeco, en representación de los consumidores (acciones de grupo, ahora acciones colectivas; y otras acciones o recursos que resulten procedentes ante los tribunales mexicanos, como la nulidad de cláusulas en contratos de adhesión).

El representante común de una colectividad de consumidores y asociaciones civiles sin fines de lucro (acciones colectivas).

a) 1. La Ley Federal de Protección al Consumidor (artículos 24, fracciones II y III, y 26).

b) 2. El Código Federal de Procedimientos Civiles (Libro Quinto, De las acciones colectivas).

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

A través del "Procedimiento Conciliatorio", Profeco procura conciliar los intereses de las partes. El procedimiento puede ser inmediato, personal o a través de medios electrónicos. Además, existe el arbitraje, consistente en el convenio que el consumidor y proveedor celebran ante el árbitro para solucionar el conflicto, quien sancionará y aprobará su cumplimiento.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Sí, toda vez que la LFPC contempla el Derecho a la Información y obliga a los proveedores a informar y respetar los términos y condiciones de los bienes y servicios que se ofrezcan. Además, Profeco cuenta con el Buró Comercial y el Teléfono del Consumidor, que atiende solicitudes de información, orientación y asesoría vía telefónica y por Internet.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Sí, los artículos 85 y 90 de la LFPC establecen que todo contrato de adhesión no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas. Las cláusulas que liberen al proveedor de su responsabilidad civil o permitan modificar a este unilateralmente el contenido del contrato, entre otras, no serán válidas.

Además, Profeco ha promovido ante los tribunales mexicanos acciones de protección de los derechos de los consumidores para obtener la declaración judicial de nulidad de ciertas cláusulas en contratos de adhesión por violar la LFPC.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

La LFPC, su Reglamento, y otras disposiciones como la Ley de Transparencia y Ordenamientos de los Servicios Financieros (LTOSF) y las Normas Oficiales Mexicanas, establecen especificaciones mínimas en materia de información y elementos básicos que los contratos de adhesión deben contener. Sin embargo, la reglamentación no resuelve aspectos tales como lo que debe entenderse por cláusula abusiva, ni sus alcances en el derecho local o la vía jurisdiccional adecuada para resolver la nulidad de dichas cláusulas en los contratos de adhesión.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

En la LFPC, en su capítulo V, se señalan las ventas a domicilio, mediatas o indirectas, entendiéndose por éstas, aquellas que se llevan a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

En la legislación de protección al consumidor no se encuentra desarrollado plenamente un marco jurídico aplicable a la responsabilidad civil de los proveedores, especialmente en el caso de productos defectuosos, y es necesario acudir a las reglas de la legislación civil común para trasladar y aplicar figuras jurídicas en la materia. Sin embargo, la LFPC sí establece algunos supuestos conforme a los cuales es dable conceptualizar responsabilidad objetiva (teoría de riesgo, sin intencionalidad dolosa) o subjetiva (intencionalidad dolosa), por ejemplo:

a) Artículo 37. La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen puede dar lugar a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, al pago de una bonificación o compensación.

b) Artículo 82. El consumidor puede pedir una bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable.

c) Artículo 92 BIS. Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Formalmente no existen sanciones penales específicas para las relaciones de consumo. Sin embargo, los actos que realicen los proveedores pueden ser constitutivos del delito de fraude, en general, en el caso de que incumpla dolosamente con sus obligaciones.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Sí, existe responsabilidad por parte del fabricante, importador o comercializador del producto o prestador del servicio, respecto del cumplimiento de lo dispuesto por la LFPC y las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, así como en materia de garantías, reposición del producto o devolución de la cantidad pagada, y bonificaciones.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí. En términos de los artículos 82, 91, 92 BIS y 92 TER de la LFPC.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Existe responsabilidad y corresponsabilidad vigilada y sancionada en todos los eslabones que conforman la cadena de consumo. En el caso de Profeco se tiene la atribución en términos del artículo 96 de la LFPC, para practicar la verificación en los lugares donde se administra, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías, incluidos aquéllos en tránsito. En virtud de lo anterior tras practicar la verificación, en los casos en que se detectan violaciones o incumplimientos, se inician procedimientos administrativos mediante los que sujeta tanto al fabricante como al comercializador o prestador del servicio.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

La Profeco cuenta con múltiples registros de consumidores en virtud de la atención prestada a las atribuciones conferidas por la LFPC. No obstante, estos registros no son de carácter general, ni tienen la finalidad de documentar operaciones de consumo.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Sí. El Buró Comercial Profeco disponible en Internet. Para ello, Profeco cuenta con un *Customer Relationship Management (CRM)* de Oracle que soporta el sistema informático en el que se registran y desahogan los procedimientos de queja de los consumidores.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

El buró comercial da a conocer al particular el número de quejas, porcentaje de conciliación y, en su caso, los principales motivos de reclamación de proveedores con inconformidades registradas ante Profeco en un periodo específico. Medios de comunicación institucionales: www.profeco.gob.mx

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Sí, la LFPC y el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios, para la publicidad comparativa de precios.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No. Además de Profeco y sus atribuciones en la materia, la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (Cofepris), a través del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad, reglamenta el control sanitario de la publicidad, cuyo régimen es sanitario.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí, es necesario instrumentar lineamientos en materia de publicidad, en los cuales se establezcan criterios y directrices que debe seguir la Profeco al analizar y verificar la información o publicidad, con el objeto de proteger a los consumidores de la publicidad engañosa o abusiva a la que se refiere el artículo 32 de la LFPC.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Sí. Los instrumentos jurídicos aplicables a este régimen son la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y sus respectivos Reglamentos.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Sí. El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) es el encargado de observar las disposiciones previstas en materia del derecho a la protección de datos personales. El IFAI es un órgano con autonomía operativa, presupuestaria y de decisión.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí. Dado que los datos personales se encuentran en manos tanto de gobiernos como de particulares y, considerando el uso indiscriminado de la tecnología, la regulación en la materia requiere de una constante actualización.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Existen 12 leyes federales que tienen por objeto el cuidado del medio ambiente y consumo sustentable de los recursos naturales en diferentes rubros, como lo es el desarrollo forestal, la pesca, manejo de residuos, equilibrio ecológico, aguas, entre otras.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

En materia de protección medioambiental, existe una Secretaría de Estado encargada del tema y es la Secretaria del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT); por lo que hace al consumo sustentable la Profeco, procura desarrollar políticas públicas tendientes al mismo.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Es oportuna la actualización y complementación de la regulación existente entre SEMARNAT y la Profeco, con el objeto de empoderar campañas de comunicación en materia de consumo sustentable y su articulación interinstitucional.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Sí. Existen la Ley para la protección y defensa del usuario de servicios financieros, La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (que otorga competencia a Profeco respecto de entidades no financieras, llamadas "entidades comerciales"), las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales, emitidas por Profeco, y la Disposición Única de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) aplicable a las entidades financieras.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Sí, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras. Profeco también tiene competencia respecto de este tipo de operaciones realizadas por entidades comerciales.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Sí, en materia de cobro de comisiones respecto a las operaciones de crédito de las entidades comerciales y en cuanto a los documentos con contenido informativo dirigido al consumidor, para darle mayor claridad a las operaciones que realiza.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Sí. En la LFPC, en el Capítulo VIII Bis, los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra Tecnología. Sin embargo, no se refiere a cuestiones como el perfeccionamiento del contrato o las formas de aceptación de los contratantes, por lo que en tales casos, se utiliza de forma supletoria la legislación civil.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No existe una autoridad especial en la materia, por lo que Profeco conoce de esos asuntos y el tratamiento es el mismo en materia de protección a los derechos del consumidor.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Sí, en relación al establecimiento de criterios para el perfeccionamiento del contrato, operaciones transfronterizas entre otros aspectos.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Los artículos 1°, 8 y 24 establecen como competencias de Profeco la educación y divulgación sobre el consumo que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones por medio de programas de educación, elaborar material informativo, de orientación y educación a los consumidores.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Sí, con la colaboración con Profeco se ha elaborado un Cuaderno de Estrategias para el nivel de educación básico. Hasta la fecha se han elaborado tres, en torno a los temas de educación financiera, ahorro de agua y consumo de energía.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

No. En algunos estados de la República se han generado materias optativas principalmente en las carreras de Derecho.

CONSIDERACIONES FINALES

Hace 35 años, México fue el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría Federal del Consumidor y el segundo en promulgar una Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Sin embargo, ese modelo original ya no responde plenamente a las necesidades actuales.

El México del siglo XXI exige dejar atrás el funcionamiento reactivo, los desgastantes mecanismos persecutorios y represivos, la visión centralista y excluyente. Hoy, se cambia el paradigma de protección al consumidor con políticas pro consumidor basados en la corresponsabilidad y la confianza, la defensa y la promoción de los derechos de los consumidores, donde las políticas públicas propicien un esquema preventivo y espacios para la auto regulación.

En este nuevo esquema, Profeco considera tres aspectos fundamentales: i) la seguridad de los consumidores, que se garanticen derechos básicos como la protección contra riesgos y la prevención de abusos; ii) la visión céntrica del consumidor a partir de la cual, el gobierno, empresa y sociedad trabajen de manera conjunta para brindar información que genere confianza y consolide una cultura del consumo inteligente; y iii) el establecimiento de políticas públicas y mecanismos que permitan alinear a todos los actores al cumplimiento generalizado de la Ley a y a mejores prácticas comerciales.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

En México, Profeco ha promovido la participación activa de la sociedad a través de un cambio de paradigma, sustentado en los principios de la gobernanza como lo son, la auto regulación de las empresas (sector privado), la participación activa de los ciudadanos (sector social), así como la transparencia, el gobierno abierto y la rendición de cuentas. Hoy en día se cuenta con más de 72,000 consumidores que se organizan y promueven la protección de sus derechos a través de asociaciones de consumidores. Por su parte, Profeco se incorporó a los esfuerzos del Gobierno mexicano en la Alianza por el Gobierno Abierto (AGA), adhiriéndose al Compromiso 4 del Programa de Acción Ampliado. (PAA), además de aprovechar el uso de tecnologías de la información para estar en contacto directo con la sociedad a través del Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.mx) que se constituyó el 29 de marzo de 2012. Por medio de este instrumento es posible acceder a una enciclopedia con información, servicios y herramientas sistematizadas que permiten al consumidor aprender, informarse, expresarse y ejercer sus derechos.

Asimismo, Profeco se encuentra actualmente en proceso de divulgación inteligente (Smart disclosure) de información de utilidad para consumidores y proveedores bajo los principios de open data, siempre en comunicación constante con las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA NICARÁGUA

REGIME LEGAL APLICÁVEL

NICARÁGUA

República de Nicarágua
Capital: Manágua
Idioma oficial: Espanhol
População: 5.142.098 de habitantes [135]
Proteção do Consumidor:
Direção de Defesa del Consumidor
Ministério de Fomento, Indústria e Comércio
http://www.mific.gob.ni

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

Sim, o Artigo 105 da Constituição Política da República da Nicarágua, dispõe que: *"É obrigação do Estado promover, facilitar e regular a prestação de serviços públicos básicos de energia, comunicação, água, transportes, estradas, portos e aeroportos para a população, e é um direito inalienável da mesma o acesso a eles. Os investimentos privados e suas modalidades e as concessões de exploração à particulares nestas áreas, serão reguladas por lei em caso a caso.*

Os serviços de educação, saúde e segurança social, são deveres indeclináveis do Estado, que é obrigado a prestá-los, sem exceção, melhorá-los e expandi-los. As instalações e infraestrutura de tais serviços propriedade do Estado, não podem ser alienadas sob quaisquer condições.

É garantida saúde gratuita para os setores mais vulneráveis da população, dando prioridade ao cumprimento de programas materno-infantis. Os serviços estaduais de saúde e de educação devem ser ampliados e fortalecidos. É garantido o direito de estabelecer serviços privados nas áreas de saúde e educação.

É dever do Estado garantir o controle de qualidade de bens e serviços e evitar a especulação e a retenção de bens de consumo básicos."

Vários aspectos relacionados neste artigo são regulados pela Lei nº 182, *"Lei de Defesa dos Consumidores"* e seu Regulamento.

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Sim, a Lei nº 182 de 27 de setembro de 1994, *"Lei de Defesa dos Consumidores"*, na qual em seu Artigo 2º estabelece que: *"Esta Lei é de Ordem Pública e Interesse Social, os direitos aqui atribuídos são irrenunciáveis e prevalecem sobre outra norma legal, uso, costume, prática comercial ou estipulação em contrário".*

Assim como o decreto A.N. nº 2.187 de 11 de maio de 1999, Regulamento da Lei 182, *"Lei de Defesa dos Consumidores",*

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

Sim existe, prevalecem as regras específicas a serem aplicadas em cada caso concreto.

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

Sim, na Lei 641 *"Código Penal da República da Nicarágua",* em seu Capítulo XIII "Crimes contra a livre concorrência e os consumidores.", são estabelecidos como infrações penais: o oferecimento de meios de crédito fraudulentos, a especulação, desabastecimento, a venda ilegal de mercadorias, a fraude de faturamento e publicidade enganosa.

135 http://www.inide.gob.ni/censos2005/VolPoblacion/Volumen%20Poblacion%201.4/Vol.I%20Poblacion-Caracteristicas%20Generales.pdf. Dados Estatísticos de 2005, disponível em 30 de outubro de 2012.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Sim, a Divisão de Proteção do Consumidor (DDC), criada pela Lei 290, Lei de Organização, Competência e Procedimentos do Poder Executivo e do Artigo 115 º de seu Regulamento, será a instância do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, responsável por monitorar e fazer cumprir o estabelecido na Lei nº 182 e no presente Regulamento.

Poderes e Deveres:

As funções do Departamento de Defesa do Consumidor (DDC), previstas no Artigo 115 do Regulamento da Lei nº 290, são as seguintes:

1. Projetar e implementar planos de capacitação para orientar a população em âmbito nacional sobre os direitos e deveres dos consumidores;
2. Gerenciar a Lei e o Regulamento de Defesa do Consumidor; ouvir e resolver as queixas e reclamações dos consumidores;
3. Contribuir para a criação e consolidação do Sistema Nacional de Metrologia, e do Sistema Nacional de Normalização, Acreditação e Certificação;
4. Manter a coordenação no âmbito municipal, a fim de obter apoio para as atividades de defesa dos consumidores;
5. Manter a coordenação com as associações ou organizações de consumidores a fim de facilitar o cumprimento da Lei;
6. Reunir informação sobre preços de produtos e serviços básicos, a fim de manter um banco de dados pronto para divulgação e apoio aos consumidores.
7. Realizar verificações periódicas de preços máximos de referência de medicamentos nacionais e estrangeiros em farmácias, distribuidores e postos de vendas autorizados pelo Ministério da Saúde, todos sob o Artigo 5º da Lei nº 182, "Lei de Defesa dos Consumidores" publicada no Diário Oficial nº 213, de 14 de novembro de 1994.

São funções do Departamento de Defesa do Consumidor (DDC), previstas no Artigo 6 º do Regulamento 182 da Lei, as seguintes:

1. Desenvolver propostas de Políticas e programas anuais de trabalho para alcançar seus objetivos;
2. Acompanhar e fazer cumprir a Lei 182 e o presente Regulamento;
3. Estabelecer um Registro das associações de consumidores sem fins lucrativos e controlar a execução dos fundos concedidos pelo Ministério, nos termos do Artigo 40 da Lei;
4. Conhecer e solucionar as demandas e denúncias de consumidores registradas contra fornecedores de serviços, a aplicando sanções quando cabível;
5. Promover a aproximação entre as partes por meio do procedimento previsto no Capítulo IV do presente Regulamento;
6. Estabelecer relações com a representação dos consumidores e dar cumprimento às disposições do Capítulo IX da Lei 182;
7. Assegurar o desenvolvimento e implementação de programas de educação e informação para o benefício dos Consumidores;
8. Realizar inspeções de fornecedores por meio de seus funcionários devidamente cadastrados. Estas inspeções poderão ser realizadas de ofício, mediante queixa ou reclamação dos consumidores;
9. A fim de decidir os processos instaurados antes de serem apresentados, o DDC pode recorrer a especialistas para realizar perícias;
10. Buscar a cooperação de outras instituições para o desempenho de suas funções.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Não.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Na esfera administrativa:

A infrações ao disposto na Lei 182 e demais disposições dela derivadas, serão punidas da seguinte maneira:

1. A primeira vez com multa de cinco a trinta vezes o valor monetário da demanda, e conforme a gravidade da ofensa e a capacidade econômica do infrator. Em caso de faltas que se qualifiquem como extraordinárias pela magnitude do prejuízo econômico e social causado, se sancionará primariamente com o fechamento temporário do estabelecimento, por até 30 dias, e multa de 6.000 a 15.000 córdobas.
2. Em caso de reincidências específicas, o valor da multa anterior será duplicado e será estabelecido o fechamento temporário por até 60 dias.
3. Continuando a haver reincidência, após a aplicação do fechamento temporário e das multas, o infrator poderá ser punido com o fechamento definitivo do estabelecimento.

No caso de prestadores de serviços públicos que violem a Lei 182 e o presente Regulamento, serão impostas as seguintes sanções:

1. A primeira vez multa de até 5 vezes o valor monetário da demanda correspondente;
2. Em caso de reincidência, multa de até 10 vezes o valor monetário da demanda correspondente.

Caso haja recusa do infrator mencionado no Artigo anterior em cumprir as resoluções emitidas pelo DDC, são apontadas as seguintes sanções:

1. A primeira vez com multa de até 20 vezes o valor monetário da demanda apresentada pelo consumidor;
2. A segunda vez com multa de até 30 vezes o mencionado valor.

Nos âmbitos civil e criminal, não cabe ao Departamento de Proteção do Consumidor a aplicação de sanções, e sim aos tribunais civis ou criminais, dependendo da instância em que houver tramitado o caso.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim, as associações de consumidores constituídas de acordo com as disposições da Lei 147 “Lei Geral sobre Pessoas Jurídicas Sem Fins Lucrativos” e destina-se a proteger os interesses dos consumidores, incluindo a educação e informação dos mesmos.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim, as legalmente constituídas e registradas de acordo com o Departamento de Defesa do Consumidor, com 25% das multas estabelecidas na Lei 182 “Lei “Lei de Defesa dos Consumidores”. Dessa forma podem receber assistência e subsídios do Estado.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Sim, o Conselho Nacional para a Defesa dos Direitos do Consumidor, que é uma instância de natureza consultiva do DDC, cujo principal objetivo é a promoção e defesa dos consumidores em todo o território nacional.

O Conselho Nacional para a Defesa dos Direitos do Consumidor é composto da seguinte forma:

1. O Diretor Geral da Direção Geral de Concorrência e Transparência dos Mercado do MIFIC;
2. Um representante da Associação de Municípios da Nicarágua (AMUNIC) e
3. Dois delegados selecionados das Associações de Consumidores que estejam formadas de maneira permanente, e cumpram com os requisitos do capítulo X do presente Regulamento.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

O Diretor de Assuntos de Defesa do Consumidor.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

De acordo com os tipos de reivindicações e ações estabelecidas no Código Civil da República da Nicarágua, e o procedimento a ser seguido é o estabelecido no Código de Processo Civil da República da Nicarágua, o qual não estabelece um procedimento especial para a defesa consumidor.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Na vias judiciais os consumidores dispõem de Reivindicações, no entanto, não é possível iniciar ação geral ou coletiva tendo em vista que não existe previsão legal que a estabeleça ou regule.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim, o Processo de Conciliação, o Departamento de Defesa do Consumidor é responsável por convocar as partes envolvidas neste trâmite, a convocação é obrigatória, mas não a assistência das partes, podendo a empresa reclamada optar por simplesmente responder à ação movida contra ela. No entanto, se as partes concordarem com o Trâmite de Conciliação será executado da seguinte forma:

1. O oficial da DDC lerá em voz alta a demanda ou reclamação.
2. Em seguida, atuando como moderador, deverá convocar as partes envolvidas para que discutam o assunto apresentando razões que considerem relevantes, finalizando o debate no momento em que o oficial considerar oportuno.
3. O funcionário fará um resumo objetivo do caso, mostrando às partes a conveniência de se resolver a questão de forma amigável e os orientará a proporem uma forma de acordo.

De acordo com o ocorrido na audiência conciliatória deve ser registrado uma Ata assinada pelo oficial, as partes envolvidas e o secretário. Se as partes não quiserem assinar, tal fato deverá constar na Ata.

Os acordos firmados pelas partes no Trâmite de Conciliação produzirão os mesmos efeitos que as decisões finais e serão cumpridas da mesma maneira.

O fracasso em alcançar um acordo durante o Trâmite de Conciliação ou quando o réu escolhe responder apenas a aplicação ou reclamação, o oficial da DDC deve apurar as provas do caso imediatamente, notificando as partes dentro de 24 horas.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Um dos objetivos da Lei 182 "Lei de defesa do consumidor", é exatamente compensar o problema de assimetria de informação, estabelecendo em seu Artigo 12, o direito à informação, verdadeira, atual, clara e adequada.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Em matéria de cláusulas abusivas, existem principalmente dois artifícios jurídicos, a Lei 182 e Lei 515 "Lei de uso dos cartões de crédito," de maneira que, em ambos os instrumentos citados, é proibida a inclusão em contratos de cláusulas que permitam a modificação unilateral do mesmo e da renúncia à certos direitos que são conferidos a que os adere.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Em matéria de contratos de adesão, a Lei 182 e seu Regulamento, estabelece basicamente um controle de incorporação, um controle de conteúdo e controle de interpretação favorável ao contratante. O controlo de incorporação se baseia em aplicar o princípio da informação das condições que serão incorporadas ao contrato. Por outro lado, o controle de conteúdo é fundado na declaração de ineficácia contratual de cláusulas que a Lei e seu Regulamento proíbam. Por fim, aplica-se, no caso de contratos por adesão o princípio da interpretação mais favorável ao contratante.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

No caso de contratos fora do estabelecimento comercial, a Lei 182, artigo 26, regula esta situação, no entanto, é limitada a casos específicos de venda a domicílio. No caso do regulamento à Lei, em seu artigo 107 dispõe sobre as vendas por telefone, televisão, correio ou qualquer outro meio em que não há uma relação direta entre o fornecedor e o consumidor. No caso específico de vendas por televisão o artigo dispõe sobre o direito de devolver o produto e reivindicar o reembolso do valor pago.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

Em geral, a forma de responsabilidade civil é objetiva.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Os crimes mais comuns são:

1. Publicidade enganosa

2. Venda de produtos vencidos
3. Usura
4. Burla

Os quatro casos são puníveis pela Lei 641, "Código Penal da República da Nicarágua" com prisão. Nos casos específicos de informação enganosa e comercialização de produtos vencidos o Departamento pode aplicar sanções econômicas de acordo com a Lei 182.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

O fornecedor é responsável pelos produtos e serviços oferecidos ao público.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim, o fornecedor é responsável pelos vícios que a mercadoria apresentar, além de indenização, podendo levar à rescisão do contrato.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

De acordo com a Lei 182, existe um sistema de responsabilização entre todos os membros da cadeia, no entanto, o consumidor inicia o processo diretamente contra o fornecedor com o qual ele efetuou a operação.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim, os casos do Departamento de defesa do consumidor são levados à um arquivo digital, e os arquivos físicos são guardados.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Não são divulgados.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim existe, a Lei 182 assim como a Lei 601 "Lei de Promoção da Concorrência".

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Existem dois, o Departamento de Proteção do Consumidor e do Instituto para a Promoção da Concorrência.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Atualmente está sendo alterada a regulamentação sobre o assunto, está sendo trabalhada uma nova Lei de Proteção do Consumidor e Usuário que regula a informação publicitária.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Neste sentido, a Lei de Proteção de Dados Pessoais número 787 publicada no Diário Oficial número 29 de 27 de março de 2012, objetiva a proteção da pessoa física ou jurídica contra o tratamento, automatizado ou não, de seus dados pessoais em arquivos públicos ou privados, a fim de garantir o direito à intimidade pessoal e familiar e o direito à autodeterminação informativa.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O artigo 28 da Lei 787 cria a Direção de Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Ministério da Fazenda e Crédito Público, que terá um diretor nomeado pela máxima autoridade administrativa do ministério e tem por objetivo a monitoração, supervisão e proteção do tratamento de dados pessoais contidos em arquivos de dados de natureza pública e privada.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Sim, a Lei Geral de Direito Ambiental e Recursos Naturais, Lei nº 217 aprovada em 27 de março de 1996 e publicada no Diário Oficial nº 105 de 6 de junho de 1996. Seu principal objetivo é estabelecer normas para conservação, proteção, melhoramento e recuperação do meio ambiente e dos recursos naturais que o integram, assegurando o uso racional e sustentável, de acordo com o estabelecido na Constituição Política.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Artigo 6 º da referida Lei cria a Comissão Nacional do Meio Ambiente, como um fórum de discussão, análise e coordenação de políticas ambientais. Funcionará como uma instância de coordenação entre o Estado e a sociedade civil para garantir a ação harmônica de todos os setores, bem como órgão consultivo e de assessor do Poder Executivo em relação à formulação de políticas, estratégias, projetos e execução de programas ambientais. O Ministério do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais como regulador e formador da política ambiental do país, é responsável pelo cumprimento da Lei e acompanhará a execução de suas disposições. Assim também segundo o Artigo 9º da Lei 217, foi criada a Procuradoria de Defesa do Meio Ambiente e Recursos Naturais, como um ramo especializado da Procuradoria Geral de Justiça. Esta representará e defenderá os interesses do Estado e da sociedade civil nesta matéria.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Esta lei deve estabelecer mecanismos para o consumo sustentável de recursos existentes no país, já que protege o meio ambiente e recursos naturais, mas não dá diretrizes para o uso sustentável.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Esta matéria é regida pela Lei de Promoção e Uso do Cartão de Crédito, número 515, publicado no Diário Oficial nº 11 de 17 de janeiro 2005. Tem como objetivo principal promover o uso adequado de cartão de crédito, estabelecer disposições básicas de segurança relacionadas às cláusulas dos contratos de adesão celebrados entre o emissor do cartão de crédito e o usuário, e regular os juros cobrados para aqueles que os utilizam.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O Artigo 1º da Lei 515, estabelece como órgão responsável pela regulação e fiscalização a Superintendência de Bancos e outras Instituições Financeiras (SIBOIF).

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Não.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Nesta área não há nenhuma regulamentação especial, no entanto no ano de 2010 foi aprovada a Lei Assinatura Eletrônica (Lei nº 729, aprovada em 01 de julho de 2010, publicada no Diário), que regula questões relativas a fornecedores de serviços de assinatura digital, da mesma forma concede e reconhece a eficácia e validade jurídica das assinaturas eletrônicas e certificados digitais, e todas as informações intangíveis em formato eletrônico, independentemente do suporte utilizado, atribuíveis a pessoa física ou jurídica, pública ou privada.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A Lei determinou que o órgão de credenciamento da assinatura eletrônica é a Direção-Geral de Tecnologia (DGETEC), vinculada ao Ministério da Fazenda e Crédito Público.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, deveria ter uma cobertura mais ampla em termos de transações comerciais eletrônicas e deveria estabelecer o procedimento para reclamações em casos de compras eletrônicas.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

No caso da educação do consumidor a Lei 182, artigo 12, inciso b e o Regulamento da Lei em seu artigo 3º, inciso b) estabelecem como Direito do Consumidor, receber educação para o consumo. Da mesma forma, o Artigo 6º do Regulamento da Lei estabelece como função

do Departamento de Defesa do Consumidor, especificamente no inciso g), promover o desenvolvimento e implementação de programas de educação e informação para o benefício dos consumidores. O capítulo VII do regulamento estabelece uma série de ações a serem implementadas pela DDC para garantir ao consumidor o Direito à informação e educação adequada para o consumo de bens e serviços.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Sim, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, por meio da Direção de Defesa dos Consumidores, com o apoio do Programa COMPAL Projeto para Nicarágua e em coordenação com o Ministério da Educação–MINED desenvolveram guias metodológicos para a educação geral básica e na área de formação da cidadania e produtividade, na disciplina de convivência e civismo. Este GUIA METODOLÓGICO é uma ferramenta para orientar e apoiar os professores em seus esforços para desenvolver o Conteúdo Currícular, que tem relação com a lei: Defesa do Consumidor, Direitos Autorais e Direitos Conexos e na Lei de Metrologia (Sistema Internacional de Unidades–SI).

O Guia tem informações gerais, um resumo de cada lei em estudo e desenvolvimento de tópicos, incluindo: Áreas Curriculares, disciplinas, notas e / ou níveis, de grau de competência, indicadores de desempenho, conteúdos básicos do MINED, motivação do professor, tratamento científico do assunto, estratégias de ensino e sugestões para avaliação. O guia também contém um Glossário e referências Bibliográficas, onde se pode fazer qualquer pergunta ou obter mais informações sobre os temas abordados.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Atualmente não temos uma especialização nesta área, no entanto, várias universidades oferecem mestrado em Direito Empresarial e um de seus módulos é dedicado ao estudo dos direitos do consumidor.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN NICARAGUA

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

NICARAGUA

República de Nicaragua
Capital: Managua
Idioma oficial: Español
Población: 5.142.098 de habitantes [136]
Protección del Consumidor:
Dirección de Defensa del Consumidor
Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
http://www.mific.gob.ni

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

Si, articulo 105 de la Constitución Política de la Republica de Nicaragua, que dispone: *"Es obligación del Estado promover, facilitar y regular la prestación de los servicios públicos básicos de energía, comunicación, agua, transporte, infraestructura vial, puertos y aeropuertos a la población, y es derecho inalienable de la misma el acceso a ellos. Las inversiones privadas y sus modalidades y las concesiones de explotación a sujetos privados en estas áreas, serán reguladas por la ley en cada caso.*

Los servicios de educación, salud y seguridad social, son deberes indeclinables del Estado, que está obligado a prestarlos sin exclusiones, a mejorarlos y ampliarlos. Las instalaciones e infraestructura de dichos servicios propiedad del Estado, no pueden ser enajenadas bajo ninguna modalidad.

Se garantiza la gratuidad de la salud para los sectores vulnerables de la población, priorizando el cumplimiento de los programas materno-infantil. Los servicios estatales de salud y educación deberán ser ampliados y fortalecidos. Se garantiza el derecho de establecer servicios privados en las áreas de salud y educación.

Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo".

Varios de los aspectos relacionados en este artículo se encuentran normados en la Ley 182 *"Ley de Defensa de los Consumidores"* y su Reglamento.

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

Si, la Ley No. 182 del 27 de septiembre de 1994 *"Ley de Defensa de los Consumidores"*, la cual en su artículo 2 establece: *"Esta Ley es de Orden Público e Interés Social, los derechos que confiere son irrenunciables y prevalecen sobre otra norma legal, uso, costumbre, práctica comercial o estipulación en contrario".*

Así como el Decreto A.N. No. 2187 del 11 de mayo de 1999 Reglamento a la Ley 182 *"Ley de Defensa de los Consumidores".*

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

Sí han existido, han prevalecido las normas específicas a aplicarse en cada caso en concreto.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

Si, en la Ley 641 *"Código Penal de la Republica de Nicaragua"*, en su capitulo Capítulo XIII *"Delitos contra la libre competencia y los consumidores"*. Donde se establecen como delitos: el ofrecimiento fraudulento de efectos de crédito, el agiotaje, el desabastecimiento, la venta ilegal de mercaderías, el fraude en la facturación, y la publicidad engañosa.

136 http://www.inide.gob.ni/censos2005/VolPoblacion/Volumen%20Poblacion%201.4/Vol.I%20Poblacion-Caracteristicas%20Generales.pdf. Datos estadísticos de 2005, disponible en 30 de octubre de 2012.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Si, la Dirección de Defensa del Consumidor. DDC, creada en virtud de la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo y del Artículo 115 de su Reglamento, será la instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, encargada de velar y hacer cumplir lo estatuido en la Ley 182 y en el presente Reglamento.

Facultades y Atribuciones:

Son funciones de la Dirección de Defensa del Consumidor DDC, establecidas en el artículo 115 del Reglamento de la Ley 290, las siguientes:

1. Diseñar e implementar planes de capacitación para orientar a la población a nivel nacional, sobre los derechos y deberes de los consumidores.
2. Administrar la Ley y Reglamento de Defensa al Consumidor; conocer y resolver denuncias y quejas de los consumidores.
3. Contribuir al establecimiento y consolidación del Sistema Nacional de Metrología, y del Sistema Nacional de Normalización, Acreditación y Certificación.
4. Mantener coordinación a nivel municipal, a fin de obtener apoyo a las actividades de defensa de los consumidores.
5. Mantener coordinación con las asociaciones u organizaciones de consumidores, a fin de facilitar el cumplimiento de la Ley.
6. Recopilar información de precios de productos y servicios básicos, con el fin de mantener un banco de datos dispuesto para la divulgación y apoyo a los consumidores.
7. Realizar verificaciones periódicas de precios máximos de referencia de medicamentos nacionales y extranjeros en farmacias, distribuidoras y puestos de ventas autorizados por el Ministerio de Salud, todo conforme el Arto.5 de la Ley No. 182, *"Ley de Defensa de los Consumidores*", publicada en La Gaceta No. 213 del 14 de Noviembre de 1994.

Son funciones de la Dirección de Defensa del Consumidor DDC, establecidas en el artículo 6 del Reglamento de la Ley 182, las siguientes:

1. Elaborar propuestas de Políticas y programas de trabajo anuales para el logro de sus objetivos.
2. Vigilar y hacer cumplir la Ley 182 y el presente Reglamento.
3. Establecer un Registro de las asociaciones de consumidores sin fines de lucro, así como controlar la ejecución de los fondos que otorgue el Ministerio, conforme el Artículo 40 de la Ley.
4. Conocer y resolver de las demandas y denuncias que interpongan los consumidores en contra de los proveedores de servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda.
5. Promover entre las partes un advenimiento a través del procedimiento establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento.
6. Establecer relaciones con la representación de los consumidores y darle cumplimiento a lo establecido en el Capítulo IX de la Ley 182.
7. Procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de los Consumidores.
8. Realizar inspecciones a los proveedores a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por queja o por denuncia de los consumidores.

9. Para efectos de resolver las causas que ante ésta se interpongan, la D.D.C. podrá auxiliarse de expertos para realizar peritajes.

10. Solicitar la colaboración de otras instituciones, para el desempeño de sus funciones.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

No.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

En el ámbito administrativo:

Las infracciones a los preceptos de la Ley 182 y demás disposiciones derivados de ella, serán sancionadas de la siguiente manera:

1. La primera vez con multa de cinco a treinta veces el valor monetario de la demanda correspondiente, atendiendo la gravedad de la falta y la capacidad económica del infractor. En caso de faltas que se califiquen de extraordinarias por la magnitud del perjuicio económico y social causado se sancionará primariamente con el cierre temporal del establecimiento, hasta por 30 días, y con multa de 6 mil a 15 mil córdobas.

2. En caso de reincidencias específicas, se irá duplicando la multa precedente o se establecerá el cierre temporal hasta por 60 días.

3. De persistir con la reincidencia, después de haber aplicado el cierre temporal y las multas, el infractor podrá ser sancionado con el cierre definitivo del establecimiento.

En el caso de los prestadores de servicios públicos que infrinjan la Ley 182 y el presente Reglamento, se le impondrán las siguientes sanciones:

1. La primera vez con multa de hasta 5 veces el valor monetario de la demanda correspondiente;

2. En caso de reincidencia, con multa de hasta 10 veces el valor monetario de dicha demanda.

Para el caso de la negativa por parte del infractor referido en el Artículo anterior de cumplir con las resoluciones emitidas por la DDC, se disponen las siguientes sanciones:

1. La primera vez con multa de hasta 20 veces el valor monetario de la demanda interpuesta por el consumidor;

2. La segunda vez con multa de hasta 30 veces dicho valor.

En el caso de los ámbitos civiles y penales, no corresponde a la Dirección de Defensa del Consumidor la aplicación de las sanciones si no a los tribunales civiles o penales, dependiendo de la instancia en la que se hubiera tramitado el caso.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Sí, las asociaciones de consumidores las cuales se constituyen de acuerdo a lo establecido en la Ley 147 *"Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro"* y tienen como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores, incluyendo la educación e información de los mismos.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Sí, a las legalmente constituidas y registradas ante la Dirección de Defensa del Consumidor, con el 25% de las multas establecidas en la Ley 182 *"Ley de Defensa de los Consumidores"*. Así mismo pueden recibir ayuda y subvenciones de parte del Estado.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Si, el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, que es una instancia de naturaleza consultiva de la DDC, cuyo objetivo principal será la promoción y defensa de los consumidores en todo el territorio nacional.

El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, estará conformado de la siguiente manera:

1. El Director General de la Dirección General de Competencia y Transparencia en los Mercados del MIFIC.
2. Un Delegado de la Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC); y
3. Dos Delegados seleccionados de las Asociaciones de Consumidores que estén conformadas de manera permanente, y que cumplan con los requisitos establecidos de conformidad con el Capítulo X del presente Reglamento.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El Director de Defensa del Consumidor.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

Se presenta según los tipos de demandas y acciones establecidas en el Código Civil de la Republica de Nicaragua, y el procedimiento a seguir es el establecido en el Código de Procedimiento Civil de la Republica de Nicaragua, el cual no establece un procedimiento especial para la defensa del consumidor.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

En la vía judicial los consumidores disponen de las Demandas, sin embargo no se pueden iniciar acciones de incidencia general o colectiva en vista que no existe norma legal que la establezca o regule.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí, el Tramite Conciliatorio, la Dirección de Defensa del Consumidor es responsable de de convocar a las partes a este trámite, la convocación es obligatoria, mas no la asistencia de las partes, pudiendo la empresa demandada optar simplemente por contestar la demanda presentada en su contra. Sin embargo si las partes concurren al Trámite Conciliatorio este se desarrollará así:

1. El funcionario de la DDC leerá en voz alta la demanda o denuncia.
2. A continuación, actuando como moderador, dará la palabra a los comparecientes quienes debatirán el asunto aduciendo las razones que estimaren pertinentes, finalizando el debate en el momento que el funcionario lo considere oportuno.
3. El funcionario hará un resumen objetivo del caso, haciendo ver a los comparecientes la conveniencia de resolver el asunto en forma amigable y los invitará a que propongan una forma de arreglo.

De lo ocurrido en la audiencia conciliatoria se dejará constancia en un Acta que firmarán el funcionario, los comparecientes y el secretario. Si los comparecientes no quisieren o no pudieren firmar, se hará constar en Acta.

Los acuerdos a que llegaren las partes en el Trámite Conciliatorio producirán los mismos efectos que las resoluciones firmes y se cumplirán en la misma forma.

En caso de no llegar a ningún acuerdo durante el Trámite Conciliatorio o cuando el demandado opte sólo por contestar la demanda o denuncia, el funcionario de la DDC, procederá a abrir inmediatamente a pruebas el caso, notificando a las partes en un plazo de 24 horas.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Uno de los objetivos de La Ley 182 *"Ley de Defensa del Consumidor"*, es precisamente contrarrestar el problema de la asimetría de la información, estableciendo en su artículo 12, el derecho a la información, veraz, oportuna, clara y adecuada.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

En materia de cláusulas abusivas, principalmente existen dos cuerpos jurídicos, la Ley 182 y, la Ley 515 *"Ley de ordenamiento de uso de las tarjetas de crédito"*, de tal forma, que en ambos instrumentos citados, se prohíbe la inclusión a los contratos de cláusulas que permitan la modificación unilateral del contrato y la renuncia a ciertos derechos que se le confieren al que se adhiere.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

En materia de contratos por adhesión, la Ley 182 y su Reglamento, establecen básicamente un control de incorporación, un control de contenido y un control de interpretación favorable al adherente. El control de incorporación se basa en aplicar un principio de información de las condiciones que serán incorporadas en el contrato. Por otro lado, el control de contenido tiene su fundamento en la declaración de ineficacia contractual de aquellas cláusulas que la Ley y su Reglamento prohíben. Finalmente, se aplica, en materia de contratos por adhesión el principio de interpretación más favorable para el adherente.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

En el caso de los contratos fuera del establecimiento comercial, la Ley 182, en su artículo 26, regula esta situación, sin embargo la limita para el caso específico de la venta a domicilio. En el caso del Reglamento a la Ley, en su artículo 107 dispone regulación sobre las ventas por vía telefónica, televisión, correo, mensajería o cualquier otro medio en el que no exista un trato directo entre el proveedor y consumidor. En el caso específico de las ventas por televisión el artículo dispone el derecho a devolver el producto y reclamar el reembolso de la suma pagada.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

En general, el sistema de responsabilidad civil es objetivo.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Los delitos más predominantes son:

1. Publicidad engañosa

2. Vender productos vencidos
3. Usura
4. Estafa

Los cuatro casos son penados por la Ley 641 *"Código de penal de la República de Nicaragua"* con la privación de libertad. En los casos específicos de la información engañosa y la comercialización de productos vencidos la Dirección puede aplicar sanciones económicas de acuerdo a la Ley 182.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

El proveedor es responsable por los productos y servicios que ofrece al público.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Si, el proveedor es responsable por los vicios que presente un bien, además de la indemnización, da lugar a la rescisión del contrato.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Según la Ley 182, si existe un sistema de responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena, sin embargo, el consumidor inicia el proceso directamente en contra del proveedor con el que perfeccionó la transacción.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Si, en el caso de la Dirección de Defensa del Consumidor se lleva un archivo digital, y los expediente físicos se guardan.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

No son divulgados.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Si existe, la Ley 182 así como la Ley 601 *"Ley de Promoción de la Competencia"*.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Existen dos, la Dirección de Defensa del Consumidor y el Instituto de Promoción de la Competencia.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Actualmente se está modificando la regulación respecto al tema, se está trabajando una nueva Ley de Protección al Consumidor y Usuario que regula la información publicitaria.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

En esta materia, esta la Ley de protección de datos personales numero 787 publicada en la Gaceta número 29 del 27 de marzo del 2012, esta tiene por objeto la protección de la persona natural o jurídica frente al tratamiento, automatizado o no, de sus datos personales en ficheros de datos públicos y privados, a efecto de garantizar el derecho a la privacidad personal y familiar y el derecho a la autodeterminación informativa.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El artículo 28 de la Ley 787, crea la Dirección de Protección de Datos Personales adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que contará con un Director designado por la máxima autoridad administrativa de dicho ministerio y que tiene por objeto el control, supervisión y protección del tratamiento de los datos personales contenidos en ficheros de datos de naturaleza pública y privada.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Si, esta la Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales Ley número 217 Aprobada el 27 marzo de 1996 y publicada en la Gaceta No.105 del 06 de Junio de 1996. Tiene como objetivo principal establecer las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales que lo integran, asegurando su uso racional y sostenible, de acuerdo a lo señalado en la Constitución Política.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El artículo 6 de la citada Ley crea la Comisión Nacional del Ambiente, como foro de análisis, discusión y concertación de las políticas ambientales. Esta funcionará como instancia de coordinación entre el Estado y la Sociedad Civil para procurar la acción armónica de todos los sectores, así como órgano consultivo y asesor del Poder Ejecutivo en relación a la formulación de políticas, estrategias, diseño y ejecución de programas ambientales. El Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales como ente regulador y normador de la política

ambiental del país, es el responsable del cumplimiento de la Ley y dará seguimiento a la ejecución de las disposiciones establecidas en la misma. Así también mediante el artículo 9 de la Ley 217, es creada la Procuraduría para la Defensa del Ambiente y los Recursos Naturales, como rama especializada de la Procuraduría General de Justicia. Esta ejercerá la representación y defensa de los intereses del Estado y la sociedad civil en esta materia.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Esta Ley debería establecer mecanismos para el consumo sustentable de los recursos existentes en el país, ya que protege el medio ambiente y los recursos naturales pero no da pautas para le sustentabilidad de los mismos.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Esta materia está regulada por la Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito, numero 515, Publicada en la Gaceta No.11 del 17 de enero del 2005.Teniendo como objetivo principal promover el buen uso de la tarjeta de crédito, establecer estipulaciones de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario, y regular el interés que se cobra a quienes hagan uso de ella.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El artículo 1, de la Ley 515 en la parte infine, establece como órgano encargado de la regulación y fiscalización a la Superintendencia de Bancos y otras instituciones Financieras (SIBOIF),

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

No.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

En esta materia no existe una regulación especial, sin embargo en el año dos mil diez fue aprobada la Ley de firma electrónica (Ley No. 729, Aprobada el 1 de Julio 2010, Publicada el la Gaceta), esta regula lo relativo a los proveedores de servicio de firmas digitales, de igual forma otorga y reconoce la eficacia y valor jurídico a la firma electrónica y a los certificados digitales, y a toda información intangible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a persona natural o jurídica , publica o privada.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La Ley deja establecido que la entidad rectora de acreditación de firma electrónica, es la Dirección General de Tecnología (DGETEC), como dependencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si, debería tener una cobertura más amplia en cuanto a las transacciones comerciales vía electrónica y establecer un procedimiento de reclamo en el caso de las compras electrónicas.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

En el caso de educación al consumidor la Ley 182 en el articulo 12 inciso b) y en el Reglamento a la Ley en su artículo 3 inciso b), establecen como Derecho del Consumidor consignados en la Ley, recibir educación para el consumo. De igual manera el artículo 6 del Reglamento a la Ley establece como función de la Dirección de Defensa de los Consumidores, específicamente en el inciso g) procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de los consumidores. El capítulo VII del Reglamento establece una serie de acciones que deben ser implementadas por la DDC para garantizar a los consumidores el Derecho a una información y educación adecuada para el consumo de bienes y servicios.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Si, el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, por medio de la Dirección de Defensa de los Consumidores, con el apoyo del programa COMPAL Proyecto para Nicaragua y en coordinación con el Ministerio de Educación-MINED, diseñaron guías metodológicas para la educación general básica en el área de formación ciudadana y productividad, en la disciplina de convivencia y civismo. Esta GUÍA METODOLÓGICA, es un instrumento para orientar y apoyar al docente en su labor de desarrollo de contenidos del Currículo, que guardan relación con las leyes de: Defensa de los Consumidores, Derechos de Autor y Derechos Conexos y con la Ley de Metrología (Sistema Internacional de Unidades-SI).

La Guía cuenta con información general, una síntesis de cada Ley en estudio y el desarrollo de los temas que incluye: Áreas Curriculares, disciplinas, grados y /o niveles, competencias de grados, indicadores de logros, contenidos básicos del MINED, motivación al docente, tratamiento científico del tema, estrategias didácticas y las sugerencias para evaluar. La guía contiene además un Glosario y las referencias Bibliográficas donde puede consultar cualquier duda o ampliar la información sobre los temas aquí tratados.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Actualmente no se cuenta con una especialidad en esta materia, sin embargo en varias universidades se ofrece la maestría en Derecho de empresa y uno de los módulos dedica espacio para el estudio de los derechos del consumidor.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO PANAMÁ

INTRODUÇÃO

A proteção ao consumidor sofreu importantes avanços, pois os consumidores hoje em dia contam com estruturas legais e de cumprimento que permitem a atenção de suas reclamações e a defesa de seus direitos, além disso, foram regulamentadas leis em áreas como, publicidade, garantia dos produtos e serviços e o procedimento de imposição de multas; foram ditadas novas disposições legais em assuntos financeiros (atenção das queixas de usuários de banco: regulamentação de cartões de financiamento), regulação da venda do pão artesanal; modificação da lei de seguros, no que diz respeito à atenção das reclamações dos usuários de seguro.

PANAMÁ

República de Panamá
Capital: Panamá
Idioma oficial: Espanhol
População: 3.405.813 de habitantes [137]
Proteção do Consumidor:
Autoridade de Proteção ao Consumidor e Defesa da Concorrência
Ministério de Comércio e Indústria
www.autoridaddelconsumidor.gob.pa

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   A Constituição Política da República do Panamá dispõe no Artigo 49, a proteção do consumidor e usuário, e prevê que a lei estabelecerá os mecanismos necessários para garantir esses direitos.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   A Lei 45 de 31 de outubro de 2007 estabelece as disposições gerais de proteção ao consumidor e usuário, regulamentada pelo Decreto Executivo 46 de 23 de junho de 2009. Ambas as disposições são de ordem pública.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

   Existem tribunais especializados em matéria de proteção ao consumidor, eles aplicam de forma privativa as referidas normas, as quais prevalecem em caso de conflito normas de outro tipo, tendo em vista de sua especialidade.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   Existe tutela penal na proteção ao consumidor por veracidade da publicidade, cobrança de valores mais elevados do que o preço estabelecido, através de dispositivos automáticos e pela retenção de mercadorias ou matérias-primas essenciais, do mercado a fim de alterar os preços.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

   Sim, é a Autoridade de Proteção do Consumidor e Defesa da Concorrência. Tem a jurisdição em todo o país para verificar a venda de produtos e serviços, decidir sobre reclamações até B/2.500,00 e exercer defesa gratuita nos tribunais, em favor do consumidor.

137 http://estadisticas.contraloria.gob.pa/Resultados2010/ Dados Estatísticos de 2010, disponível em 30 de outubro de 2012.

6. **Há alguma forma de descentralização do referido órgão?**

Possui escritórios regionais em cada uma das nove províncias do país as que realizam as verificações e os processos conciliatórios, mas as decisões são adotadas na sede central no Panamá.

7. **Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?**

Administrativo: desde aviso a 25 mil balboas até 50 mil balboas por possível ofensa à saúde e pena mínima de 1 ano, até um máximo de 8 anos de prisão.

8. **Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?**

Sim, existem as associações de consumidores, que são organizações sem fins lucrativos, cuja personalidade jurídica é concedida pelo Ministério de Governo e Justiça (Decreto Executivo 524 de 31 de outubro de 2005, segundo modif. 2006). Aplica no seu regulamento a Lei 45 de 2007.

9. **O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?**

Sim, com a transferência de fundos, de no máximo 10% do orçamento da divulgação e publicidade da Autoridade de Proteção ao Consumidor e de Defesa da Concorrência, em favor de todas as associações de consumidores legalmente estabelecidas e reconhecidas.

10. **Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?**

Sim, as associações de consumidores e de empresários formam um Conselho Consultivo de acordo com cada setor, e por sua vez, fazem parte do Conselho Acessor, como um órgão de consultoria e assistência da Autoridade de Proteção ao Consumidor e de Defesa da Concorrência.

11. **Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?**

É o administrador da Autoridade de Proteção ao Consumidor e Defesa da Concorrência, como representante legal da instituição.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. **Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?**

Sim, existe uma diferença, uma vez que é possível que o consumidor aja diretamente na esfera judicial, mas apenas no âmbito municipal. No nível do circuito, não há diferença com outras ações de representação ou de defesa. Em ambos os casos não pode ser condenado a pagar as custas do consumidor.

13. **De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?**

A Lei 45 de 2007 prevê a possibilidade de exercer processo coletivo de classe. Embora tais ações não tenham tido sucesso, por muito tecnicismo legal.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Existe um processo de conciliação no qual são submetidas às reivindicações superiores a 2.500 balboas. Também criou a lei 45 de 2007, o processo de arbitragem do consumidor, cuja regulamentação foi feita, mas ainda não foi aprovada.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

A informação é o direito sobre o que mais se tem pronunciamentos desenvolvendo os elementos que o compõem, tais como oportunidade, veracidade, clareza e suficiente.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

A lei 45 de 31 de outubro de 207, nos seus artigos 74 e 75 regulamenta as cláusulas abusivas no contrato de adesão. Detalha as cláusulas que são consideradas abusivas.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

A lei 45 de 31 de outubro de 2007 regulamenta o contrato de adesão nos artigos 33 numero 3, 40 y 76.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

A lei 45 de 31 de outubro de 2007, regula a venda a domicilio no seu Artigo 70 e o Decreto Executivo 46 de 2009, no Artigo 2 número 11.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

Prevê em sua norma, tanto a responsabilidade subjetiva como objetiva.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Existe tutela penal na proteção ao consumidor por publicidade enganosa, cobrança de valores mais elevados do que o preço estabelecido, através de dispositivos automáticos e pela retenção de mercadorias ou matéria-prima essencial, do mercado a fim de alterar os preços.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Existe responsabilidade solidária entre o que elabora, distribui e comercializa o produto, assim como aquele que fornece o produto, de todos, perante o consumidor por garantia, informação não verídica e por responsabilidade extracontratual.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim, existe responsabilidade do fornecedor ou do fabricante, sempre que tenha mediado dolo, culpa negligência ou imprudência. Artigo 80 da lei 45 de 2007, solidariedade do fornecedor por responsabilidade extracontratual.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim, existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia. A responsabilidade pode ser pedida diretamente ao fornecedor ou a qualquer um da cadeia, e por sua vez, o fornecedor pode pedi-la aos demais da cadeia.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Existe (setor privado) uma base de dados de referencias de crédito, que pode ser consultada com prévia autorização da pessoa/consumidor. O setor público conta com base de dados para aplicação de impostos/declarações de renda.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

A autoridade de proteção ao consumidor mantém uma base de dados para fins estatísticos, com os dados dos consumidores e fornecedores. Por outro lado, tem poder legal para divulgar sanções ou medidas corretivas; Artigo 100, número 12 da Lei 45 de 2007.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

A lei 24 de 2002, que regula as referencia de crédito, dispõe sobra a obrigação de "privacidade" tanto das pessoas privadas como públicas que tenham acesso a informação dos consumidores, punível com multa de mil a cinco mil balboas.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

A Autoridade de Proteção ao Consumidor e Defesa da Concorrência é a autoridade encarregada de verificar se a publicidade se encontra enquadrada nos parâmetros legais, cuidando para que não seja enganosa ou viole a lei. Não obstante, em matéria de publicidade de medicamentos e alimentos, compete ao Ministério da Saúde, através de uma comissão de publicidade que forma parte desta autoridade realizar a avaliação, mas não verifica o conceito de publicidade enganosa, mas de regulação em outro sentido. Não acreditamos que seja necessária uma reforma em matéria de publicidade.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Existem disposições isoladas, que são insuficientes para regulamentar a proteção de dados pessoais. É de grande importância a criação de uma estrutura legal, de verificação e normatização do regimento de proteção aos dados pessoais.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

A instituição encarregada pela proteção do meio ambiente e a Autoridade Nacional do Ambiente (ANAM), criada mediante a Lei Geral do Ambiente. No. 41 de 1 de julho de 1998. Com relação à segurança alimentar criou-se a Secretaria Nacional para o plano de Segurança Alimentar e Nutricional (SENAPAN), como encarregado de supervisionar todos os planos das diversas instituições relacionadas com assuntos de segurança alimentar e nutricional.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

A lei 81 de 31 de dezembro de 2009 regulamenta os cartões de crédito e outros cartões de financiamento, mas conta somente com uma provisão que regula o cartão de crédito, o qual se requer um maior desenvolvimento desta. Quanto à verificação e atenção das reclamações à autoridade de aplicação, se o emissor do cartão for bancário, será a Superintendência de Bancos; se o emissor não for bancário, será a Autoridade de Proteção ao Consumidor e Defesa da Concorrência. Em relação à venda a crédito, a Lei 45 de 31 de outubro de 2007, regulamenta as vendas a prazo e as contas rotativas de crédito, nos artigos 72 e 73, representando sua verificação à Autoridade de Proteção ao Consumidor e Defesa da Concorrência.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Dado o auge do comercio eletrônico, é urgente e fundamental a homologação a nível internacional, da normativa para a atenção das denuncias dos consumidores que adquirem bens e serviços, através do comercio eletrônico, isso com vistas de gerar um grau eficiente de proteção e oferecer maior garantia na atenção das denuncias dos consumidores, cuja afetação é mais grave no comercio eletrônico fronteiriço. No Panamá, é de Competência da Direção Geral de Comercio Eletrônico do Ministério da Comercio e Indústrias, atender ao que se refere ao comercio eletrônico, contudo, a Autoridade de Proteção ao Consumidor e Defesa da Concorrência atenderia as reclamações em torno do produto e serviço.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

A educação ao consumidor é um mandato que faz parte da lei 45 de 2007, como função atribuída a Autoridade de Proteção ao Consumidor e Defesa da Concorrência, não obstante, deve ser reforçada em outras esferas como a educação básica e média, já que faz parte de um assunto denominado Família e Desenvolvimento que faz parte da educação básica, mas não conta com autonomia apesar de sua amplitude. Nas universidades não são oferecidos cursos de proteção ao consumidor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proteção ao consumidor adquiriu um destaque importante na vida cotidiana e política do país, a ponto da Autoridade de Proteção ao Consumidor constituir-se em um referencial na definição das políticas, o que não acontecia antes, pois o consumidor não era considerado com tal importância. As perspectivas são alentadoras, pois hoje contamos com uma sociedade mais informada e com ânimo de exigir que se cumpram seus direitos, além de contar com uma estrutura eficaz na defesa desses direitos, mas que precisa crescer para assumir a crescente demanda dos serviços, cada vez mais especializados e diversos, o que implica contar com mais recurso humano, tecnológico que permita assumir a demanda de serviços e com conhecimentos especializados. A atenção das denúncias fronteiriças continua sendo o grande desafio que temos que enfrentar como agências de proteção ao consumidor, restando,portanto, muito a discutir.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PANAMÁ

INTRODUCCIÓN

La protección al consumidor ha sufrido importantes avances pues los consumidores hoy día cuentan estructuras legales y de cumplimiento que permiten la atención de sus reclamos y la defensa de sus derechos, además se reglamentó la ley en áreas como la veracidad de la publicidad, garantía de los productos y servicios, y el procedimiento de imposición de multas; se dictaron nuevas disposiciones legales en asuntos financieros (atención de reclamos del usuario bancario: regulación de tarjetas de financiamiento), regulación de la venta del pan artesanal; modificación de la ley de seguros, en lo que respecta a la atención de reclamaciones de los usuarios de seguro.

PANAMÁ

República de Panamá
Capital: Panamá
Idioma oficial: Español
Población: 3,405,813 de habitantes [138]
Protección del Consumidor:
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Ministério de Comercio e Industria
www.autoridaddelconsumidor.gob.pa

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   La Constitución Política de la República de Panamá recoge en su artículo 49, la protección del consumidor y usuarios, y dispone que la ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   La ley 45 de 31 de octubre de 2007, establece las disposiciones generales de protección al consumidor y usuario, reglamentada por el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009. Ambas disposiciones son de orden público.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   Hay tribunales especializados en la materia de protección al consumidor, estos aplican de manera privativa las referidas normas, las cuales prevalecen en caso de conflicto con normas de otro tipo, en atención a su especialidad.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

   Existe tutela penal en protección al consumidor por veracidad de la publicidad, cobro de sumas superiores al precio a través aparatos automáticos y por la retención de productos de primera necesidad o materia prima, del mercado para alterar precios.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. **¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?**

   Sí, es la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Tiene competencia a nivel nacional para verificar la venta de productos y servicios, decidir quejas hasta B./2,500.00 y ejercer defensa gratuita en tribunales, a favor del consumidor.

138 http://estadisticas.contraloria.gob.pa/Resultados2010/ Datos estadísticos de 2010, disponible en 30 de octubre de 2012.

6. **¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?**

   Posee oficinas regionales en cada una de las nueve Provincias del país quienes realizan las verificaciones y procesos conciliatorios, pero las decisiones se adoptan en la sede central en Panamá.

7. **¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?**

   Administrativo: desde amonestación a 25 mil balboas y hasta 50 mil balboas en caso de posible afectación de la salud y penal mínimo de 1 año hasta un máximo de 8 años, de prisión.

8. **¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?**

   Sí, existen las asociaciones de consumidores, que son organizaciones sin fines de lucro cuya personería jurídica la otorga el Ministerio de Gobierno y Justicia (Decreto Ejecutivo 524 de 31 de octubre de 2005, según modif. 2006). Aplica en su regulación la ley 45 de 2007.

9. **¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?**

   Sí, con la transferencia de fondos, máximo de 10% del presupuesto de divulgación y publicidad de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a favor de todas las asociaciones de consumidores legalmente constituidas y reconocidas.

10. **¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?**

    Sí, las asociaciones de consumidores y de empresarios conforman un Consejo Consultivo de acuerdo a cada sector, y a su vez, forman parte del Consejo Asesor como organismo asesor y de asistencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

11. **¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?**

    El Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, como representante legal de la institución.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. **¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?**

    Si hay una diferencia, ya que es posible que el consumidor asista directamente a la esfera judicial, pero sólo a nivel municipal. En el nivel de circuito no hay diferencia con otras gestiones de representación o de defensa. En ambos no puede ser condenado en costas el consumidor.

13. **¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?**

    La ley 45 de 2007, dispone la posibilidad de ejercer proceso colectivo de clase. Aunque este tipo de acciones no han tenido éxito por tecnicismos legales.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Existe un proceso de conciliación al que se someten los reclamos superiores a 2,500 balboas. También creó la ley 45 de 2007, el proceso de arbitraje de consumo, cuya reglamentación se realizó, pero no cuenta con la aprobación.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

La información es el derecho sobre el que más se han dado pronunciamientos desarrollando los elementos que lo conforman, como la oportunidad, veracidad, legibilidad y suficiente.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

La ley 45 de 31 de octubre de 2007, en sus artículos 74 y 75, regula las cláusulas abusivas en el contrato de adhesión. Detalla las cláusulas que se consideran abusivas.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

La ley 45 de 31 de octubre de 2007, regula el contrato de adhesión en sus artículos 33 numeral 3, 40 y 76.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

La ley 45 de 31 de octubre de 2007, regula la venta a domicilio en su artículo 70 y el Decreto Ejecutivo 46 de 2009, en el artículo 2 numeral 11.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

Prevé en su normativa tanto la responsabilidad objetiva y subjetiva.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Existe tutela penal en protección al consumidor por publicidad engañosa (veracidad de la publicidad), cobro de sumas superiores al precio a través aparatos automáticos y por la retención de productos de primera necesidad o materia prima, del mercado para alterar precios.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Existe responsabilidad solidaria entre el que elabora, distribuye y comercializa el producto, así como del que brinda un servicio, de todos frente al consumidor, por garantía, información no veraz y por responsabilidad extracontratactual.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí existe responsabilidad del proveedor o del fabricante, siempre que haya mediado dolo, culpa, negligencia o imprudencia. Artículo 80 de la ley 45 de 2007, solidaridad del proveedor por responsabilidad extracontractual.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Sí existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena. La responsabilidad se puede pedir directamente al proveedor o a cualquiera de la cadena, y a su vez el proveedor puede repetir contra los demás en la cadena.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

Existe (sector privado) una base de datos de referencias de crédito, que puede ser consultada previa autorización de la persona/consumidor. El sector público cuenta con base de datos para aplicación de impuestos/declaraciones de renta.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

La Autoridad de protección al consumidor mantiene una base de datos para fines estadísticos, con los datos de los consumidores y proveedores. Por otro lado, hay facultad legal para divulgar sanciones o medidas correctivas; artículo 100, numeral 12 de la Ley 45 de 2007.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

La ley 24 de 2002, que regula las referencias de crédito, dispone la obligación de "reserva" tanto de las personas privadas como públicas que tengan acceso a la información de los consumidores, sancionable con multa mil a cinco mil balboas.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Para todas estas preguntas, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es la autoridad encargada de verificar que la publicidad se encuentre enmarcada en los parámetros legales, cuidando que no sea engañosa o violatoria de la ley. No obstante, en materia de publicidad de medicamentos y alimentos, compete al Ministerio de Salud, a través de una comisión de Publicidad de la que forma parte esta Autoridad, realizar la evaluación pero no verifica el concepto de publicidad engañosa sino de regulación en otro sentido. No creemos que sea necesaria una reforma en materia de publicidad.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

En lo que se refiere al Régimen de Protección de datos, preguntas 30 al 32, existen disposiciones aisladas, que son insuficientes para regular la protección de datos personales. Urge la creación de una estructura legal, de verificación y normativa del régimen de protección de datos personales.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Para las preguntas 33 al 35 la institución encargada de la protección del ambiente es la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), creada mediante la Ley General del Ambiente, No.41 de 1 de julio de 1998. Con respecto a la seguridad alimentaria se creó la Secretaría Nacional para el Plan de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SENAPAN), como encargado de supervisar todos los planes de las diversas instituciones relacionadas con asuntos de seguridad alimentaria y nutricional.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Para todos estos cuestionamientos cabe señalar que la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009 regula las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, pero solamente cuenta con una disposición que regula la tarjeta de débito, por lo que se requiere una mayor desarrollo regulatorio de ésta. En cuanto a la verificación y atención de reclamos la autoridad de aplicación, si el emisor de la tarjeta es bancario, será la Superintendencia de Bancos; si el emisor no es bancario, será la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Con respecto a la venta al crédito, la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, regula las ventas a plazo y las cuentas rotativas al crédito, en los artículos 72 y 73, correspondiéndole su verificación a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Para estos tres cuestionamientos el país responde que dado el auge del comercio electrónico urge y es fundamental la homologación a nivel internacional, de la normativa para la atención de los reclamos de los consumidores que adquieren bienes o servicios, a través del comercio electrónico, esto con miras de generar un grado eficiente de protección y brindar mayor garantía en la atención de reclamos de los consumidores, cuya afectación es más grave en el comercio electrónico transfronterizo. En Panamá, es competencia de la Dirección General de Comercio Electrónico del Ministerio de Comercio e Industrias atender lo concerniente al comercio electrónico, sin embargo la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia atendería los reclamos en torno al producto o servicio.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

En lo que respecta sobre educación para el consumo en estos tres cuestionamientos, se señala que la educación al consumidor es un mandato que forma parte de la ley 45 de 2007, como función asignada a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, no obstante debe ser reforzada en otras esferas como la de educación básica y premedia, ya que forma parte de una asignatura denominada Familia y Desarrollo que se imparte en la educación básica, pero no cuenta con autonomía a pesar de la amplitud de la materia. En las universidades no se imparten cursos de protección al consumidor.

CONSIDERACIONES FINALES

La protección al consumidor ha adquirido una prominencia importante en la vida cotidiana y política del país, al punto de constituirse la Autoridad de protección al consumidor en un referente en la definición de las políticas, lo cual antes no ocurría, pues el consumidor no era considerado con tal importancia. Las perspectivas son alentadoras, pues hoy contamos con una sociedad más informada y con ánimo de exigir que se cumplan sus derechos, además de contar con una estructura eficaz en la defensa de esos derechos, pero que requiere crecer para asumir la creciente demanda de servicios cada vez más especializados y diversos, lo cual implica contar con más recurso humano, tecnológico que permita asumir la demanda de servicios y con conocimientos especializados. La atención de los reclamos transfronterizos sigue siendo el gran reto que tenemos que enfrentar como agencias de protección al consumidor, sobre lo que queda mucho por discutir.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO PARAGUAI

INTRODUÇÃO

Desde 1998 no Paraguai, a lei de Defesa do Consumidor e Usuário tem sido utilizada de forma eficaz, tendo como resultado que até o presente não prosperou nenhuma demanda no Contencioso Administrativo.

A formação do consumidor se deu no âmbito primário, médio e universitário.

A agilidade nos processos, por meio da mediação, beneficia aos consumidores; e é ressaltada por eles mesmos.

A tutela do Estado efetivamente equilibra as relações de consumo e é a partir desse momento em que se torna confiável, propiciando uma nova relação entre o consumidor e o fornecedor.

PARAGUAI

República do Paraguai
Capital: Nossa Senhora de Santa Maria de Assunção
Idioma oficial: Castelhano – Guarani
População: 6.340.000 de habitantes [139]
Proteção do Consumidor:
Direção Geral de Defensa do Consumidor
Subsecretaria de Estado de Comércio
Ministério de Indústria e Comércio
http://www.mic.gov.py

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   Na Constituição da República do Paraguai em seu Artigo 38 – DO DIREITO À DEFESA DOS INTERESSES DIFUSOS e o Artigo 28 – DO DIREITO A SE INFORMAR.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   A Lei 1.334/98 de defesa do consumidor em seu Artigo 2o estabelece: Os direitos reconhecidos pela presente lei aos consumidores não poderão ser objeto de renúncia, transação ou limitação convencional e prevalecerão sobre qualquer norma legal, uso, costume, prática ou estipulação em contrário.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

   Temos tido conflitos com o código civil, mas tem prevalecido as decisões administrativas e judiciais favoráveis aos direitos dos consumidores. Assim também sucede com normativas especiais da aeronáutica.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   Em nossa normativa segundo o procedimento administrativo do decreto 21.004/03 em seu Art. 35o Prática de um delito: se desde logo aponta-se para uma eventual prática de um delito, as autuações serão remetidas ao juiz competente.

   Artigo 174, 188, 192, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 206, 207, 208, 209, 210, 212 do Código Penal Paraguaio.

139 Informação recebida pela Direção Geral de Defesa do Consumidor da Subsecretaria de Estado e Comércio do Ministério de Indústria e Comércio.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

O organismo é o Ministério de Indústria e Comércio por meio de sua Subsecretaria de Comércio e a Direção Geral de Defesa do Consumidor.

Atuando de forma concorrente com os Municípios quando necessário.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Os Municípios como Autoridade Local em conformidade com a Lei No. 1334/98.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Somente âmbito administrativo e são: proibir a exibição, circulação, distribuição, transporte ou comercialização de produto, que infrinjam disposições desta lei; ordenar a retenção de produtos que infrinjam as disposições desta lei, quando eles sejam perigosos ou danosos para a saúde; ordenar a cessão da atividade de pessoas ou entidades em operações ou ações proibidas nesta lei; com a devida audiência prévia, ordenar o fechamento temporário de um estabelecimento, negócio ou instalação; aplicar multas cominatórias tendentes ao cumprimento do ordenado em sentenças definitivas ou em medidas cautelares entre outras.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim existem. Estão reguladas no capítulo XI da lei 1.334/98 de defesa do consumidor.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

O estado incentiva a formação de Associações de Consumidores, fornece o apoio técnico, orientando e assessorando nas distintas comunidades.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Não contamos oficialmente com comissões ou conselhos de consumidores.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

A Direção Geral de Defesa do Consumidor parte da Subsecretaria de Estado de Comércio do Ministério de Indústria e Comércio é a única representante em matéria de consumo no Paraguai.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A Defesa do consumidor se apresenta no âmbito administrativo, é a partir de sua estrutura que são impulsionadas as ações nos processos judiciais.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

É possível iniciar a título individual ou coletivo quando se encontrem envolvidos interesses ou direitos difusos. Terão direito de ação o consumidor, as associações e o Ministério Público da República.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

O decreto 21.004/03 estabelece o procedimento de conciliação, mediação e arbitragem e são a Direção Geral de Defesa do Consumidor e os municípios os encarregados de promover esses processos.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim, a informação ao consumidor é prioritária; temos atuado de ofício com as diferentes entidades, conseguindo estabelecer parâmetros com êxito, no Banco Central do Paraguai, a Superintendência de Bancos. Evitando que os usuários do sistema financeiro sejam vítimas de cláusulas leoninas.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim, na Lei 1.334/98 em seu Artigo 28o: são consideradas abusivas e passíveis de nulidade de pleno direito e, por isso, sem que se possam opor ao consumidor as cláusulas ou estipulações que:

a) desnaturalizem as obrigações ou que eliminem ou restrinjam a responsabilidade por danos;

b) importem em renúncia ou restrição dos direitos do consumidor ou ampliem os direitos da outra parte;

c) contenham qualquer preceito que imponha a inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

d) imponham a utilização obrigatória da arbitragem;

e) permitam ao fornecedor a variação unilateral do preço ou de outras condições de contrato;

f) violem ou infrinjam normas ambientais/

g) impliquem renúncia do consumidor ao direito de ser ressarcido ou reembolsado de qualquer obrigação que esteja legalmente a cargo do fornecedor; e

h) imponham condições injustas de contratação, exageradamente gravosas para o consumidor, ou causem sua vulnerabilidade˜.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim na Lei 1.334/98 no CAPÍTULO V PROTEÇÃO CONTRATUAL em seus artigos 24o, 25o, 26o, 27o.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Sim especificamente no Artigo 26o de nossa norma.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

É objetiva e são parte os integrantes da cadeia de consumo.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Sim existem.

No âmbito penal são: alteração de medicamentos e sua comercialização, contaminação da água e solos, comercialização de alimentos com multa ou pena privativa de liberdade.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim, dentro da nossa normativa em seu Art.13 são responsáveis os fabricantes e importadores.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Artigo 12o da Lei 1334/98, quando se forneça ao público produtos com algum defeito, usados ou reconstruídos, deverá ser indicado de maneira precisa e clara sobre tais circunstâncias.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

São responsáveis todos os integrantes da relação de consumo, por meio de procedimento administrativo.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não existe um órgão público que mantenha os dados de consumo. Só existem empresas privadas.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Contamos com estatísticas registradas digitalizadas, nos escritórios de Defesa do Consumidor, por meio de consultas, reclamações e denúncias.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Em casos em que afete a terceiros são divulgados de forma preventiva com resoluções para o caso.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

No Capítulo VIII da lei de Defesa do Consumidor.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

É a da lei de Defesa do Consumidor.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Atualmente na República do Paraguai se está analisando no congresso sobre a proteção de dados pessoais, isto seria um grande avanço para o país e reforçaria a tutela do consumidor paraguaio.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Como mencionamos está em processo. Contamos com a Constituição Nacional em que se estabelece o *Habeas Data*.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não contamos.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Uma complementação das normativas ambientais poderia gerar mudanças factíveis, cooperando institucionalmente.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

A Secretaria do Meio Ambiente (SEAM) é uma entidade que tem como função o propósito a formulação de políticas, a coordenação, a supervisão e a execução das ações ambientais e os planos, programas e projetos emanados do Plano Nacional de Desenvolvimento e referentes à preservação e conservação, a recomposição e o manejo dos recursos naturais. Ademais encarrega-se do ordenamento ecológico e do meio ambiente em geral, contribuindo para uma melhoria permanente das condições de vida nos distintos setores da sociedade paraguaia para garantir condições de crescimento econômico, equidade social e sustentabilidade ecológica a longo prazo.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Lei n. 1561/00 que cria o Sistema Nacional do Meio ambiente, o Conselho Nacional do Meio Ambiente e a Secretaria do Meio Ambiente.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Estamos em processo com as entidades para que se adequem à Lei de Defesa do Consumidor.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Na LEI 1.334/98 CAPÍTULO VI OPERAÇÕES DE CRÉDITO em seu artigo 29o, Lei 861/96 Geral de Bancos Financeiras e outras Entidades de Créditos

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

É o Banco Central do Paraguai conforme a Constituição de 1992, a carta orgânica, Lei 489/95 e Lei 861/96 Geral de Bancos, Financeiras e outras Entidades de Créditos.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Uma ampliação de nossa normativa ajudaria a resolução de conflitos.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Consideramos o Art. 26 de nossa lei que regula as atividades fora do estabelecimento comercial.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Está em processo no Congresso da Nação seu tratamento.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Consideramos de alta transcendência políticas de estado sobre a educação do consumidor, sendo a raiz de todo o conflito.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

O capítulo XII da Lei 1334/98, sobre Educação do Consumidor.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Dentro da Educação Escolar Básica como matéria complementar.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Dentro da disciplina de Direito Civil como matéria complementar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a criação da Direção Geral de Defesa do Consumidor, temos enfrentado a falta de educação em matéria de consumo dos paraguaios, o desafío da nossa Direção Geral é a "CULTURA DA INFORMALIDADE", onde o consumidor paraguaio com sua frase do "peichante" (assim em guarani) impregnada em seu ser, não é de esperar receber sua fatura legal que representa a impossibilidade de ingressar na justiça, por não contar com este requisito na denúncia como também, muitas vezes são receosos a formalizar sua denúncia.

Assim, passamos a etapa de conscientizar os fornecedores para que internalizem a lei de defesa do consumidor, com grandes êxitos como, por exemplo o caso do Banco Central do Paraguai que ordenou a entidades bancarias com base na lei de Defesa do Consumidor que regularize o tamanho das letras em seus contratos de prestação serviços sobre a base da informação ao consumidor, assim também o INCOOP que regula as cooperativas no Paraguai ordenou a partir de um caso em nossa Direção Geral que todas as cooperativas deverão internalizar a lei de defesa do consumidor e aplicarão o desconto proporcional dos juros aos sócios que desejem cancelar antecipadamente suas dívidas.

Grandes êxitos na matéria de consumo para a República do Paraguai, hoje temos consumidores exigentes para com os fornecedores em relação à qualidade e eficácia dos serviços e produtos, consumidores que não só reclamam a fornecedores particulares, mas também aos fornecedores estatais de serviços de Energia Elétrica e Água Potável.

O grande salto para a Direção Geral de Defesa do Consumidor seria um ente Autônomo e Autárquico; passar de resolutivos a preventivos de conflitos em matéria de consumo.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

Em nossa legislação o capítulo XI estabelece o regime para as Associações de consumidores, é o inc. c),–é o impedimento para a subsistência das associações, em que se proíbem as doações, aportes ou contribuições de parte de entidades públicas ou privadas, deixando desta maneira uma vida temporal para as mesmas.

As mudanças constantes dos membros das associações têm dado instabilidade às mesmas.

A Direção Geral de Defesa do Consumidor nestes anos tem registrado que os que iniciaram trâmites dentro da mesma são consumidores formados e propagadores desta alternativa em relações de consumo. Além da necessidade imperiosa de prover ao consumidor/usuário um escritório de atendimento na matéria.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PARAGUAY

INTRODUCCIÓN

Desde 1998 en Paraguay, la ley de Defensa del Consumidor y el Usuario ha sido utilizada en forma efectiva, dando como resultado que a la fecha no ha prosperado ninguna demanda en lo Contencioso Administrativo.

La formación del consumidor se dio en el ámbito primario, media y universitario

La agilidad en los procesos, a través de la mediación beneficia a los Consumidores; y es resaltada por ellos mismos.

La tutela del Estado efectivamente equilibra las relaciones de consumo, y es a partir de ese momento donde se vuelve confiable, propiciando una nueva relación entre el consumidor y proveedor.

PARAGUAY

República del Paraguay
Capital: Nuestra Señora Santa María de la Asunción
Idioma oficial: Castellano – Guaraní
Población: 6.340.000 de habitantes [140]
Protección del Consumidor:
Dirección General de Defensa del Consumidor
Subsecretaria de Estado de Comercio
Ministerio de Industria y Comercio
http://www.mic.gov.py

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   En la Constitución de la República del Paraguay en su artículo 38. DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS y el art. Artículo 28. DEL DERECHO A INFORMARSE.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   La Ley 1.334/98 de defensa del consumidor en su Artículo 2º establece: 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.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   Hemos tenido conflictos con el código civil, pero han prevalecido en las decisiones administrativas y judiciales las favorables a los derechos de los consumidores. Así también con normativas especiales de la aeronáutica.

4. **¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?**

   En nuestra normativa según el procedimiento administrativo del decreto 21.004/03 en su art.35° Comisión de un delito: si del sumario surgiere la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

   Artículo 174, 188, 192, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 206, 207, 208, 209, 210, 212 del Código Penal Paraguayo.

140 Información proporcionada por el organo Dirección General de Defensa del Consumidor dependiente de la Subsecretaria de Estado de Comercio del Ministerio de Industria y Comercio.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

El organismo es el Ministerio de Industria y Comercio a través de su Sub Secretaría de Comercio y la Dirección General de Defensa del Consumidor.

Actuando en forma concurrente con los Municipios de ser necesario.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

Los Municipios como Autoridad Local de conformidad a la Ley No. 1334/98.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Ámbito administrativo únicamente y son: prohibir la exhibición, circulación, distribución, transporte o comercialización de productos, que infrinjan disposiciones de esta ley; ordenar la incautación de productos que infrinjan las disposiciones de esta ley, cuando ellos sean peligrosos o dañinos para la salud; ordenar el cese de la actividad de las personas o entidades en operaciones o acciones prohibidas en esta ley; con debida audiencia previa, ordenar la clausura temporal de un establecimiento, negocio o instalación; aplicar multas conminatorias tendientes al cumplimiento de lo ordenado en sentencias definitivas o en medidas cautelares entre otras.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Sí existen. Están reguladas en el capitulo XI de la ley 1.334/98 de defensa del consumidor.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

El estado alienta la formación de Asociaciones de Consumidores, brinda el apoyo técnico, orientando y asesorando en las distintas comunidades.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

No contamos oficialmente con comisiones o consejos de consumidores.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

La Dirección General de Defensa del Consumidor dependiente de la Subsecretaria de Estado de Comercio del Ministerio de Industria y Comercio la única representante en materia de consumo en Paraguay.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

La Defensa del consumidor se presenta en el ámbito administrativo, es desde esta estructura que se impulsan las acciones en los procesos judiciales.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Es posible iniciar a título individual o colectivo cuando se encuentren involucrados intereses o derechos difusos. Tendrán acción el consumidor, las asociaciones y la Fiscalía General de la República.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

El decreto 21.004/03 establece el procedimiento de conciliación, mediación y arbitraje y es la Dirección General de Defensa del Consumidor y las municipalidades las encargadas de llevar estos procesos bajo acta.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Sí, la información al consumidor es prioritaria; hemos actuado de oficio con las diferentes entidades, logrando establecer parámetros con éxito, en el Banco Central del Paraguay, la Superintendencia de Bancos. Evitando que los usuarios del sistema financiero caigan víctimas de cláusulas leoninas.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Si, en la Ley 1.334/98 en su artículo 28° - Se considerarán abusivas y conllevan la nulidad de pleno derecho y, por lo tanto, sin que se puedan oponer al consumidor las cláusulas o estipulaciones que:

a) desnaturalicen las obligaciones o que eliminen o restrinjan la responsabilidad por daños;

b) importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;

c) contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje;

e) permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones de contrato;

f) violen o infrinjan normas medioambientales;

g) impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente a cargo del proveedor; y,

h) impongan condiciones injustas de contratación, exageradamente gravosas para el consumidor, o causen su indefensión.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Si en la Ley 1.334/98 en el CAPITULO V PROTECCION CONTRACTUAL en su artículo 24°, 25°, 26, 27°

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Si específicamente en el artículo 26° de nuestra normativa.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

Es objetiva y son parte los integrantes de la cadena de consumo.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Sí existen. En el ámbito penal son: alteración de medicamentos y su comercialización, contaminación de agua y suelos, comercialización de alimentos con multa o pena privativa de libertad.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Si, dentro de nuestra normativa en su art. 13 son responsables los fabricantes e importadores.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Artículo 12° de la Ley 1334/98, cuando se provea al público productos con algún defecto, usados o reconstruidos, se deberá indicar de manera precisa y clara tales circunstancias.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Son responsables todos los integrantes de la relación de consumo, a través del procedimiento administrativo.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No existe un órgano público que mantenga los datos de consumo. Solo existen empresas privadas.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Contamos con estadísticas registradas digitalizadas, en las oficinas de Defensa del Consumidor, a través de consultas, reclamos y denuncias.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

En casos donde afecte a terceros son divulgados en forma preventiva con resoluciones para el efecto.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

En el Capítulo VIII de la ley de Defensa del Consumidor.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Es la ley de Defensa del Consumidor.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Actualmente en la República del Paraguay se está analizando en el congreso sobre la protección de datos personales, esto sería un gran avance para el país y reforzaría la tutela del consumidor paraguayo.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Como mencionamos está en proceso. Contamos con la Constitución Nacional donde establece el Habeas Data.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No contamos.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Una complementación de las normativas ambientales podría generar cambios factibles, cooperando institucionalmente.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

La Secretaría del Ambiente (SEAM), es una entidad que tiene como función o propósito la formulación de políticas, la coordinación la supervisión y la ejecución de las acciones ambientales y los planes, programas y proyectos enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo y referentes a la preservación y la conservación, la recomposición y el manejo de los recursos naturales. Además se encarga del ordenamiento ecológico y del ambiente en general, propendiendo a un mejoramiento permanente de las condiciones de vida de los distintos sectores de la sociedad paraguaya para garantizar condiciones de crecimiento económico, equidad social y sustentabilidad ecológica a largo plazo.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Ley no. 1561/00 que crea el Sistema Nacional del Ambiente, el Consejo Nacional del Ambiente y la Secretaria del Ambiente.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Estamos en proceso con las entidades que se adecuen a la Ley de Defensa del Consumidor.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

En la LEY 1.334/98 CAPITULO VI OPERACIONES DE CREDITO en su artículo 29°. Ley 861/96 General de Bancos, Financieras y otras Entidades de Créditos.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Es el Banco Central del Paraguay asignado en la Constitución de 1992, la carta orgánica, Ley 489/95 y la Ley 861/96 General de Bancos, Financieras y otras Entidades de Créditos.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Una ampliación de nuestra normativa ayudaría a la resolución de conflictos.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Tomamos el art. 26 de nuestra ley que regula las actividades fuera del establecimiento comercial.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Está en proceso en el Congreso de la Nación su tratamiento.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Consideramos de alta trascendencia políticas de estado sobre la educación del consumidor, siendo la raíz de todo conflicto.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

El capitulo XII de la Ley 1334/98, sobre Educación al Consumidor.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Dentro de la Educación Escolar Básica como materia complementaria.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Dentro de la asignatura de Derecho Civil como materia complementaria.

CONSIDERACIONES FINALES

Desde la creación de la Dirección General de Defensa del Consumidor, hemos tropezado con la falta de educación en materia de consumo de los paraguayos, el Goliat de nuestra Dirección General es "LA CULTURA DE LA INFORMALIDAD", donde el consumidor paraguayo con su frase del "peichante" (así nomás en guaraní) impregnada a su ser, no es partidario de esperar recibir su factura legal que representa la imposibilidad de acceder a la justicia, por no contar con este requisito en la denuncia, como también, muchas veces son reacios a firmar su denuncia.

Luego de este hacer camino, hemos pasado a la etapa de concienciar a los proveedores a que internalicen la ley de defensa del consumidor, con grandes logros como por ejemplo el caso del Banco Central de Paraguay que ordeno a las entidades bancarias en base a la ley de Defensa del Consumidor que regularice el tamaño de las letras en sus contratos de prestación de servicios sobre la base de la información al consumidor, así también el del INCOOP que regula las cooperativas en Paraguay, ordeno a consecuencia de un caso en nuestra Dirección General que todas las cooperativas deberán internalizar la ley de defensa del consumidor y aplicaran el descuento proporcional de intereses a los socios que deseen cancelar anticipadamente sus deudas.

Grande logros en materia de consumo para la República del Paraguay, hoy, tenemos consumidores exigentes con los proveedores en cuanto a la calidad y eficacia de los servicios y productos, consumidores que no solo reclaman a proveedores particulares, también a los proveedores estatales de servicios de Energía Eléctrica y Agua Potable.

El gran salto para la Dirección General de Defensa del Consumidor sería ser un ente Autónomo y Autárquico; pasar de ser resolutivos a preventivos de conflictos en materia de consumo.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

En nuestra legislación el capitulo XI estable el régimen para las Asociaciones de consumidores, es el inc.c)–es el impedimento para la subsistencia de las asociaciones, donde se prohíbe las donaciones, aportes o contribuciones de parte de estamentos públicos o privados, dejando de esta manera una vida temporal a las mismas.

Los constantes cambios de miembros de las asociaciones, han dado inestabilidad a las mismas.

La Dirección General de Defensa del Consumidor en estos años ha tomado nota, de que los que iniciaron trámites dentro de la misma, son consumidores formados y propagadores de esta alternativa en relaciones de consumo. Además de la necesidad imperiosa de acercar al consumidor/usuario, una oficina de atención en la materia.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO PERU

INTRODUÇÃO

Não obstante, o sistema de proteção ao consumidor peruano atualmente se caracteriza por contar com diferentes autoridades em ações de proteção dos consumidores e usuários que desenvolvem seus trabalhos de maneira individual, sem que interfiram nos trabalhos conjuntos e articulados. Por isso, a Autoridade Nacional de Proteção do Consumidor como ente reitor do Sistema Nacional Integrado de Proteção do Consumidor – ambas instituições estabelecidas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor de 2010 – vem trabalhando para promover a articulação de ações em áreas de implementação de ações que favoreçam eficientemente aos consumidores.

Desta articulação, constitui um dos alvos atuais mais importantes do sistema de proteção ao consumidor peruano, que serão desenvolvidos nos próximos anos, fortalecendo dessa maneira na proteção dos consumidores do país.

PERU

República do Peru
Capital: Lima
Idioma oficial: Espanhol
População: 28.220.764 de habitantes [141]
Proteção do Consumidor:
Instituto Nacional de Defesa da Concorrência e da Proteção da Propriedade Intelectual
Presidência do Conselho de Ministros
http://www.indecopi.gob.pe

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?**

   O art. 65º da Constituição (1993) indica que o Estado defende o interesse dos consumidores e usuários. Para tal efeito garante o direito a informação sobre os bens e serviços que se encontram a sua disposição no mercado. Assim, vela, em particular, pela saúde e segurança da população.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?**

   Mediante a Lei 29571 de 2 de setembro de 2010 foi aprovado o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, norma de ordem pública.

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

   Não existem conflitos. O que existem são controvérsias próprias da via civil, penal, e administrativa que estão delimitadas pela própria legislação ou por critérios interpretativos. Existe prevalência pelos direitos do consumidor devido à existência do princípio para o consumidor dentro da legislação peruana.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

   Em determinados casos, por exemplo, o artigo 235º do Código Penal Peruano sanciona a adulteração ou modificação na qualidade, quantidade ou peso de artigos considerados oficialmente de primeira necessidade, em prejuízo do consumidor, a sanção é entre 1 a 3 anos de pena privativa de liberdade e com 90 a 180 dias-multa.

141 http://censos.inei.gob.pe/Censos2007/IndDem/. Dados Estatísticos de 2007, disponível em 23 de janeiro 2013.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Em conformidade com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o Indecopi é a Autoridade Nacional de Proteção do Consumidor e, como tal, é o ente reitor na matéria de proteção ao consumidor.

Entre suas funções existem três tipos de faculdades:

5.1. Resolutivas, por meio de seus próprios órgãos especializados, encarregados de atender procedimento de denúncias.

5.2 Fiscalização e prevenção através de sua Gerência encarregada de fiscalizar e prevenir infrações de proteção ao consumidor.

5.3 O ente reitor, através da Direção Nacional de Proteção do Consumidor, órgão que constitui a Secretária Técnica do Conselho Nacional de Proteção do Consumidor e que se encarrega de coordenar a implementação do Sistema Nacional Integrado de Proteção do Consumidor.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

O Indecopi tem sido objeto de um processo de desconcentração de funções a nível nacional com o objetivo de propor seus serviços a mais pessoas. Nesse sentido, conta com vinte e quatro oficinas descentralizadas, das quais 50% tem funções delegadas em matéria resolutiva de proteção ao consumidor e 50% restante cumprem uma função de orientação ao consumidor, promoção de conciliação e investigação preliminar não resolutiva.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Administrativamente, Indecopi pode impor advertências ou multas até 450 UIT (aproximadamente $ 610,00 Dólares Americanos). A Indecopi não tem atribuições na área penal, porém pode constituir-se como ator de ofício em denúncias administrativas em defesa de interesses coletivos ou difusos, ou civilmente como ente patrocinador de ações judiciais civis em defesa de interesses coletivos dos consumidores.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim. Existem associações civis de consumidores, as quais se inscrevem em um registro especial administrado pelo Indecopi. Sua regulação geral se encontra incorporada no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

As associações de consumidores, com prévio registro e inscrição de Convênio com o INDECOPI, podem chegar até 50% do montante das multas obtidas em procedimentos sancionados que houverem promovido no Indecopi ou em algum dos órgãos reguladores. Estes montantes devem ser utilizados em ações de pesquisa, orientação e educação ao consumidor.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

No caso dos órgãos reguladores de serviços públicos, estes tem um Conselho de Usuários que agrupam representantes da Sociedade Civil, entre eles, associações de consumidores cujo âmbito cumpre uma função consultiva. De outro lado, no Conselho Nacional de Proteção do Consumidor, as associações de consumidores contam com 3 representantes.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

O Indecopi, em sua qualidade de ente reitor do Sistema Nacional Integrado de Proteção do Consumidor, representa o Peru internacionalmente em matéria de Proteção e Defesa do Consumidor.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A solução de controvérsias entre consumidores e usuários se resolve em tribunais administrativos, sendo que os pronunciamentos de ditas instâncias podem impugnar-se em sede judicial mediante um processo contencioso administrativo. Em matéria de patrocínio coletivo de defesa dos consumidores existe um procedimento especial onde se estabelece uma via sumaríssima para a tramitação das ditas demandas.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Ademais a impugnação das resoluções administrativas na via judicial, os consumidores podem pedir diretamente a esta em matéria de responsabilidade civil, em caso de que a conduta de um provedor lhe cause algum prejuízo. De outra parte, enquanto as ações de interesse coletivo existe um procedimento especial estabelecido em Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Regulamento de Processos Judiciais para a Defesa dos Interesses Coletivos dos Consumidores e o Fundo Especial para Financiamento e Difusão de Direitos dos Consumidores.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

O Sistema de Atenção ao Consumidor do INDECOPI (SAC) tem implementado um procedimento de atenção de reclamações mediante os quais se busca uma solução mediante a conciliação. O descumprimento do acordo de conciliação pode ser sancionado pelo INDECOPI.

Por outro lado, os procedimentos de denúncias administrativas no INDECOPI contemplam a opção de uma saída conciliada ao conflito antes que o órgão resolutivo emita seu pronunciamento.

Finalmente, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor criou Sistema de Arbitragem de Consumo cuja implementação em sendo coordenada.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece em seu Artigo 1º como um dos direitos do consumidor, o direito a informação oportuna, suficiente, verdadeiro e facilmente acessível e relevante para tomar uma decisão ou realizar uma eleição de consumo que se ajuste a seus interesses, assim como efetuar o uso ou consumo adequado dos produtos ou serviços.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Os artigos 49º a 52º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor contem disposições que definem as cláusulas abusivas, mencionando os quais seriam aquelas de ineficácia absoluta e relativa. Assim, se estabelece que as cláusulas que serão qualificadas como abusivas são inaplicáveis pela autoridade de consumo, sem prejuízo das decisões que sobre dito tema possam ser adotadas em âmbito jurisdicional ou arbitral.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

O título II de Código de Proteção e Defesa do Consumidor contem um capítulo destinado a regular os contratos do consumo em geral, dentro do qual se encontra o artigo 48º, eu estabelece os requisitos mínimos que devem cumprir os contratos de consumo celebrados por adesão, entre os quais se encontram os seguinte: (i) concretude, clareza e sensatez na redação, (ii) acessibilidade e legibilidade, e (iii) boa fé e equilíbrio necessário nos direitos e obrigações das partes.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Dentro do capítulo destinado a regular os métodos comerciantes agressivos ou enganosos, se incluem aqueles casos nos quais o fornecedor realize visitas em domicílio do consumidor ou efetue proposições não solicitadas, por telefone, fax, meios eletrônicos e outros meios, de maneira persistente e impertinente, ou ignorando a petição do consumidor para que cesse. Em tal sentido,caso se celebre um contrato de consumo sob estas condições, o consumidor poderá solicitar a restituição imediata das prestações em um prazo de 7 dias calendário.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

O artigo 104º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor menciona que o fornecedor responde administrativamente pelas infrações a tal norma, podendo ser exonerado em caso de ruptura do nexo por caso fortuito, força maior, fato determinante de terceiro ou de imprudência do próprio consumidor. Assim, em caso a denúncia verse sobre a idoneidade na prestação de um serviço, se analisará se, se trata, de uma obrigação de meios ou de resultados.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Se bem o Código Penal não contempla a fraude dos direitos do consumidor como um delito, se tipifica diversas condutas que poderiam dar-se dentro de um esquema de consumo (A fraude contemplada no Artigo 196º do código penal tem uma pena privativa de liberdade de um a seis anos). Por sua parte, o abuso de firma em branco contemplado no Artigo 197º do Código Penal tem uma pena privativa de liberdade de um a quatro anos e de 60 a 120 dias-multa.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim. O Artigo 19 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor prediz que os fornecedores (entre eles distribuidores, comerciantes, fabricantes, produtores, importadores e prestadores) respondem administrativamente pela idoneidade e qualidade dos produtos ou serviços oferecidos. Isto sem prejuízo da responsabilidade civil atribuível aos fornecedores caso se verifique uma simulação pessoal ou patrimonial ao consumidor ou usuário.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim. De acordo com o artigo 18 e 19 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, os fornecedores serão responsáveis caso se verifique a existência de um vício ou falha no produto ou serviço que o torne inidôneo, na medida em que implique uma falta de correspondência entre o que o consumidor esperava e o que efetivamente se teria entregue. Do mesmo modo, os artigos 100 e 101

da mesma norma afirmam que se aplicará a responsabilidade civil objetiva no caso dos produtos defeituosos que causem danos e prejuízos a integridade física dos consumidores ou a seus bens, sem prejuízo da responsabilidade penal e administrativa que pudesse corresponder ao responsável e as respectivas medidas corretivas.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim. De acordo com o artigo IV do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a definição do fornecedor não encerra unicamente a quem finalmente vendeu o bem ou o serviço, senão também a cada um dos intervenientes na cadeia de produção – consumo, entendendo-se por esta o conjunto de pessoas jurídicas ou naturais, de direito público ou privado, que facilitem o translado de um produto ou serviço desde o fabricante até o consumidor final. Se bem os integrantes da cadeia de produção – consumo cumprem regras distintas, a responsabilidade por uma infração dependerá do fabricante, do importador, do distribuidor, do prestador e de todos aqueles intervenientes da dita cadeia, conforme o caso. Assim o fabricante é responsável toda vez que dever verificar a idoneidade dos produtos que distribua no mercado e caso apresente alguma falha de origem, realizar ações necessárias para solucionar tal problema.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

No que diz respeito ao poder público, existe o registro denominado " Obrigado...Não insista" que é uma lista que contém todos aqueles números telefônicos e fontes de correio eletrônico que não poderão ser utilizados pelos fornecedores de bens e serviços para realizar clamadas telefônicas, envio de mensagens de texto a celular ou de mensagens eletrônicos massivos a promoção de produtos e serviços. http://systems,INDECOPI.gob.pe/noinsista/home.seam

Ainda não existe regulamentação sobre Proteção de dados pessoais, não existe listas oficiais do setor privado que contenha esta informação.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Em atenção ao disposto no artigo 119º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a Autoridade Nacional de Proteção do Consumidor leva um registro de infrações e sanções das disposições do mencionado dispositivo legal. Este, com finalidade e contribuir com a transparência das transações entre fornecedores e consumidores para orientar a estes na tomada de suas decisões de consumo.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Segundo o estabelecido no Decreto Supremo Nº 029. 2011.PCM, regulamento do Registro de Infrações e Sanções ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a informação referida aos fornecedores que figuram no Registro de Infrações e Sanções é publicada no Portal Institucional do INDECOPI, efeitos de viabilizar que a informação seja de acesso público e de forma gratuita.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

A publicidade se encontra regulada principalmente pelo Decreto Legislativo Nº 1044, Lei de Repressão da Competência Desleal e pela Lei Nº 29571, Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Cabe mencionar que a publicidade enganosa se encontra proibida e os atos de comparação e equiparação se devem realizar conforme o estabelecido na lei.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

No Peru existe uma autoridade especial que se encarrega da supervisão geral da publicidade, independente da que protege especificamente os direitos dos consumidores, e que pertence ao INDECOPI. A dita entidade é a Comissão de Fiscalização da Competência Desleal e conta com competência exclusiva e excludente para tal fim.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

A legislação Peruana sobre competência desleal e publicidade é uma das mais avançadas da região e, no momento, não requer atualização ou complementação alguma.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Anteriormente não contávamos com uma lei sobre o tema, porém a partir do passado 3 e julho do ano 2011 se publicou a lei Nº 29733, Lei de Proteção de Dados Pessoais, a qual dispõe que o tratamento dos dados pessoais deve realizar-se em respeito dos direitos fundamentais de seus titulares e somente podem ser objeto de tratamento com consentimento de seu titular, salvo lei que o autorize.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O artigo 24º da lei reconhece a proteção do direito através de uma via administrativa, que se seguem ante a "Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais". Assim, a lei reconhece a possibilidade de solicitar de forma direta ao processo constitucional de habeas data de acordo com a Sexta Disposição Complementar Final, prevista no citado Artigo 24º.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Em 12 de março de 2012, se publicou o Projeto de Regulamento da Lei de Dados Pessoais, elaborado por uma Comissão Multi-setorial, a fim de receber os aportes e comentários ao dito regulamento para seu melhoramento e para sua complementação e atualização. Conforme mencionado em respostas anteriores, a autoridade segundo a lei é a "Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais", a qual recai à Direção Geral de Proteção de Dados Pessoais, órgão que depende hierarquicamente do Gabinete Viceministerial de Direitos Humanos e Acesso à Justiça, do Ministério de Justiça e Direitos Humanos.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

O artigo 67º da Constituição Política do Peru menciona que é o Estado quem determina a política nacional de ambiente. Assim, de acordo com artigo 82º da Lei Nº 28611, Lei Geral do Ambiente, se estipula que o Estado por meio de ações educativas de difusão e assessoria, promove o consumo racional e sustentável, de forma tal que se incentive o aproveitamento de recursos naturais, a produção de bens, a prestação de serviços e o exercício do comércio em condições ambientais adequadas.

De outro lado, no número 9 do Artigo VI do Código de Proteção e Defesa do Consumidor se estabelece que o estado é encarregado de promover o consumo livre e sustentável de produtos e serviços, mediante o incentivo de utilização das maiores práticas de comercialização e a adequação da normativa que favoreça seu desenho, produção e distribuição, com sujeição a normativa ambiental.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O art. 52º da Lei Geral do Ambiente estabelece que as competências ambientais do Estado é exercida por organismos constitucionalmente autônomos, autoridades do Governo Nacional, governos regionais e governos locais, de acordo com a Constituição e as leis que definem seis respectivos âmbitos de atuação, funções e atribuições, no marco do caráter unitário do Estado. O Governo Nacional se reversa o desenho das políticas e normas ambientais de caráter nacional.

Por outra parte, o artigo 56 da mencionada Lei, menciona que o Conselho Nacional do Ambiente é a Autoridade Ambiental Nacional e ente reitor do Sistema Nacional de Gestão Ambiental, sendo este ente competente para todas as funções sempre que as mesmas não tenham sido diretamente previstas pela Constituição ou por suas respectivas Leis Orgânicas: assim como cumpre a função de dirimir os conflitos de competência surgidos na matéria.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

É certo que, existe a normativa na matéria em nível de planejamento sobre as políticas públicas em matéria de consumo sustentável, a mesma não teve maior afirmação na atuação dos diversos agentes envolvidos. O novo objetivo para o Estado é o fomento de tais políticas por meio da execução de um sistema baseado na geração de incentivos para os particulares que se envolvam na implementação das mesmas.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Sim. O capítulo V do Código de Proteção e Defesa do Consumidor detalha os direitos dos consumidores em relação aos produtos ou serviços financeiros. A isto, se somam as normas setoriais próprias da entidade encarregada de regular o sistema financeiro (Superintendência de Bancos, Seguros e AFP),a qual possui um portal a disposição dos consumidores.

(http://www.sbs.gob.pe/0/homeusuarios.aspx)

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Ainda que a entidade setorial (Superintendência de Banca e, Seguro e AFP) conte com uma plataforma de atenção ao usuário, o INDECOPI (em sua qualidade de autoridade de consumo) é competente para conhecer denúncias relacionadas a serviços financeiros e aplicar sanções em caso se verifique uma infração aos direitos do consumidor.

Em tal sentido, o INDECOPI também vela pelos direitos dos consumidores em caso de operações de venda a crédito, assim como naquelas controvérsias derivadas do uso de tarifas de débito e crédito.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Atualmente, se está avaliando a possibilidade de dotar maiores mecanismos de segurança das tarifas de débito e crédito, a fim de fortalecer a segurança das ditas transacionais.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

No Peru não existe regulação específica sobre a matéria. Sem embargo, se contamos com legislação em matéria de publicidade on line e, uso do correio eletrônico e na prestação de serviços para o acesso a Internet (assim como para as operadoras e os meios de pagamento), entre outros aspectos[142].

Entre as ditas normas, a que tem maior incidência, no que diz respeito ao comércio eletrônico estão na Lei Nº 27269, Lei de Firmas e Certificados Digitais e a Lei Nº 28493, Lei que regula o uso do correio eletrônico comercial não solicitado (SPAM).

Assim, o artigo 58º a lei Nº 29571, Código de Proteção e Defesa do Consumidor, reconhece o direito de todo consumidor da proteção os métodos comerciais agressivos ou enganosos, indicando-se expressamente que dita a disposição abarca todo tipo de contratação de produtos ou serviços, incluindo ao comércio eletrônico ou modalidades similares.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

De acordo ao artigo 57º do Regulamento da Lei de Firmas e Certificados Digitais no INDECOPI é a autoridade administrativa competente encarregada de: (i) aprovar as políticas de certificação e verificação, (ii) acreditar entidades de certificação e de registro, (iii) registrar a entidades acreditadas; entre outras funções.

Assim, o artigo 9º da Lei Nº 28493, Lei que regula o uso do correio eletrônico comercial no solicitado (SPAM), se específica que a INDECOPI, por meio da Comissão de Proteção ao Consumidor e a Comissão de Fiscalização de Competência Desleal (no marco da competência exclusiva que tem para publicidade), é a entidade competente para conhecer as infrações a tal regulação.

De maneira similar, o INDECOPI é a entidade competente para fiscalizar e eventualmente sancionar as supostas infrações vinculadas ao direito dos consumidores vinculado a proteção contra métodos comercias agressivos ou enganosos.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Certos aspectos legais em relação ao comércio eletrônico devem ser regulados para criar um marco jurídico para a contratação eletrônica e em especial para o comércio eletrônico, tendo como base a análises da validez da contratação eletrônica, formação do consentimento, tribunal competente e legislação aplicável.

De igual modo, faz-se necessário regular a proteção do consumidor virtual, mediante a análises dos direitos e obrigações que possuam os agentes que intervem no comércio eletrônico.

142 Outros regulamentos relativos ao tema:

- Lei de delitos de informática
- Lei de manifestação da vontade por meio eletrônico
- Lei de controle de conteúdos (pornografia infantil)
- Lei de centrais de risco
- Decreto sobre micro formas digitais
- Lei de dereitos autorais
- Lei de propiedade industrial
- Decisão andina sobre direitos autorais
- Decisão andina sobre propiedade industrial
- Legislação sobre tributação de conteúdos digitais.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em sem Título Preliminar, Artigo VI, afirma que o Estado formula programas de educação escolar e capacitação para consumidores, a fim de que conheçam seus direitos e possam discernir sobre os efeitos de suas decisões de consumo, devendo ser parte do currículo escolar. Para tanto, brinda a acessória ao consumidor e capacita aos docentes, implementando os sistemas que sejam necessários. Do mesmo modo, pode realizar convênios com instituições públicas ou privadas com o fim de coordenar atividades a favor do desenvolvimento dos direitos dos consumidores.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Sobre esse tema, o Conselho Nacional de Proteção ao Consumidor vem trabalhando as políticas públicas de modo a implementar de forma coordenada com o Ministério da Educação, a inclusão de programas de educação ao consumidor no currículo escolar. Neste sentido, constitui uma política pública (Artigo VI. 5 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor) que o estado formule programas de educação escolar e capacitação para os consumidores, a fim de que conheçam seus direitos e possam discernir sobre os efeitos de suas decisões de consumo, devendo formar parte do currículo escolar.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Sim. O Peru conta com diferentes cursos de graduação e pós-graduação de modalidade presencial e virtual referentes ao direito do consumidor, que tem como objetivo contribuir para o conhecimento dos direitos dos consumidores e das obrigações dos fornecedores. Nestes se abordam os direitos de consumidores e as relações de consumo mediante a implementação do Novo Código de Proteção e Defesa dos Consumidores. Brindando ferramentas para compreender a legislação, doutrina, precedentes vinculantes e jurisprudência transcendente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A quase dois anos de funcionamento, o sistema de proteção ao consumidor tem obtido muitas vitórias, sendo uma das principais que is consumidores conheçam mais seus direitos e exigem seu cumprimento. Não obstante, assim como os consumidores estão mais informados, os mercados tem evoluído com as inovações tecnológicas, os tratados internacionais de comércio e em geral o incremento da oferta de bens e serviços, o que gera a necessidade de que a informação dos consumidores seja atualizada permanentemente assim como os controles por parte das instituições estatais encarregadas de proteger seus direitos.

Em tal marco, um fato importante foi a aprovação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor vigente desde 2 de outubro de 2010, o qual constitui uma ferramenta legal que harmoniza as normas existente até o momento, assim como os pronunciamentos emitidos pela autoridade em matéria de proteção ao consumidor, permitindo ademais, integrar sob um sistema de princípios comuns, todos os regulamentos setoriais existente. Isso permite que o Estado em seu conjunto trabalhe de maneira integrada e coordenada, otimizando desse modo os recursos.

Adicionalmente o desenvolvimento jurisprudencial que tal marco normativo venha a gerar, resta pendente como objetivo que todas as instituições que vem desenvolvendo atividades para a defesa dos consumidores, consigam a consolidação do Sistema Nacional de Proteção do Consumidor, trabalhando de maneira articulada a fim de que se obtenham maiores resultados aos obtidos até o momento. Desta forma, com a articulação de ações de promoção e prevenção em favor dos consumidores se forjará um mercado orientado ao bem estar dos mesmo e a proteção de seus direitos.

Assim, um objetivo importante é a atualização dos mecanismos de proteção aos consumidores os quais conta o Estado a fim de que o dinamismo das estratégias comerciais e dos mecanismo de aquisição de produtos, não excedam a capacidade deste para detectar e prevenir infrações.

Precisamente, o INDECOPI em sua qualidade de ente dirigente do Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor, vem trabalhando decididamente em cada um dos desafios colocados, sendo parte dos avanços obtidos a ampliação da cobertura dos serviços de INDECOPI no interior do país assim como a inscrição de um acordo transfronteriço com o Serviço Nacional do Consumidor –SERNAC do Chile que permitirá uma atenção aos consumidores em ambos países na zona de fronteira, o qual resulta importante considerando do dinamismo do comercio e o incremento permanente do turismo.

Como podemos observar, o Indecopi vem realizando um trabalho sumamente importante naquilo que a consolidação do Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor se refere, permitindo consolidar o avanço durante estes anos e inovar na busca de soluções e mecanismos para os consumidores.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

As normas de proteção ao consumidor incorporaram a participação da sociedade civil principalmente mediante dois mecanismos:

Conselhos de Usuários – Criados no interior dos organismos reguladores estão conformados por diversas instituições da sociedade civil (colégios profissionais, associações de consumidores, universidades, entre outros) y tem entre suas funções emitir opinião respeito das funções que tem a seu cargo o organismo regulador, participar das audiências públicas, receber e apresentar perante o Conselho Diretivo as consultas efetuadas pelos usuários do serviço regulado e propor as linhas de ação necessárias para melhorar os serviços no âmbito de competência dos organismos reguladores.

Participação em sanções aplicadas a fornecedores – Por meio de convênios de cooperação interinstitucional permite que as associações de consumidores participem no trabalho fiscalizador do Instituto Nacional de Defesa da Competência e Proteção da Propriedade Intelectual – INDECOPI outorgando uma porcentagem das sanções que se apliquem em processos promovidos por tais organizações.

Se bem tais mecanismos vem permitindo a participação da sociedade civil nas instituições do Estado por motivo de uma melhor proteção dos direitos dos consumidores, o Estado busca permanentemente melhorias em tal participação, promovendo normas que buscam consolidar o fortalecimento das organizações da sociedade civil, uma prova disso é a recente aprovação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que inclui regras que permitem precisamente fortalecer tal marco normativo.

Os objetivos pendentes nesta matéria é de pensar mecanismos para gerar associações de consumidores fortes e com maior presença no mercado, a fim de equilibrar a assimetria que mantém frente aos fornecedores.

LA PROTECIÓN DEL CONSUMIDOR EN PERÚ

INTRODUCCIÓN

El Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el País aprobado por el Consejo Nacional del Sistema de Protección del Consumidor refleja una evolución constante de la normativa de protección al consumidor, la misma que se ha ido adaptando a las nuevas características de un mercado en desarrollo como el peruano.

No obstante, el sistema de protección al consumidor peruano actualmente se caracteriza por contar con distintas autoridades involucradas en acciones de protección de los consumidores y usuarios que desarrollaban sus labores de manera individual, sin que medien labores conjuntas y articuladas. Por ello, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor – ambas instituciones establecidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010. viene trabajando para promover la articulación de acciones en aras de la implementación de acciones que favorezcan eficientemente a los consumidores.

PERÚ

República del Perú
Capital: Lima
Idioma oficial: Español
Población: 28.220.764 de habitantes [143]
Protección del Consumidor:
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Presidencia del Consejo de Ministros
http://www.indecopi.gob.pe

Dicha articulación constituye uno de los retos actuales mas importantes del sistema de protección al consumidor peruano, que será desarrollados en los próximos años, fortaleciendo de esa manera la protección de los consumidores del país.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   El art. 65º de la Constitución (1993) indica que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   Mediante Ley 29571 de fecha 2 de septiembre del 2010 fue aprobado el Código de Protección y Defensa del Consumidor, norma de orden público.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   No existen conflictos. Lo que existen son controversias propias de la vía civil, penal y administrativa que están delimitadas por la propia Legislación o por criterios interpretativos. Existe prevalencia por los derechos del consumidor debido a la existencia del principio pro consumidor dentro de la legislación peruana.

143 http://censos.inei.gob.pe/Censos2007/IndDem/. Datos estadísticos de 2007, disponible en 23 de Janeiro 2013.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

En determinados casos, por ejemplo, el artículo 235º del Código Penal Peruano sanciona la adulteración o modificación en la calidad, cantidad o peso de artículos considerados oficialmente de primera necesidad, en perjuicio del consumidor, la sanción es entre 1 y 3 años de pena privativa de libertad y con 90 a 180 días-multa.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

De conformidad con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, y como tal es el ente rector en materia de protección al consumidor.

Entre sus funciones existen tres tipos de facultades:

Resolutivas, a través de sus órganos especializados encargados de atender procedimiento de denuncias.

Fiscalización y prevención, a través de su Gerencia encargada de fiscalizar y prevenir infracciones de protección al consumidor.

Ente rector, a través de la Dirección Nacional de Protección del Consumidor, órgano que constituye la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Protección del Consumidor y que se encarga de coordinar la implementación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

El Indecopi ha sido objeto de un proceso de desconcentración de funciones a nivel nacional con el objetivo de acercar sus servicios a más personas. En ese sentido, cuenta con veinticuatro oficinas desconcentradas, de las cuales el 50% tienen funciones delegadas en materia resolutiva de protección al consumidor y el 50% restante cumplen una función de orientación al consumidor, promoción de conciliación e investigación preliminar no resolutiva.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Administrativamente, Indecopi puede imponer amonestaciones o multas de hasta 450 UIT (aproximadamente $610,000 Dólares Americanos).

Indecopi no tiene atribuciones penales, pero puede constituirse como actor de oficio en denuncias administrativas en defensa de intereses colectivos o difusos, o civilmente como entre patrocinante de acciones judiciales civiles en defensa de intereses colectivos de los consumidores.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Si, existen asociaciones civiles de consumidores, las cuales se inscriben en un registro especial administrado por el Indecopi. Su regulación general se encuentra incorporada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Las asociaciones de consumidores, previo registro y suscripción de Convenio con el Indecopi, pueden acceder hasta al 50% del monto de las multas obtenidas en procedimientos sancionadores que hubieran promovido en Indecopi o en alguno de los órganos reguladores. Estos montos deben ser utilizados en acciones de investigación, orientación y educación al consumidor.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

En el caso de los órganos reguladores de servicios públicos, estos tienen un Consejo de Usuarios que agrupa a representantes de la Sociedad Civil, entre ellos, asociaciones de consumidores, en cuyo ámbito cumplen una función consultiva. De otro lado, en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, las asociaciones de consumidores cuentan con 3 representantes.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El Indecopi, en su calidad de entre rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, representa al Perú internacionalmente en materia de Protección y Defensa del Consumidor.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

La solución de controversias entre consumidores y usuarios se resuelve en tribunales administrativos, siendo que los pronunciamientos de dichas instancias pueden impugnarse en sede judicial mediante un proceso contencioso administrativo. En materia de patrocinio colectivo de defensa de los consumidores existe un procedimiento especial donde se establece una vía sumarísima para la tramitación de dichas demandas.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Además de la impugnación de las resoluciones administrativas en la vía judicial, los consumidores pueden acudir directamente a ésta en materia de responsabilidad civil, en caso de que la conducta de un proveedor les cause algún perjuicio. De otra parte, en cuanto a acciones de interés colectivo existe un procedimiento especial establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de los Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

El Sistema de Atención al Consumidor del Indecopi (SAC) tiene implementado un procedimiento de atención de reclamos mediante los cuales se busca una solución mediante la conciliación. El incumplimiento del acuerdo de conciliación puede ser sancionado por el Indecopi.

De otro lado, los procedimientos de denuncias administrativas en el Indecopi contemplan la opción de una salida conciliada al conflicto antes de que el órgano resolutivo emita su pronunciamiento.

Finalmente, el Código de Protección y Defensa del Consumidor creó el Sistema de Arbitraje de Consumo cuya implementación viene siendo coordinada.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Sí, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece en su artículo 1° como uno de los derechos del consumidor, el derecho a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible y relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Los artículos 49º a 52º del Código de Protección y Defensa del Consumidor contienen disposiciones que definen las cláusulas abusivas, señalando cuáles serían aquellas de ineficacia absoluta y relativa. Asimismo, se establece que las cláusulas que sean calificadas como abusivas son inaplicadas por la autoridad de consumo, sin perjuicio de las decisiones que sobre dicho tema puedan ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

El Título II del Código de Protección y Defensa del Consumidor contiene un capítulo destinado a regular los contratos de consumo en general, dentro del cual se encuentra el artículo 48º, que establece los requisitos mínimos que deben cumplir los contratos de consumo celebrados por adhesión, entre los cuales se encuentran los siguientes: (i) concreción, claridad y sencillez en la redacción, (ii) accesibilidad y legibilidad, y (iii) buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Dentro del capítulo destinado a regular los métodos comerciales agresivos o engañosos, se incluyen aquellos casos en los cuales el proveedor realice visitas al domicilio del consumidor o efectúe proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, medios electrónicos y otros medios, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese. En tal sentido, en caso se celebre un contrato de consumo bajo estas condiciones, el consumidor podrá solicitar la restitución inmediata de las prestaciones en un plazo de 7 días calendario.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

El artículo 104º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el proveedor responde administrativamente por las infracciones a dicha norma, pudiendo ser exonerado en caso acredite la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la imprudencia del propio consumidor. Asimismo, en el caso la denuncia verse sobre la idoneidad en la prestación de un servicio, se analizará si se trata de una obligación de medios o de resultado.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Si bien el Código Penal no contempla la sola defraudación de los derechos del consumidor como un delito, sí tipifica diversas conductas que podrían darse dentro de un esquema de consumo (La Estafa contemplada en el artículo 196º del código penal tiene una pena privativa de libertad de uno a seis años). Por su parte, el abuso de firma en blanco contemplado en el artículo 197º del Código Penal tiene una pena privativa de libertad de uno a cuatro años y de 60 a 120 días-multa.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Sí. El artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que los proveedores (entre ellos los distribuidores, comerciantes, fabricantes, productores, importadores y prestadores) responden administrativamente por la idoneidad y calidad de los

productos o servicios ofrecidos. Esto sin perjuicio de la responsabilidad civil que es atribuible a los proveedores en caso se verifique una afectación personal o patrimonial al consumidor o usuario.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí. De acuerdo al artículo 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los proveedores serán responsables en caso se verifique la existencia de un vicio o falla en el producto o servicio que lo hagan no idóneo, en la medida que implique una falta de correspondencia entre lo que el consumidor esperaba y lo que efectivamente se le habría entregado. Asimismo, los artículos 100º y 101º de la misma norma señalan que se aplicará la responsabilidad civil objetiva en caso de productos defectuosos que causen daños y perjuicios a la integridad física de los consumidores o a sus bienes; sin perjuicio de la responsabilidad penal y administrativa que pudiese corresponder al responsable y las medidas correctivas respectivas.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Si. De acuerdo con el artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la definición de proveedor no está solamente limitada aquel que vendió el bien o servicio, sino a cada uno de los actores en la cadena de producción – consumo, la cual es entendida como un conjunto de personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que actúan de manera a facilitar la transferencia de un producto o servicio desde el productor hasta el consumidor final. Aunque los miembros de la cadena de producción – consumo cumplan reglas distintas, la responsabilidad por el incumplimiento dependerá del fabricante, importador, distribuidor, prestador y todos los que participan en dicha cadena, según corresponda. Así el fabricante es todas las veces responsable de verificar la idoneidad de los productos, por el, distribuidos en el mercado y caso presente alguna falla en el origen, lleve a cabo las acciones necesarias para solucionar tal problema.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

Respecto del poder público, existe el Registro denominado “Gracias… No insista” que insista” que es una lista que contiene todos aquellos números telefónicos y direcciones de correo electrónico que no podrán ser utilizados por los proveedores de bienes y servicios para realizar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos referidos a la promoción de productos y servicios. http://systems.indecopi.gob.pe/noinsista/home.seam

Al no existir aún reglamentación sobre Protección de Datos Personales, no existen listas oficiales del sector privado que contenga esta información.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

En atención a lo dispuesto en el artículo 119º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del mencionado dispositivo legal. Ello, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a éstos en la toma de sus decisiones de consumo.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Según lo establecido en el Decreto Supremo Nº 029. 2011.PCM, Reglamento del Registro de Infracciones y Sanciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la información referida a los proveedores que figuran en el Registro de Infracciones y Sanciones es publicada en el Portal Institucional del INDECOPI, a efectos de viabilizar que la información sea de acceso público y de forma gratuita.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

La publicidad se encuentra regulada principalmente por el Decreto Legislativo Nº 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal y por la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cabe señalar que la publicidad engañosa se encuentra prohibida y los actos de comparación y equiparación se deben realizar conforme a lo establecido en la Ley.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

En el Perú existe una autoridad especial que se encarga de la supervisión general de la publicidad, independiente de la que protege específicamente los derechos de los consumidores, y que pertenece al INDECOPI. Dicha entidad es la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal y cuenta con competencia exclusiva y excluyente para tal fin.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

La legislación Peruana sobre competencia desleal y publicidad es una de las más avanzadas de la región y, por el momento, no requiere de actualización o complementación alguna.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Anteriormente no contábamos con una ley sobre el tema, pero a partir del pasado 3 de julio del año 2011 se publicó la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, la cual dispone que el tratamiento de los datos personales debe realizarse bajo el respeto de los derechos fundamentales de sus titulares y sólo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El artículo 24º de la Ley reconoce la protección del derecho a través de una vía administrativa, que se sigue ante la "Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales". Asimismo, la Ley reconoce la posibilidad de acudir de forma directa al proceso constitucional de hábeas data de acuerdo con la Sexta Disposición Complementaria Final, prevista en el citado artículo 24º.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

El 12 de marzo de 2012, se publicó el Proyecto del Reglamento de la Ley de Datos Personales, elaborado por una Comisión Multisectorial, a fin de recibir los aportes y comentarios a dicho reglamento para su mejoramiento para su complementación u actualización. Conforme a lo señalado en las respuestas anteriores, la autoridad según la ley es la "Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales", la cual recae en la Dirección General de Protección de Datos Personales, órgano que depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

El artículo 67º de la Constitución Política del Perú señala que es el Estado quien determina la política nacional del ambiente. Asimismo, de acuerdo al artículo 82º de la Ley Nº 28611, Ley General del Ambiente, se estipula que el Estado a través de acciones educativas de difusión y asesoría, promueve el consumo racional y sostenible, de forma tal que se incentive el aprovechamiento de recursos naturales, la producción de bienes, la prestación de servicios y el ejercicio del comercio en condiciones ambientales adecuadas.

De otro lado, el numeral 9 del artículo VI del Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece que el Estado es el encargado de promover el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El artículo 52º de la Ley General del Ambiente establece que las competencias ambientales del Estado son ejercidas por organismos constitucionalmente autónomos, autoridades del Gobierno Nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales, de conformidad con la Constitución y las leyes que definen sus respectivos ámbitos de actuación, funciones y atribuciones, en el marco del carácter unitario del Estado. El Gobierno Nacional se reserva el diseño de las políticas y normas ambientales de carácter nacional.

Por otra parte, el artículo 56º de la mencionada Ley señala que el Consejo Nacional del Ambiente es la Autoridad Ambiental Nacional y ente rector del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, siendo este ente competente para todas las funciones siempre que las mismas no hayan sido directamente asignadas por la Constitución o por sus respectivas Leyes Orgánicas; así como cumple la función de dirimir los conflictos de competencia surgidos en la materia.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si bien es cierto existe normativa en la materia a nivel de planeamiento sobre políticas públicas en materia de consumo sostenible, la misma no ha tenido mayor asidero en la actuación de los diversos agentes involucrados. El nuevo reto para el Estado es el fomento de tales políticas a través de la ejecución de un sistema basado en la generación de incentivos para los particulares que se involucren en la implementación de las mismas.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Sí, el Capítulo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor detalla los derechos de los consumidores en relación a los productos o servicios financieros. A ello, se suman las normas sectoriales propias de la entidad encargada de regular al sistema financiero (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP), la cual cuenta con un portal a disposición de los consumidores (http://www.sbs.gob.pe/0/home_usuarios.aspx).

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Si bien la entidad sectorial (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) cuenta con una plataforma de atención al usuario, el Indecopi (en su calidad de autoridad de consumo) es competente para conocer denuncias relacionadas a servicios financieros y aplicar sanciones en caso se verifique una infracción a los derechos del consumidor. En tal sentido, el Indecopi también vela por los derechos de los consumidores en caso de operaciones de venta al crédito, así como en aquellas controversias derivadas del uso de tarjetas de débito y crédito.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

A la fecha, se está evaluando la posibilidad de dotar de mayores mecanismos de seguridad a las tarjetas de débito y crédito, a fin de fortalecer la seguridad de dichas transacciones.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

En Perú no existe regulación específica sobre la materia. Sin embargo, sí contamos con legislación en materia de publicidad en línea, uso de correo electrónico y en la prestación de servicios para el acceso a Internet (así como para las operadoras y los medios de pago), entre otros aspectos.[144]

Entre dichas normas, las que tienen mayor incidencia respecto al comercio electrónico son la Ley Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).

Asimismo, el artículo 58º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos, indicándose expresamente que dicha disposición abarca todo tipo de contratación de productos o servicios, incluyendo al comercio electrónico o modalidades similares.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

De acuerdo al artículo 57º del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales el INDECOPI es la autoridad administrativa competente encargada de: (i) aprobar las políticas de certificación y verificación; (ii) acreditar entidades de certificación y de registro; (iii) registrar a las entidades acreditadas; entre otras funciones

Asimismo, en el artículo 9º de la Ley Nº 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), se especifica que el INDECOPI, a través de la Comisión de Protección al Consumidor y la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (en el marco de la competencia exclusiva que tiene para publicidad), es la entidad competente para conocer las infracciones a dicha regulación.

144 Otras regulaciones relativas al tema:

- Ley de delitos informáticos
- Ley de manifestación de la voluntad por medio electrónico
- Ley de control de contenidos (pornografía infantil)
- Ley de centrales de riesgo
- Decreto sobre micro formas digitales
- Ley de derechos de autor
- Ley de propiedad industrial
- Decisión andina de derechos de autor
- Decisión andina de propiedad industrial
- Legislación sobre tributación de contenidos digitales.

De manera similar, el INDECOPI es la entidad competente para fiscalizar y eventualmente sancionar las presuntas infracciones vinculadas al derecho de los consumidores vinculado a la protección contra métodos comerciales agresivos o engañosos.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Ciertos aspectos legales en relación al comercio electrónico deben ser regulados para crear un marco jurídico para la contratación electrónica y en especial para el comercio electrónico, teniendo como base el análisis de la validez de la contratación electrónica, formación del consentimiento, tribunal competente y legislación aplicable. De igual manera, es necesario regular la protección del consumidor virtual, mediante el análisis de los derechos y obligaciones que poseen los agentes que intervienen en el comercio electrónico.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Título Preliminar, Artículo VI, señala que el Estado formula programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar. Para tal efecto, brinda asesoría al consumidor y capacita a los docentes, implementando los sistemas que sean necesarios. Asimismo, puede realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el fin de coordinar actividades a favor del desarrollo de los derechos de los consumidores.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

Sobre este tema, el Consejo Nacional de Protección al Consumidor viene trabajando las políticas públicas a efectos de implementar de formar coordinada con el Ministerio de Educación, la inclusión de programas de educación al consumidor en la currícula escolar. En ese sentido, constituye una política pública (Artículo VI.5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor) que el estado formule programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Sí. El Perú cuenta con diferentes cursos de grado y de postgrado de modalidad presencial y virtual referentes al derecho al consumidor, estos tienen como objetivo contribuir al conocimiento de los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores. En ellos, se abordan los derechos de consumidores y las relaciones de consumo mediante la implementación del nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor, brindando herramientas para comprender la legislación, doctrina, precedentes vinculantes y jurisprudencia trascendente.

CONSIDERACIONES FINALES

A casi 20 años de funcionamiento, el sistema de protección al consumidor ha obtenido muchos logros, siendo uno de los principales el que los consumidores conozcan mas sus derechos y exijan sus cumplimiento. No obstante, así como los consumidores están más informados, los mercados han venido evolucionando con las innovaciones tecnológicas, los tratados internacionales de comercio y en general el incremento en la oferta de bienes y servicios, lo cual genera la necesidad de que la información a los consumidores sea actualizada permanentemente así como los controles por parte de las instituciones estatales encargadas de proteger sus derechos.

En dicho marco, un hito importante fue la aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor vigente desde el 2 de octubre de 2010, el cual constituye una herramienta legal que armoniza las normas existentes hasta ese momento, así como los

pronunciamientos emitidos por la autoridad en materia de protección al consumidor, permitiendo además integrar bajo un sistema de principios comunes todas las regulaciones sectoriales existentes. Ello permite que el Estado en su conjunto trabaje de manera integrada y coordinada, optimizando de ese modo los recursos

Adicionalmente al desarrollo jurisprudencial que dicho marco normativo genere, queda pendiente como reto que todas las instituciones que vienen desarrollando actividades para las defensa de los consumidores, logren la consolidación del Sistema Nacional de Protección del Consumidor trabajando de manera articulada a fin de que se obtengan mayores resultados a los obtenidos hasta el momento. De esa manera, con la articulación de acciones de promoción y prevención en favor de los consumidores se forjará un mercado orientado al bienestar de los mismos y a la protección de sus derechos.

Asimismo, un reto permanente lo constituye la actualización de los mecanismos de protección a los consumidores con los que cuenta el Estado a fin de que el dinamismo de las estrategias comerciales y de los mecanismos de adquisición de productos, no sobrepasen la capacidad de éste para detectar y prevenir infracciones.

Precisamente, el Indecopi en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, viene trabajando decididamente en cada uno de los desafíos planteados, siendo parte de los logros obtenidos la ampliación de la cobertura de los servicios del Indecopi al interior del país así como la suscripción de un acuerdo transfronterizo con el Servicio Nacional de Consumidor – SERNAC de Chile que permitirá la atención de consumidores de ambos países en la zona de frontera, lo cual resulta de suma considerando el dinamismo del comercio y el incremento permanente del turismo.

Como podemos observar, el Indecopi viene realizando una labor sumamente importante en lo que a consolidación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor se refiere, permitiendo consolidar lo avanzado durante estos años e innovar en la búsqueda de soluciones y mecanismos de información para los consumidores.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

Las normas de protección al consumidor incorporan la participación de la sociedad civil principalmente mediante dos mecanismos:

Consejos de Usuarios - Creados al interior de los organismos reguladores están conformados por diversas instituciones de la sociedad civil (colegios profesionales, asociaciones de consumidores, universidades, entre otros) y tienen entre sus funciones emitir opinión respecto de las funciones que tiene a su cargo el organismo regulador, participar en las audiencias públicas, recibir y presentar ante el Consejo Directivo las consultas efectuadas por los usuarios del servicio regulado y proponer las líneas de acción necesarias para mejorar los servicios bajo el ámbito de competencia de los organismos reguladores.

Participación en las sanciones aplicadas a proveedores - A través de convenios de cooperación interinstitucional se permite que las asociaciones de consumidores participen en la labor fiscalizadora del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI otorgándoles un porcentaje de las sanciones que se apliquen en procesos promovidos por dichas organizaciones.

Si bien dichos mecanismos vienen permitiendo la participación de la sociedad civil en las instituciones del Estado en aras de la mejor protección de los derechos de los consumidores, el Estado busca permanentemente mejoras en dicha participación, promoviendo normas que buscan consolidar el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, una prueba de ello es la reciente aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor que incluye reglas que permiten precisamente fortalecer dicho marco normativo.

Los retos pendientes en esta materia es idear mecanismos para generar asociaciones de consumidores fuertes y con mayor presencia en el mercado, a fin de equilibrar la asimetría que mantienen frente a los proveedores.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM PORTUGAL

INTRODUÇÃO

PORTUGAL

República Portuguesa
Capital: Lisboa
Idioma oficial: Português
População: 10.561.614 habitantes [145]
Proteção do Consumidor:
Direção-Geral do Consumidor
Ministério da Economia e do Emprego
http://www.consumidor.pt/

Portugal foi pioneiro na adoção de medidas de defesa do consumidor. Os direitos dos consumidores foram consagrados na Constituição da República Portuguesa de 1976, tendo a primeira lei sobre a defesa do consumidor sido publicada em 1981.

Em 1983 foi criado o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INDC), que deu lugar em 1993, ao Instituto do Consumidor (IC) e, hoje em dia,à Direção-Geral do Consumidor, sendo de sua responsabilidade colaborar na definição e execução da política de proteção do consumidor em Portugal, zelar pelo respeito dos direitos do consumidor, apoiar o movimento associativo e assegurar a articulação entre todos os organismos que intervêm na área da defesa do consumidor dentro da Administração Pública, dinamizando o relacionamento com as entidades privadas com atividades nesta matéria.

Com a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia (CEE) em 1986, que depois deu origem à União Europeia, foi fortemente alargado o âmbito das políticas de consumo, abrangendo matérias muito diversas, como as relacionadas com a alimentação e bebidas, a banca, os serviços financeiros e o crédito, os seguros, os meios de transporte, as viagens aéreas e o turismo, o comércio e as telecomunicações. A informação ao consumidor, nomeadamente em matéria de características de produtos e serviços, ganhou uma dimensão inédita, ao ser entendida como a melhor maneira de melhorar a proteção dos consumidores. A defesa da saúde e da segurança dos consumidores, estreitamente ligadas à circulação de produtos num mercado único, ganharam também um particular relevo nas políticas europeias de produção e comercialização. E a formação e educação do consumidor, nomeadamente com a integração dos temas de consumo nos curricula escolares, foram igualmente fulcrais no desenvolvimento de uma verdadeira consciência social para as questões de consumo.

Em 1996 surgiu uma nova Lei de Defesa do Consumidor, que se mantém até aos dias de hoje e que veio consagrar o direito "à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta", bem como o direito "à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses individuais homogéneos, coletivos ou difusos".

A Direção-Geral do Consumidor, que desde 2007 é a entidade pública responsável pelo estudo, definição e execução da política dos consumidores em Portugal, estende também a sua ação ao apoio dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e a outras estruturas de acesso dos consumidores à justiça, bem como colabora com as Entidades Reguladoras setoriais no desenvolvimento da sua ação.

Relativamente aos desafios futuros, importa prosseguir com a adoção de medidas legislativas específicas de proteção dos consumidores que se justifiquem, bem como harmonizar e tornar mais coerente o acervo legislativo, mantendo um nível elevado de proteção e atendendo a circunstâncias inerentes ao actual período de crise económico-financeira, por exemplo em matéria de sobreendividamento. Uma visão baseada no consumidor como elemento ativo das condições de mercado contribuirá para o aumento da competitividade da economia portuguesa, sendo de esperar que as associações de consumidores e outras entidades não governamentais ativas nesta área prossigam as suas reivindicações próprias, e desenvolvam uma intervenção cívica e de educação do consumidor, no sentido do consumo responsável e do consumo sustentável. Questões relacionadas com o comércio on-line exprimem hoje a globalização das preocupações dos consumidores e a necessidade de cooperação acrescida e de posições alinhadas à escala mundial.

Uma especial atenção terá de ser dedicada aos grupos de consumidores vulneráveis e aos setores de atividade que assumem maior importância no quotidiano dos cidadãos. Os Serviços Públicos Essenciais – água, energia, comunicações eletrónicas, serviços postais–e os serviços financeiros, em toda a sua diversidade e importância, cuja complexidade os torna quase inacessíveis por parte do cidadão comum, serão áreas de crescente atenção e de estudo aturado.

145 http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub_boui=122073978&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554. Dados Estatísticos de 2011, disponível em 30 de outubro 2012.

No contexto dessas tarefas, exige-se que a Direção Geral do Consumidor possa intervir e influenciar positivamente as diversas redes de parceiros em que participa, como outros serviços públicos, os municípios e as entidades reguladoras setoriais, as associações de consumidores e os centros de arbitragem de conflitos de consumo, mas também as associações empresariais, na defesa do princípio de que as questões de consumo são, hoje, um ponto comum a consumidores e a todos quantos trabalham de forma sustentável na produção e fornecimento de bens e serviços.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

Sim. A Constituição da República Portuguesa, aprovada em 1976 e revista pela última vez em 2005 (Lei n.º 1/2005, de 12 de agosto, que aprovou a 7.ª revisão constitucional) estabelece, na parte relativa aos direitos e deveres fundamentais – direitos e deveres económicos – no seu artigo 60.º–que:

"1.Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.

2.A publicidade é disciplinada por lei, sendo proibidas todas as formas de publicidade oculta, indireta ou dolosa.

3.As associações de consumidores e as cooperativas de consumo têm direito, nos termos da lei, ao apoio do Estado e a ser ouvidas sobre as questões que digam respeito à defesa dos consumidores."

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Sim, Portugal possui uma Lei de Defesa do Consumidor, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (lei horizontal), e que é, em muitas das suas disposições, uma lei de conteúdo programático.

Entre outros aspetos, consagra a noção jurídica de consumidor ("todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios", artigo 2.º, n.º 1), enuncia e pormenoriza o teor dos direitos do consumidor–o direito à qualidade dos bens e serviços; o direito à proteção da saúde e da segurança física; o direito á formação e à educação para o consumo; o direito à informação para o consumo;direito à proteção dos interesses económicos; o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos; o direito à proteção jurídica, o direito a uma justiça acessível e pronta; o direito à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos direitos ou interesses dos consumidores (artigo 3.º a 15.º).

Existe também inúmera legislação especial de defesa do consumidor (disponível no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt, gerido pela Direção-Geral do Consumidor) que regulamenta as relações de consumo celebradas no âmbito dos setores do mercado considerados essenciais para o consumidor e onde se mostrou necessária a intervenção do legislador no sentido de estabelecer a igualdade material das partes. Por este motivo, existe legislação especial de defesa dos consumidores designadamente no setor dos serviços financeiros (banca, seguros e valores mobiliários), no turismo, nos transportes (por exemplo, transporte aéreo e ferroviário), nas comunicações eletrónicas, na energia, no fornecimento de água e ainda na aquisição de bens e de serviços comuns. Trata-se, em grande parte, de normativas de ordem pública, no sentido que a este conceito é dado pelo direito brasileiro: "Normas de ordem pública, também chamadas de coercitivas, imperativas, taxativas ou cogentes, são aquelas que impõem ou proíbem de maneira categórica, sendo inderrogáveis por vontade das partes dado que asseguram interesses fundamentais da sociedade".

3. **Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?**

O direito do consumo constitui um direito especial face ao direito das obrigações constante do Código Civil. Contudo, gradualmente tem vindo a assistir-se a uma maior aplicação do direito de consumo aos casos submetidos a tribunal. A título exemplificativo, as normas sobre as garantias dos bens de consumo previstas na Lei de Defesa do Consumidor, sendo mais favoráveis, divergem claramente das normas constantes no Código Civil. É inegável que persiste algum desconhecimento ou, por vezes, menos sensibilidade para o tratamento das relações controvertidas com base na relação de consumo.

4. **Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?**

Prevê-se uma tutela quase-penal dado que as infrações das normas de defesa do consumidor constituem ilícitos de natureza contraordenacional que juridicamente são subsidiários do direito penal, divergindo deste pela natureza das sanções aplicadas, fundamentalmente de natureza pecuniária ("coimas") e pela autoridade que as aplica, uma autoridade administrativa.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

Sim. A Direção-Geral do Consumidor (DGC) é um serviço da Administração Pública Central, integrado no Ministério da Economia e do Emprego, que tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção, cuja orgânica foi aprovada pelo Decreto-Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril.

Compete-lhe dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor, que integra as entidades públicas e privadas que têm a responsabilidade e/ou como objeto a proteção dos direitos e dos interesses do consumidor; promover a informação dos consumidores sobre os direitos de que são titulares; responder e encaminhar as reclamações e denúncias dos consumidores; zelar pela segurança geral dos produtos não alimentares e dos serviços colocados no mercado nacional, assegurando a proteção da saúde e da segurança dos consumidores; defender os direitos e interesses dos consumidores no âmbito da regulação económica, em cooperação com as entidades reguladoras setoriais; fiscalizar a publicidade comercial e institucional, instruindo e decidindo (incluindo a imposição de coimas – sanções pecuniárias – e de sanções acessórias) os processos de contraordenação relativos a infrações ao regime jurídico da publicidade. A Direção-Geral do Consumidor acolhe o Centro Europeu do Consumidor, projeto conjunto com a Comissão Europeia, vocacionado para os conflitos transfronteiriços.

6. **Há alguma forma de descentralização do referido órgão?**

Não. No entanto, a política de defesa do consumidor está descentralizada dado que é uma matéria cujas competências se encontram partilhadas entre a Administração Central do Estado (através da Direção-Geral do Consumidor) e a Administração Local do Estado (através das Autarquias Locais), nos termos da Lei n.º 159/99, de 14 de setembro, que estabelece o quadro de transferência de atribuiçõese competências para as autarquias locais (artigo 13.º, n.º 1, alínea m): "Os municípios dispõem de atribuições nos seguintes domínios: …m) Defesa do consumidor;").

Assim, junto de algumas Autarquias Locais funcionam os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC), que são estruturas da iniciativa dessas Autarquias Locais no âmbito das suas competências em matéria de política de defesa do consumidor, com o apoio da Direção-Geral do Consumidor. Os CIAC constituem uma solução de proximidade para obter informação e aconselhamento em questões de consumo e assegurar uma intervenção de mediação na resolução de conflitos.

Neste contexto, embora a Direção-Geral do Consumidor não disponha de uma organização descentralizada, o seu papel enquanto dinamizador e coordenador de todo o sistema é fundamental de forma a assegurar uma política uniforme e coerente.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Os órgãos de defesa do consumidor, pela sua natureza administrativa,apenas têm competência para aplicar sanções de natureza contraordenacional.

No direito do consumo, a infração de um determinado comando jurídico é tipificada, na esmagadora maioria dos casos, como uma"contraordenação" cuja sanção aplicável, de natureza pecuniária, é a "coima" que tem uma moldura variável, sendo unicamente fixados por lei os limites mínimo e máximo aplicáveis.

A par da coima aplicada, a autoridade administrativa pode, em certos casos, aplicar sanções acessórias.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim, existem as associações de consumidores e as cooperativas de consumo que são equiparadas às associações de consumidores (n.º 4 do artigo 17.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, Lei de Defesa do Consumidor). Existe desde a década de 1970 um movimento consumerista que esteve na origem da constituição de associações de consumidores como a DECO–Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores, a FENACOOP–Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, ou a UGC–União Geral de Consumidores.

Em Portugal, as associações de consumidores regulam-se pela Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) e pelo direito civil geral quanto à sua constituição e funcionamento. Sendo pessoas coletivas dotadas de personalidade jurídica e sem fins lucrativos têm como objetivo principal a proteção dos direitos e dos interesses dos consumidores. As associações de consumidores podem ser de âmbito nacional, regional ou local, consoante a área a que circunscrevem a sua ação e tenham, pelo menos, 3000, 500 ou 100 associados. Estas estruturas podem ser de âmbito genérico (é ainda o caso da ACOP–Associação de Consumidores de Portugal e, de âmbito genérico mas caráter regional, a ACRA–Associação dos Consumidores da Região Açores e da ACSET–Associação de Consumidores de Setúbal) se o seu fim é a tutela dos direitos dos consumidores em geral; sendo de interesse específico todas as associações de bens e serviços determinados (tais como a SEFIN–Associação Portuguesa dos Utilizadores e Consumidores de Serviços e Produtos Financeiros, ou a ACMEDIA – Associação Portuguesa de Consumidores dos Media).

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim, apoia.

O n.º 3 do artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa (já referido na resposta à pergunta n.º 1) estabelece que "As associações de consumidores e as cooperativas de consumo têm direito, nos termos da lei, ao apoio do Estado e a ser ouvidas sobre as questões que digam respeito à defesa dos consumidores". Este apoio é um direito de natureza constitucional das associações de consumidores e das cooperativas de consumo e pode revestir a forma de apoio técnico ou de apoio financeiro.

O apoio técnico pode ser concedido através da prestação de informações relativas à política de defesa do consumidor, mediante o envio de informação e de documentação, e da realização de ações de formação para os funcionários das associações de consumidores, ou, ainda através da formulação e concessão de conteúdos técnicos necessários para a realização das ações daquelas associações ou pela troca de informação e de experiências ou de cedência de materiais informativos (como livros, brochuras, etc).

No que diz respeito ao apoio financeiro, e desde 1986 até 2010 inclusivé, este apoio foi regulamentado pelo membro do Governo com a tutela da defesa do consumidor, o último dos quais através do Despacho n.º 4210/2008, de 18 de fevereiro, do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, publicado no Diário da República n.º 34, 2.ª série, de 18 de fevereiro.

O Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores criado pela Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro, visa financiar projetos apresentados pela sociedade civil (associações de consumidores, coooperativas de consumo, outras associações de direito privado) e pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) de promoção dos direitos e interesses dos consumidores. Cabe à DGC efetuar a gestão técnica deste Fundo, competindo a aprovação dos projetos, previamente instruídos pela DGC, a uma Comissão presidida pela Diretora-Geral do Consumidor. A fiscalização da execução dos projetos é igualmente da competência da Direção-Geral do Consumidor.

O Fundo foi constituído com o montante das cauções cobradas pelos prestadors de serviços de energia e de água, ainda em vias de devolução aos consumidores que a solicitem. O Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril, proibiu a exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes do fornecimento dos serviços públicos essenciais (eletricidade, gás, água) e estabeleceu que as verbas cobradas deveriam ser restituídas aos consumidores. Por caução, entende-se, um montante financeiro pago pelos consumidores aquando da celebração de um contrato de fornecimento de água ou de eletricidade, que constituía uma garantia das empresas prestadoras destes serviços no caso de o consumidor incumprir o contrato. Na realidade, as cauções constituíam um custo adicional a pagar pelos consumidores dado que este montante nunca era devolvido aos consumidores, ainda que estes fossem consumidores cumpridores.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Sim. Em Portugal existe um órgão de consulta e ação pedagógica em matéria de defesa do consumidor denominado Conselho Nacional do Consumo (CNC) que foi criado pela Lei n.º 23/96, de 31 de julho (artigo 22.º), e regulamentado pelo Decreto-Lei nº 154/97, de 20 de junho,funcionando junto da DGC (Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril). No CNC têm assento entidades públicas com responsabilidade em matéria de consumo, os representantes das organizações de consumidores, bem como os representantes dos interesses dos operadores económicos (associações de empresas dos setores da indústria, do comércio e serviços, e de setores específicos como o bancário).

Por outro lado, os organismos reguladores dos serviços públicos essenciais (água, energia e comunicações eletrónicas) integram nos seus orgãos consultivos representantes dos consumidores (das associações de consumidores e da Direção-Geral do Consumidor).

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

Cabe ao Ministério da Economia e do Emprego promover os direitos dos consumidores, de acordo com a sua Lei Orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 126. C/2011, de 29 de dezembro (artigo 2.º, alínea m). De acordo com o Despacho nº 10353/2011, de 17 de agosto, do Ministro da Economia e do Emprego, a tutela governamental nesta matéria foi delegada no Secretário de Estado Adjunto da Economia e Desenvolvimento Regional, a quem caberá, assim, assegurar a representação internacional na área da defesa do consumidor no plano político. Nos termos da orgânica da Direção-Geral do Consumidor, compete ao dirigente máximo, o Diretor-Geral, coordenar as relações internacionais da Direção-Geral do Consumidor (Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, artigo 4.º).

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

A consagração no ordenamento jurídico de meios processuais capazes de responder à necessidade de proteger os direitos dos consumidores manifestou-se, desde logo, na Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, mediante a previsão do direito de ação inibitória "…destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor…" (artigo 10.º), e da ação de reparação de danos (artigo 12.º), e em especial, com a regulamentação do direito de ação popular, na Lei n.º 83/95, de 31 de agosto.

O regime da ação popular constitui uma forma de ação representativa ou coletiva de amplitude genérica, que enumera de forma exemplificativa as áreas a que se aplica, destacando-se os interesses relativos à saúde pública, ao ambiente e à proteção do consumo de bens e serviços, estabelecendo requisitos especialmente favoráveis à sua interposição para defesa dos interesses previstos.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Em complemento à resposta 13, as associações de consumidores e os consumidores individualmente são dotados de legitimidade ativa de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor (artigo 13.º) para interpor ações judiciais com vista à defesa dos seus direitos através da ação popular (aprovada pela Lei n.º 83/95, de 31 de agosto) e, bem assim, da ação inibitória, prevista no artigo 10.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), alargada a todos os domínios que dizem respeito aos consumidores.

Quanto ao regime, dir-se-á que a ação inibitória no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, prevista em especial no disposto do artigo 25.º, tem como objetivo a proibição de cláusulas contratuais elaboradas para utilização futura quando contrariem o princípio da boa fé ou se incluam no elenco de cláusulas consideradas abusivas nos termos do mesmo diploma legal.

A parte vencida pode ser condenada, a pedido do autor, a dar publicidade à decisão condenatória, bem como no pagamento de uma sanção pecuniária compulsória em caso de incumprimento da obrigação de se abster de utilizar ou de recomendar cláusulas contratuais que foram objeto de proibição transitada em julgado.

O artigo 10.º da Lei de Defesa do Consumidor reconhece a legitimidade processual da Direção-Geral do Consumidor quando estejam em causa interesses individuais homogéneos, coletivos ou difusos, prerrogativa que é retomada no diploma orgânico da Direção-Geral (Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, artigo 2.º, n.º 6).

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim. Na resolução alternativa de litígios de consumo, baseada no regime da arbitragem voluntária, regulado pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, que revogou a Lei n.º 31/96, de 29 de agosto, podem ser utilizadas três vias: a mediação, a conciliação e a arbitragem.

A mediação é o procedimento através do qual um terceiro – o mediador – intervém de forma imparcial tentando aproximar as partes em conflito auxiliando-as a encontrarem entre si um modo de resolver o conflito. A mediação inicia-se com a apresentação da reclamação escrita pelo consumidor ou pela associação de consumidores junto do respetivo centro de arbitragem. A conciliação é um meio alternativo de resolução de litígios, que utiliza um terceiro imparcial, interveniente, que conduz o processo em conjunto com as partes, para que estas cheguem voluntariamente a um acordo. Finalmente, a arbitragem é o procedimento que mais se assemelha ao processo judicial, cabendo ao árbitro impor uma solução para o conflito em questão. A decisão do árbitro tem a mesma força e eficácia de uma sentença judicial.

A criação em Portugal de centros de arbitragem institucionalizada está sujeita a autorização do Ministro da Justiça (artigo 62.º da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro), seguindo o previsto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro.

O Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio, veio criar a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (e estabelecer as formas e critérios de financiamento e avaliação dos Centros que a integram.

A Arbitragem de Consumo é uma arbitragem institucionalizada, promovida por associações privadas sem fins lucrativos (integradas por associações de consumidores, Autarquias Locais, associações empresariais) que criam Centros de Arbitragem que têm por objeto a resolução de conflitos de consumo relativos à aquisição de bens e serviços, em estabelecimentos sitos na respetiva área territorial apoiados financeiramente pelo Ministério da Economia e do Emprego, através da Direção-Geral do Consumidor e pelo Ministério da Justiça, através da Direção-Geral de Política de Justiça.

Em Portugal existem onze Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo: oito de competência genérica, isto é, com competência para resolverem conflitos de consumo que tenham por objeto um bem ou serviço de qualquer natureza e três de competência sectorial, que são competentes apenas para resolverem conflitos de consumo relativos a um determinado setor de atividade (seguros, setor automóvel e, mais recentemente, o comércio eletrónico). A sua competência territorial é definida em função das áreas geográficas dos municípios ou das suas associações que os integram como associados.

Os procedimentos seguidos nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são simples e céleres (o prazo médio situa-se entre os 30 e 60 dias) e, naqueles Centros que têm competência genérica, não implicam encargos para qualquer das partes.

Quando a entidade reclamada (o operador económico) não aceita a mediação e a arbitragem o consumidor pode recorrer aos Julgados de Paz (Lei n.º 78/2001, de 13 de julho), instâncias criadas com a colaboração da Administração Local (municípios), com funcionamento e organização próprios, dotados de competência em matéria declarativa (cível), com exceção do direito da família, do direito das sucessões e do direito do trabalho, cujo valor não ultrapassasse os € 5.000.

A utilização dos Julgados de Paz está sujeita a uma taxa única no valor de € 70 a cargo da parte vencida, sendo que o juiz também pode decidir repartir esse valor entre o demandante e o demandado. Caso haja acordo durante a mediação, o valor a pagar é de € 50, dividido por ambas as partes.

Atualmente em Portugal funcionam 25 Julgados de Paz, com uma abrangência alargada a mais de 3,4 milhões de habitantes distribuídos por 61 conselhos.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim, o direito à informação dos consumidores é um direito basilar do direito do consumo em Portugal, com força constitucional (n.º 1 do artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa, na versão da 7.ª revisão constitucional).

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim, o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.º 220/95, de 31 de agosto (este retificado pela Declaração de retificação n.º 114.B/95, de 31 de agosto), n.º 249/99, de 7 de julho, e n.º 323/2001, de 17 de dezembro, institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais. Este regime estabelece as obrigações a cargo dos proponentes das cláusulas de forma a garantir que os consumidores têm conhecimento do respetivo teor. O regime contém listas de cláusulas tipo dos contratos que podem ser consideradas absoluta ou relativamente proibidas consoante as circunstâncias.

Existe, também, o direito à proteção judicial contra as cláusulas abusivas através do recurso à ação inibitória a que se fez referência na resposta à pergunta n.º 14.

Por outro lado, existe um controlo administrativo das cláusulas contratuais inseridas nos contratos de serviços de mediação imobiliária que é realizado pela Direção-Geral do Consumidor através do controlo ex ante dos contratos-tipo de adesão a serem utilizados entre os consumidores e as empresas prestadoras dos serviços (Decreto-Lei n.º 69/2011, de 15 de junho).

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim, a regulamentação sobre os contratos de adesão consta do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.º 220/95, de 31 de agosto (este retificado pela Declaração de retificação n.º 114.B/95, de 31 de agosto), n.º 249/99, de 7 de julho,

e n.º 323/2001, de 17 de dezembro, que instituiu o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, correspondendo à transposição para o ordenamento jurídico português da Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Sim. O Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância, e regula os contratos ao domicílio e equiparados, as vendas automáticas e as vendas especiais esporádicas e estabelece modalidades proibidas de vendas de bens ou de prestação de serviços. Este diploma foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 82/2008, de 20 de maio.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

O Decreto-Lei n.º 131/2001, de 24 de abril de 2001, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 1999/34/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de maio de 1999, em matéria de responsabilidade decorrente de produtos defeituosos, regula o regime jurídico da responsabilidade civil do produtor/fornecedor classificando-a como responsabilidade objetiva. Tal significa que o produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeito dos produtos que coloca em circulação. A par da responsabilidade objetiva também pode ter lugar a responsabilidade subjetiva, quando por exemplo o fornecedor no âmbito da negociação contratual com o consumidor não atua de acordo com o princípio da boa fé. De acordo designadamente com o artigo 227.º do Código Civil, o fornecedor responderá pelos danos que culposamente causar ao consumidor.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

O Decreto-Lei n.º 28/84, de 20 de janeiro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 347/89, de 12 de outubro, n.º 6/95, de 17 de janeiro, n.º 20/99, de 28 de janeiro, n.º 162/99, de 13 de maio, n.º 143/2001, de 26 de abril, n.º 70/2007, de 21 de abril e pelas Lei n.º 13/2001, de 04 de junho, n.º 108/2001, de 28 de novembro e n.º 20/2008, de 21 de abril, tipifica os crimes contra a economia e a saúde pública, tais o crime de abate clandestino, o crime de açambarcamento, abrangendo novas situações, designadamente o condicionamento da venda de bens à venda de outros, bem como a aquisição de quantidades de bens superiores às necessidades de abastecimento normal dos respetivos compradores, incluindo os próprios consumidores. Prevê igualmente os crimes de destruição, de danificação ou de inutilização de bens essenciais ou de grande importância para a economia nacional. As penas previstas no Decreto-Lei n.º 28/84, para os diferentes tipos de crimes têm em conta a diversidade de interesses a proteger. Quando os crimes forem praticados por pessoas coletivas as penas podem ser admoestação, multa ou dissolução. Quando praticadas por pessoa singular, as penas podem traduzir-se em pena de prisão ou multa.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim. O Decreto-Lei n.º 69/2005, de 17 de março, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos, determina que só podem ser colocados no mercado produtos seguros. As disposições do diploma são aplicáveis à segurança dos produtos colocados no mercado e, com as necessárias adaptações, à segurança de serviços prestados aos consumidores, quando os respetivos requisitos não constem de legislação especial.

A obrigação geral de segurança é dirigida ao «produtor», conceito que inclui: o fabricante de um produto que se encontre estabelecido na União Europeia ou qualquer pessoa que se apresente como tal ao apor o seu nome, marca ou outro sinal distintivo do produto ou que proceda à sua recuperação; o representante do fabricante, quando este não se encontre estabelecido na União Europeia ou, na sua falta, o importador do produto na União Europeia ou, ainda, outros profissionais da cadeia de comercialização, na medida em que as respetivas atividades possam afetar as características de segurança do produto colocado no mercado.

É também destinatário dessa obrigação geral de segurança, o «distribuidor», isto é o operador profissional da cadeia de comercialização, cuja atividade não afete as caraterísticas de segurança do produto, que está obrigado a agir com diligência, nomeadamente, durante o armazenamento, transporte e exposição dos produtos, por forma a contribuir para o cumprimento das obrigações de segurança aplicáveis.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim, nos termos gerais de direito, conforme previsto no Código Civil português (artigo 913.º) e no regime das garantias dos bens de consumo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

O Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril, foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim, desde logo nos termos da Lei de Defesa do Consumidor, a qual determina em caso de violação do dever de informação a responsabilidade solidária dos vários intervenientes na cadeia de produção à distribuição, tal como o disposto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 1999/44/CE, de 25 de maio de 1999, sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não. Contudo, para efeitos estatísticos, o Instituto Nacional de Estatística elabora estudos sobre a evolução do cabaz de compras dos consumidores. O Instituto Nacional de Estatística, Instituto Público (INE) tem como missão produzir e divulgar informação estatística oficial de qualidade, promovendo a coordenação, o desenvolvimento e a divulgação da atividade estatística portuguesa (www.ine.pt).

A Direção-Geral do Consumidor, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 62/2009, de 10 de março, gere uma lista nacional (lista Robinson) de consumidores não interessados em rececionar comunicações publicitárias, nomeadamente através de mensagens de correio eletrónico (“e-mail”), SMS e MMS.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim, a Direção-Geral do Consumidor procede ao registo, à classificação, à resposta e ao encaminhamento das reclamações e dos pedidos de informação que recebe dos consumidores, dados esses que divulga no seu Relatório de Atividades anual. Por força da articulação com as 70 Autarquias Locais que criaram Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, a DGC pode também aceder às reclamações recebidas por estes serviços.

A RTIC – Rede Telemática de Informação Comum (https://rtic.consumidor.pt/rtic) é uma plataforma eletrónica que, desde 2009, reúne as reclamações exaradas no Livro de Reclamações por cerca de 20 autoridades de vigilância do mercado e entidades reguladoras setoriais. Nesta sede são registadas as reclamações em matéria de publicidade recebidas pela Direção-Geral do Consumidor.

A Direção-Geral do Consumidor criou em 2010 uma base de dados das reclamações dos consumidores para a identificação de casos-tipo, de problemas emergentes e dos operadores económicos com maior número de reclamações, pretendendo a recolha e a análise desta informação contribuir para a definição de iniciativas preventivas junto das empresas e das suas associações.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Sim, por força do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, os dados relativos às reclamações registadas no Livro de Reclamações são divulgados publicamente 2 vezes por ano.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim. O Código da Publicidade foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro e alterado pelos seguintes diplomas: Decreto-Lei nº 74/93, de 10 de março; Decreto-Lei n.º 6/95, de 17 de janeiro; Decreto-Lei n.º 61/97, de 25 de março; Lei n.º 31.A/98, de 14 de julho; Decreto-Lei n.º 275/98, de 9 de setembro; Decreto-Lei n.º 51/2001, de 15 de fevereiro; Decreto-Lei n.º 332/2001, de 24 de dezembro; Lei n.º 32/2003, de 22 de agosto; Decreto-Lei n.º 224/2004, de 4 de dezembro; Lei n.º 37/2007, de 14 de agosto e Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março e Lei n.º 8/2011, de 11 de abril., a última relativa à primeira alteração à Lei da Televisão, aprovada pela Lei n.º 27/2007, de 30 de julho.

O Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, estabelece uma proibição geral única das práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores e aplica-se às práticas comerciais desleais, incluindo a publicidade, que prejudicam diretamente os interesses económicos dos consumidores e indiretamente os interesses económicos de concorrentes legítimos. Este Decreto-Lei transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

Aquela proibição geral aplica-se da mesma forma a práticas comerciais desleais que ocorram antes, durante e após qualquer relação contratual entre um profissional e um consumidor.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Nos termos do Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, desde 2 de maio de 2012 compete à Direção-Geral do Consumidor acompanhar e fiscalizar a publicidade comercial e institucional procedendo à instrução e decisão dos correspondentes processos de contraordenação e aplicando coimas e sanções acessórias. Compete ao Diretor-Geral do Consumidor ordenar a realização de inquéritos e a abertura de processos por infração ao regime jurídico da publicidade e decidir os processos, aplicando as sanções previstas na lei e adotando as medidas cautelares necessárias ou, se for caso disso, a sua remessa às entidades competentes. Pode ainda emitir avisos públicos, nomeadamente através dos órgãos de comunicação social, quando estejam em causa os direitos e interesses dos consumidores, e, bem assim, formular recomendações aos operadores económicos, sempre que tal se justifique, com o objetivo de proteger os interesses económicos dos consumidores.

A Lei Orgânica do Ministério da Economia e do Emprego, aprovada pelo Decreto – Lei n.º 126. C/2011, de 29 de dezembro, veio determinar a reestruturação da DGC, reforçando as suas atribuições em matéria de publicidade e conferindo-lhe as atribuições (em matéria decisória e sancionatória) da Comissão de Aplicação de Coimas em Matéria de Publicidade, cuja extinção foi operada por aquele diploma.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Nada a assinalar.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim. A Lei n.º 67/98, de 26 de outubro–Lei da Proteção de Dados Pessoais–transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim. A Comissão Nacional de Proteção de Dados (www.cnpd.pt) é a Autoridade Nacional de Controlo de Dados Pessoais, constituindo uma entidade administrativa independente com poderes de autoridade, que funciona junto da Assembleia da República, o Parlamento de Portugal.

Tem como atribuição genérica controlar e fiscalizar o processamento de dados pessoais, em rigoroso respeito pelos direitos do homem e pelas liberdades e garantias consagradas na Constituição e na lei.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Nada a assinalar.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Existe um vasto acervo da União Europeia e português em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável, que abrange áreas tão diferentes como o ambiente, alimentação ou bebidas, água, alterações climáticas, ar, resíduos, ruído, Organismos Geneticamente Modificados, pesticidas, poluentes orgânicos, cosméticos, habitação, veículos e, consequentemente, várias autoridades responsáveis pela verificação do seu cumprimento.

A promoção do consumo sustentável constitui uma preocupação da política de defesa do consumidor e da Direção-Geral do Consumidor no âmbito da contribuição que lhe é exigida para a definição e execução desta política pelo Governo, designadamente através da apresentação de propostas de iniciativas legislativas e de outras medidas, e ainda através da educação dos consumidores em articulação com outras entidades públicas.

Refira-se que a legislação portuguesa sobre ambiente se pode encontrar em: www.apambiente.pt.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A APA – Agência Portuguesa do Ambiente, Instituto Público (www.apambiente.pt), rege-se pelo Decreto-Lei n.º 56/2012, de 12 de março, tendo como missão propor, desenvolver e acompanhar a gestão integrada e participada das políticas de ambiente e de desenvolvimento sustentável, de forma articulada com outras políticas sectoriais e em colaboração com entidades públicas e privadas que concorram para o mesmo fim, tendo em vista um elevado nível de proteção e de valorização do ambiente e a prestação de serviços de elevada qualidade aos cidadãos. Compete-lhe contribuir para o desenvolvimento sustentável de Portugal, e, em particular, promover a educação, formação e sensibilização para o ambiente e desenvolvimento sustentável dos cidadãos.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Nada a assinalar.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

O regime jurídico do crédito ao consumo (venda a crédito) encontra-se estabelecido no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, que transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

De acordo com o artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, a entidade responsável pela fiscalização da aplicação do regime jurídico do crédito ao consumo é o Banco de Portugal nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto -Lei n.º 289/92, de 31 de dezembro.

O Banco de Portugal (www.bportugal.pt) é o banco central de Portugal, constituindo uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, que integra o Sistema Europeu de Bancos Centrais – constituído pelo Banco Central Europeu e pelos bancos centrais nacionais da União Europeia. O Banco de Portugal rege-se pela respetiva lei orgânica aprovada pela Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Leis n.º 118/2001, de 17 de abril, n.º 50/2004, de 10 de março e n.º 39/2007, de 20 de fevereiro.

Entre outras atribuições, compete-lhe a supervisão das instituições de crédito e das sociedades financeiras, de acordo com o previsto no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, o qual regula o processo de estabelecimento e o exercício da atividade destas entidades.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Nada a assinalar.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Sim, o Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 62/2009, de 10 de março, transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 2000/31/CE, da União Europeia, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno e, parcialmente, a Diretiva 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas.

Ao comércio eletrónico, quando se trata da aquisição de bens e serviços em linha, aplica-se a regulamentação relativa a vendas à distância, que decorre da Diretiva 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância, transposta para a ordem jurídica nacional pelo Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 82/2008, de 20 de maio.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

As funções de entidade de supervisão central neste contexto são exercidas pela ANACOM–Autoridade Nacional de Comunicações (www.anacom.pt), a entidade reguladora do setor das comunicações eletrónicas e das comunicações postais, que se rege pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro (veja-se ainda o disposto na Lei de Bases dos Serviços Postais, Lei n.º 102/99, de 26 de julho, e na Lei das Comunicações Eletrónicas, Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro que alterou a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, e transpôs quatro Diretivas europeias em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas).

A competência para fiscalizar o cumprimento da legislação em matéria de contratos de consumo celebrados através do comércio eletrónico e para instaurar, instruir e decidir os processos de contraordenação cabe às diversas entidades setoriais, consoante o objeto da contratação. Por exemplo, caso esteja em causa uma compra em linha de um bem ou serviço comum, a entidade competente será a ASAE–Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (www.asae.pt), a autoridade administrativa competente no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica, ou a ANACOM, se se tratar de uma contratação em matéria de comunicações eletrónicas, ou ainda o Banco de Portugal, se se tratar de um produto ou serviço financeiro.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Nada a assinalar.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

O direito à formação e à educação para o consumo constitui um dos direitos fundamentais dos consumidores e tem natureza constitucional, conforme o n.º 1 do artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa, já citado na resposta à pergunta n.º 1. A Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho – estabelece que incumbe ao Estado a promoção de uma política educativa para os consumidores através da inserção nos programas e nas atividades escolares.

Por outro lado, tendo em conta a missão da Direção-Geral do Consumidor, nos termos do Decreto-Regulamentar n.º 38/2012 de 10 de abril, compete a esta Direção-Geral promover e realizar ações de informação, de educação e de formação dos consumidores, designadamente em articulação com os serviços competentes do Ministério da Educação e Ciência, sensibilizando os consumidores para o exercício dos seus direitos e deveres.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

O tema da educação do consumidor faz parte do currículo dos alunos de escolas básicas e secundárias em Portugal.

A educação do consumidor está presente, implícita, ou explicitamente em conteúdos curriculares de várias disciplinas. De uma forma global e integrada, a educação do consumidor é uma das formações contempladas na "educação para a cidadania". Existem escolas e professores que desenvolvem projetos de educação do consumidor, numa perspetiva inter e transdisciplinar.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Sim. Tanto a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa como a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra organizam desde há muito (em Coimbra desde 1998) cursos de pós-graduação sobre Direito do Consumo. A Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa criou em 2001 em cooperação com o Instituto do Consumidor, que antecedeu a Direção-Geral do Consumidor a Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo (UMAC), vocacionada para a prestação de informação jurídica aos consumidores

e a mediação de conflitos de consumo, e o estudo analítico das reclamações analisadas para auxiliar a DGC na elaboração de propostas de iniciativa legislativa e outras medidas. Desde então esta Faculdade organiza regularmente cursos relativos a temas específicos nesta área, por exemplo, relativos à arbitragem dos Conflitos de consumo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avanços em matéria de proteção ao consumidor no transcurso do tempo. Panoramas, perspetivas e recomendações. Os novos desafios do século XXI e a proteção do consumidor. Comentários, opiniões e testemunhos.

É possível afirmar que a defesa do consumidor em Portugal teve formalmente início com a publicação da Primeira Lei de Defesa do Consumidor em Portugal–a Lei n.º 29/81, de 22 de agosto -, não obstante existirem à data da elaboração desta lei normas dispersas que tinham por objetivo a proteção do consumidor. Desde então, a legislação relativa à proteção do consumidor tem evoluído, quer em virtude da adesão de Portugal à União Europeia e consequente transposição do direito europeu para o direito nacional, quer em virtude da iniciativa própria do legislador português, adaptando-se à grande complexidade que o mercado internacional e as alterações tecnológicas colocam aos consumidores e aos seus padrões de consumo.

Em Portugal, os desafios para o séc. XXI apresentam-se a vários níveis:

- No plano legislativo, é necessário um quadro jurídico que preveja medidas preventivas e consagre, quando necessária, uma atuação repressiva nas matérias que afetam os direitos dos consumidores".

- Do ponto de vista temático, assumem especial relevo os serviços públicos essenciais (água, energia, comunicações eletrónicas) e a questão do acesso à justiça, em particular o papel da resolução extrajudicial de litígios;

- Em matéria de organização, é indispensável promover o funcionamento do sistema de defesa do consumidor que deve atuar em tempo e de modo eficaz (atuação integrada e coerente das entidades públicas, desde logo, com competências nestas áreas, e colaboração estreita com as entidades privadas, as associações de consumidores entre outras);

- No quadro da relação com a União Europeia, é importante assegurar a participação na definição da política do consumidor em temas que assumem uma relevância transfronteiriça, como por exemplo a importância de um "consumidor defendido" e pró-ativo no mercado interno;

- É fundamental incentivar a sociedade civil a uma participação acrescida na política de defesa do consumidor;

- É preciso pugnar junto dos operadores económicos pela consideração dos interesses dos consumidores na definição da ação e das estratégias das empresas;

- É importante investir na formação, para que haja especialistas em direito do consumo, designadamente nos domínios jurídico e económico.

Perspetiva-se, assim, como essencial apostar no empowerment dos consumidores, na melhoria da sua informação e formação, no consumo responsável e no consumo sustentável, ambos de crescente importância no atual contexto económico e social e no acesso à justiça (mecanismos extrajudiciais e ação coletiva), sem descurar a mobilização das empresas para a integração dos interesses dos consumidores em geral e, em particular, na vertente da segurança de produtos e de serviços.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

Os novos desafios do séc. XXI para a proteção do consumidor passam pela resposta que os consumidores e a sociedade civil antecipem ou coloquem perante as alterações económicas, sociais e tecnológicas a que se assiste e aos riscos e ameaças que lhe possam estar associadas

numa economia globalizada – com a diluição de fronteiras, a redução do papel do Estado, a liberalização dos mercados, a economia digital, a desregulação de muitas atividades, o desenvolvimento de tecnologias de comunicação e informação, o aumento de velocidade e de âmbito das transações, as falhas de mercado e insuficiente supervisão e fiscalização. A melhoria geral da literacia tecnológica e do acesso de parte da população a novos instrumentos e conteúdos não pode, todavia, escamotear a existência de grupos sociais vulneráveis a quem faltam recursos e competências para agirem num mercado exigente, que os pode, por isso, marginalizar ou excluir.

Há outros fatores que não podem ser ignorados na definição das políticas de defesa do consumidor, tanto pelas entidades públicas, como pelos operadores económicos e organizações da sociedade civil, como as que decorrem das decisões ao nível da União Europeia e da crise económica por que a Europa atravessa. A promoção de um consumo responsável e do consumo sustentável representa um objetivo indispensável, e a melhoria da literacia financeira, a prevenção do sobreendividamento e a educação das famílias assumem, neste contexto, uma importância acrescida num quadro de previsível crescimento do comércio transfronteiriço e eletrónico.

Na perspetiva de Portugal, é necessária maior participação das associações de consumidores na política de defesa do consumidor, e bem assim o empenho acrescido das organizações da sociedade civil nesta matéria, em face das dificuldades enfrentadas pelo Estado. No entanto, tal coloca desafios importantes a estas entidades no que respeita à sua organização, ao seu funcionamento e à sua afirmação na sociedade.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PORTUGAL

INTRODUCCIÓN

PORTUGAL

República Portuguesa
Capital: Lisboa
Idioma oficial: Portugués
Población: 10.561.614 habitantes [146]
Protección del Consumidor:
Dirección General del Consumidor
Ministerio de Economía y del Empleo
http://www.consumidor.pt/

Portugal fue pionero en la adopción de medidas de defensa del consumidor. Los derechos de los consumidores fueron consagrados en la Constitución de la República Portuguesa de 1976, habiendo sido publicada la primera ley de defensa del consumidor en 1981.

En 1983 fue creado el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor (INDC), que en 1993 dio lugar a la creación del Instituto del Consumidor (IC) y, hoy en día, a la Dirección General del Consumidor, siendo su responsabilidad la de colaborar en la definición y ejecución de la política de protección del consumidor en Portugal, velar por el respeto de los derechos del consumidor, apoyar los movimientos de asociaciones y asegurar la articulación entre todos los organismos que intervienen en el área de defensa del consumidor dentro de la Administración Pública, dinamizando la relación con las entidades privadas con actividades en esta materia.

Con la adhesión de Portugal a la Comunidad Económica Europea (CEE) en 1986, que después dio origen a la Unión Europea, fue fuertemente expandida al ámbito de las políticas de consumo, abarcando diversas materias, como las referentes a alimentos y bebidas, bancos, los servicios financieros y el crédito, los seguros y los medios de transporte, viajes aéreos y turismo, comercio y telecomunicaciones.

La información al consumidor, sobre todo en materia de características de productos y servicios, ganó una dimensión inédita, al ser entendida como la mejor manera de mejorar la protección de los consumidores. La defensa de la salud y de la seguridad de los consumidores, ligadas estrechamente a la circulación de productos, en un mercado único, también ganaron un particular relevancia en las políticas europeas de producción y comercialización. Y la formación y educación del consumidor, notadamente con la inserción de temas de consumo en la curricula escolar, fueron igualmente cruciales en el desarrollo de una verdadera conciencia social para las cuestiones de consumo.

En 1996 surgió una nueva Ley de Defensa del Consumidor, que se mantiene hasta la actualidad y que vino a consagrar el derecho a la "protección jurídica y a una justicia accesible y oportuna," así como a la prevención y reparación de los daños patrimoniales y no patrimoniales que resulten de la ofensa de intereses individuales homogéneos, colectivos o difusos.

La Dirección General del Consumidor que, desde 2007 es la entidad pública responsable por el estudio, definición y ejecución de la política de los consumidores en Portugal, extiende también su acción al apoyo de los Centros de Arbitraje de Conflictos de Consumo y otras estructuras de acceso de los consumidores a la justicia, así como colabora con las Entidades reguladoras sectoriales en el desarrollo de su acción.

En lo que concierne a los desafíos futuros, cabe proseguir con la adopción de medidas legislativas especificas de protección de los consumidores que se justifiquen, así como armonizar y tornar más coherente el acervo legislativo, manteniendo un nivel elevado de protección y atender a las circunstancias inherentes al actual periodo de crisis económico-financiero, por ejemplo en materia de superendeudamiento. Una visión basada en el consumidor como elemento activo de las condiciones del mercado, contribuirá para el aumento de la competitividad de la economía portuguesa, debiéndose esperar a que las asociaciones de consumidores y otras entidades no gubernamentales activas en esta área prosigan con sus propias reivindicaciones, y desarrollen una intervención cívica y de educación

146 http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub_boui=122073978&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554. Datos estadísticos de 2011, disponible en 30 de octubre 2012.

del consumidor, en el sentido de consumo responsable y del consumo sustentable. Cuestiones relacionadas con el comercio on-line exprimen hoy la globalización de las preocupaciones de los consumidores y la necesidad de cooperación acrecentada y de las posiciones alienadas a escala mundial.

Una especial atención tendrá que ser dedicada a los grupos de consumidores vulnerables y a los sectores de actividades que asumen mayor relevancia en la vida cotidiana de los ciudadanos. Los Servicios Públicos Esenciales–agua, energía, comunicaciones electrónicas, servicios postales – y los servicios financieros, en toda su diversidad e importancia, cuya complejidad los torna casi inaccesibles por parte del ciudadano común, serán áreas de creciente atención y de estudio permanente.

En el contexto de esas tareas, se exige que la Dirección General del Consumidor pueda intervenir e influenciar positivamente en las diversas redes de socios en los que participa, tales como servicios públicos, municipios y entidades reguladoras sectoriales, asociaciones de consumidores y centros de arbitraje de conflictos de consumo, como también a las asociaciones empresariales, en la defensa del principio que las cuestiones de consumo son, en la actualidad, un punto común para los consumidores y a todos cuantos trabajan de forma sostenible en la producción y ofrecimiento de bienes y servicios.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

Sí. La Constitución de la República Portuguesa, aprobada en 1976 y revisada por última vez en 2005 (Ley núm. 1/2005 de 12 de Agosto, que aprobó la Séptima enmienda Constitucional), establece en la parte relativa a los derechos y deberes fundamentales–derechos y deberes económicos–en su artículo 60 º–que:

“1.Los consumidores tienen derecho a la calidad de los bienes y servicios consumidos, a la formación e información, a la protección de la salud, seguridad, así como de sus intereses económicos, así como de la reparación de daños.

2. La publicidad está regulada por ley, siendo prohibidas todas las formas de publicidad encubierta, indirecta o de forma dolosa.

3. Las asociaciones de consumidores y las cooperativas de consumidores tienen derecho, conforme los términos de la ley, al apoyo del Estado y a ser consultados sobre cuestiones relativas a la defensa de los consumidores”.

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

Sí, Portugal cuenta con una Ley de Defensa del Consumidor, la Ley Nº 24/96, de 31 de Julio, la que establece el régimen legal aplicable a la defensa de los consumidores (ley horizontal), y es en muchas de sus disposiciones, una ley de contenido programático.

Entre otros aspectos, consagra la noción jurídica de consumidor (“a todo aquel al que le sean ofrecidos bienes, sean prestados servicios o le sean transmitidos derechos, destinados al uso no profesional, por persona que desempeñe con carácter profesional una actividad económica, la que vise a la obtención de sus beneficios económicos,” artículo 2, numeral 1) establece y pormenoriza el tenor de los derechos del consumidor–el derecho a la calidad de los bienes y servicios, el derecho a la protección de la salud y de la seguridad física, el derecho a la formación y a la educación para el consumo, el derecho a la información para el consumo, derecho a la protección de los intereses económicos, derecho a la prevención y a la reparación de los daños patrimoniales y no patrimoniales, que resulten de la ofensa de intereses o derechos individuales homogéneos, colectivos o difusos, el derecho a la protección jurídica, el derecho a una justicia accesible y pronta, el derecho a la participación, por la vía representativa, en la definición legal o administrativa de derechos o intereses de los consumidores (artículo 3º a 15º).

También existe un sinnúmero de legislación especial de defensa de los consumidores (disponible en el Portal del Consumidor en www.consumidor.pt, gestionado por la Dirección General del Consumidor), que regula las relaciones de consumo celebradas en los sectores

del mercado, considerados esenciales para el consumidor y, donde se demostró la necesaria intervención del legislador en el sentido de establecer la igualdad material de las partes. Por esta razón, existe una legislación especial para la defensa de los consumidores, en particular en el sector de servicios financieros (bancos, seguros y valores mobiliarios), en el turismo, en los transportes (por ejemplo, transporte aéreo y ferroviario), en las comunicaciones electrónicas, energía, suministro de agua e incluso para la adquisición de bienes y servicios comunes. Se trata en gran parte de normativas de orden público, en el sentido que este concepto es previsto por el derecho brasileño: "Las normas de orden público, también denominadas como coercitivas, imperativas, taxativas o prescriptivas, son aquellas que imponen o prohíben de manera categórica, las que resultan siendo inderogables por voluntad de las partes, puesto que aseguran intereses fundamentales de la sociedad".

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

El derecho del consumo constituye un derecho especial frente al derecho de las obligaciones contenidas en el Código Civil. No obstante, de forma gradual ha venido observándose una mayor aplicación del derecho del consumo a los casos sometidos a los tribunales de justicia. A modo de ejemplo, las normas sobre garantías de los bienes de consumo establecidos en la Ley de Defensa al Consumidor, al ser más favorables a éste, divergen claramente con las normas dispuestas en el Código Civil. Es innegable que persiste algún desconocimiento o a veces menos sensibilidad para el tratamiento de cuestiones controvertidas con base en la relación de consumo.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

Es prevista una tutela casi-penal debido a que las infracciones a las normas de defensa del consumidor constituyen ilícitos de naturaleza infraccional, las que jurídicamente son subsidiarios a las del Derecho Penal, divergente de esta por la naturaleza de las sanciones aplicadas, fundamentalmente de naturaleza pecuniaria (multas) y por la autoridad que las aplica una autoridad administrativa.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Sí, la Dirección General del Consumidor (DGC) es un servicio de la Administración Pública Central, integrado por el Ministerio de Economía y Empleo, teniendo por misión contribuir en la elaboración, definición y ejecución de la política de defensa del consumidor, con el fin de garantizar un nivel elevado de protección, cuya orgánica fue aprobada por el Decreto Reglamentario Nº 38/2012 de 10 de Abril.

Es competencia de ese órgano dinamizar el Sistema de Defensa del Consumidor, el cual integra a entidades públicas e privadas, las que tienen por responsabilidad y/o objeto la protección de los derechos e intereses de los consumidores, promover información a los consumidores sobre sus derechos; responder y encaminar las reclamaciones así como las denuncias de los mismos, velar por la seguridad general de los productos no alimenticios y servicios puestos en el mercado nacional, garantizando la protección de la salud y seguridad de los consumidores, defender los derechos e intereses en el ámbito de la regulación económica, en cooperación con las entidades reguladoras sectoriales; fiscalizar la publicidad comercial e institucional, instruyendo y decidiendo (incluyendo la imposición de multas–sanciones–y sanciones accesorias) los procesos infraccionales que tengan relación con infracciones al régimen jurídico de la publicidad. La Dirección General del Consumidor acoge al Centro Europeo del Consumidor, el cual es un proyecto conjunto con la Comisión Europea, con vocación para resolución de conflictos transfronterizos.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

No. Sin embargo, la política de defensa del consumidor está descentralizada, ya que es una materia cuyas competencias son compartidas entre la Administración Central del Estado (a través de la Dirección General de Asuntos del Consumidor) y el Gobierno Local del Estado (a través de las Autoridades Locales), en conformidad con los términos de la Ley N 159/99, de 14 de Septiembre, que establece el cuadro de transferencia de las facultades y atribuciones para las autoridades locales (artículo 13, Nº 1, Inciso m.): "Los municipios tienen asignaciones en las siguientes áreas: ... m) Defensa del Consumidor; ").

Así, junto con algunas Autoridades Locales funcionan Centros de Información al Consumidor Autárquicos (CIAC), que son estructuras de iniciativa de esas Autarquías Locales en el ámbito de sus competencias en materia de política de defensa del consumidor, con el apoyo de la Dirección General del Consumidor. Los CIAC constituyen una solución próxima para obtener información y asesoramiento en materia de consumo y asegurar una intervención de mediación en la resolución de conflictos.

En este contexto, aunque la Dirección-General del Consumidor no disponga de una organización descentralizada, su papel como dinamizador y coordinador de todo el sistema, es esencial para garantizar una política uniforme y coherente.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

Los organismos de defensa del consumidor, por su naturaleza administrativa, sólo tienen competencia para imponer sanciones de naturaleza infraccional.

En el derecho del consumo, la violación de un determinado precepto jurídico es tipificado, en la gran mayoría de los casos, como infraccional, cuya sanción aplicable, de naturaleza pecuniaria, está la "multa" que tiene una estructura variable, siendo únicamente fijados por la ley los límites mínimo y máximo aplicables.

Además de la multa aplicada, la autoridad administrativa podrá, en ciertos casos, aplicar sanciones accesorias.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Si, existen asociaciones de consumidores y las cooperativas de consumo que son equiparadas a las mismas (nº 4 del artículo 17 de la Ley nº 24/96, de 31 de Julio, la Ley de Defensa al Consumidor). Existe desde la década de 1970 un movimiento consumerista que desde su formación apoyó a la asociaciones de consumidores como DECO–Asociación Portuguesa para la Defensa de los Consumidores, la FENACOOP–Federación Nacional de Cooperativas de Consumo, o UGC–Unión General de Consumidores.

En Portugal, las asociaciones de consumidores están reguladas por la Ley de Defensa al Consumidor (Ley n. º 24/96, de 31 de julio) y por el Derecho Civil general en cuanto a su constitución y funcionamiento. Siendo personas colectivas con personalidad jurídica y sin fines de lucro, tienen como objetivo principal la protección de los derechos e intereses de los consumidores. Las asociaciones de consumidores pueden ser de ámbito nacional, regional o local, dependiendo del área que circunscriben su acción y tengan por lo menos 3000, 500 o 100 asociados. Estas estructuras pueden ser de ámbito genérico (como en el caso de la ACOP–Asociación de Consumidores de Portugal, y, de alcance genérico no obstante regional, la ACRA–Asociación de Consumidores de Azores y de la ACSET–Asociación de Consumidores de Setúbal) si su objetivo es la tutela de los derechos de los consumidores en general, siendo de interés particular todas las asociaciones de determinados bienes y servicios (tales como la SEFIN–Asociación Portuguesa de Usuarios y Consumidores de Productos y Servicios Financieros, o ACMEDIA–Asociación Portuguesa de los Consumidores Media).

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Si, apoya.

El n. 3 del artículo 60. º de la Constitución de la República Portuguesa (citada en la respuesta de la pregunta no. 1) establece que: "Las asociaciones de consumidores y las cooperativas de consumidores tienen derecho, según la ley, para apoyar al Estado y ser oídas sobre las cuestiones relativas a la protección de los consumidores". Este apoyo es un derecho de naturaleza constitucional de las asociaciones de consumidores y de las cooperativas de consumo y puede revestir la forma de apoyo o asistencia técnica o financiera.

El apoyo técnico puede ser concedido a través de la provisión de informaciones relativas a la política de protección del consumidor, mediante el envío de información y documentación, y de la realización de acciones de formación para los funcionarios de las asociaciones de consumidores, o a través de la formulación y concesión de los contenidos técnicos necesarios para llevar a cabo la realización de las acciones de aquellas asociaciones o mediante el intercambio de información y de experiencias o de la transferencia de materiales informativos (tales como libros, folletos, etc.)

En cuanto al apoyo financiero, y de 1986 a 2010, ambos inclusive, este apoyo se rige por un miembro del Gobierno con la responsabilidad de proteger a los consumidores, el último de los cuales a través de la Orden n. º 4210/2008, de 18 de febrero, del Secretario de Estado de Comercio, Servicios y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la República N º. º 34, 2. serie, de 18 de Febrero.

El Fondo para la Promoción de los Derechos del Consumidor creado por el Decreto n. º 1340/2008 de 26 de Noviembre, con las modificaciones introducidas por el Decreto n. º 39/2012 de 10 de Febrero, tiene por objeto financiar proyectos presentados por la sociedad civil (asociaciones de consumidores, cooperativas consumidores, asociaciones de otras ramas del derecho privado) y la Dirección General de Protección (DGC) para promover los derechos e intereses de los consumidores. Cabe a la DGC efectuar la gestión técnica de este Fondo, siendo competente para la aprobación de los proyectos, previamente instruidos por la DGC, a una Comité presidida por la Directora-General del Consumidor. La fiscalización de la ejecución de proyectos es igualmente de competencia de la Dirección General de Consumo.

El Fondo se constituyó con el monto de garantías cobradas por los prestadores de servicios de energía y de agua, aún en vía de devolución a los consumidores que lo soliciten. El Decreto-Ley n. 195/99, de fecha 8 de junio, modificado por el Decreto-Ley n. º 100/2007, de 2 de abril, prohibió la exigencia de prestar garantías, en cualquier forma o denominación, para garantizar el cumplimiento de obligaciones derivadas del ofrecimiento de la prestación de servicios públicos esenciales (electricidad, gas, agua) y estableció que los fondos recaudados deberían ser restituidos a los consumidores. Por caución, se entiende, un monto financiero pagado por los consumidores cuando sea celebrado un contrato para el suministro de agua o electricidad, lo que constituye una garantía de las empresas que prestan estos servicios si el consumidor incumple el contrato. En realidad, las cauciones constituían un costo adicional a ser pagado por los consumidores, ya que esta cantidad nunca era reembolsada a los consumidores, a pesar de seren estos consumidores cumplidores de sus obligaciones.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Sí. En Portugal existe un órgano de consulta y la acción pedagógica en defensa del consumidor denominada Conselho Nacional do Consumo (CNC), que fue creado por la Ley n. º 23/96, de 31 de Julio (artículo 22. º), y regulado por el Decreto-Ley n º 154/97, de 20 de Junio, funcionando junto a la DGC (Decreto n. º 38/2012 de 10 de Abril). En el CNC se encuentran las entidades públicas con responsabilidad en materia de consumo, los representantes de las organizaciones de consumidores, así como los representantes de los intereses de los operadores económicos (asociaciones de empresas de los sectores de industria, comercio y servicios, y de sectores específicos, como el bancario).

Por otra parte, los organismos reguladores de los servicios públicos esenciales (agua, energía y comunicaciones electrónicas) incluyen en los órganos consultivos representantes de los consumidores (de las asociaciones de consumidores y de la Dirección-General del Consumidor).

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El Ministerio de Economía y el Empleo promueve los derechos de los consumidores, de conformidad con su Ley Orgánica, aprobada por el Decreto-Ley no. 126. C/2011, 29 de Diciembre (artículo 2., Párrafo m). De acuerdo con el Despacho N º 10353/2011, de 17 de Agosto, del Ministro de Economía y Empleo, la tutela gubernamental en esta materia fue delegada en el Secretario de Estado Adjunto de Economía y Desarrollo Regional, a quien cabe asegurar la representación internacional en el ámbito de la defensa de los consumidores en el plano político. En los términos de la Ley Orgánica de la Dirección-General del Consumidor, cabe a su dirigente máximo, el Director-General, coordinar las relaciones internacionales de la Dirección-General del Consumidor (Decreto Reglamentar n. º 38/2012 de 10 de Abril, artículo 4º).

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

En el ordenamiento jurídico, la consagración de recursos procesales capaces de responder a la necesidad de proteger los derechos del consumidor, se manifiesta, en primer lugar, en la Ley de Defensa del Consumidor, Ley nº 24/96, de 31 de Julio, bajo la previsión del derecho de acción inhibitoria "... destinada a prevenir, corregir o hacer cesar prácticas lesivas de los derechos del consumidor ..." (artículo 10. º), y de la acción de reparación daños (artículo 12. º), y en particular, con la regulación del derecho de la acción popular en la Ley n. º 83/95 del 31 de Agosto.

El régimen de acción popular constituye una forma de acción colectiva de amplitud genérica, que enumera a modo ejemplificativo las áreas a las que se aplica, destacándose los intereses relativos a la salud pública, al medio ambiente y a la protección del consumo de bienes y servicios, estableciendo requisitos especialmente favorables para su interposición en la defensa de los intereses previstos.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Complementando la contestación 13, las asociaciones de consumidores y los consumidores individualmente, están dotados de legitimidad activa de acuerdo con la Ley de Defensa del Consumidor (artículo 13º) a fin de interponer acciones judiciales en vista a la defensa de sus derechos, a través de la acción popular (aprobada por la Ley n. º 83/95, de 31 de Agosto) y, de la acción inhibitoria, prevista en el artículo 10 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley n º 24 /. 96, de 31 de Julio), extendida a todas las áreas que se refieren a los consumidores.

Sobre el régimen, se dice que la acción inhibitoria del Decreto-Ley n. º 446/85, de 25 de Octubre, establecida en particular lo dispuesto en el artículo 25. º, la cual tiene por objeto prohibir las cláusulas contractuales destinadas a uso futuro cuando se vulnere el principio de buena fe o si incluyen un elenco de cláusulas consideradas abusivas en la misma ley.

La parte perdedora puede ser condenada, a petición del autor, a dar publicidad para la decisión condenatoria, así como a pagar una multa por incumplimiento de la obligación y de abstenerse de utilizar o recomendar cláusulas contractuales que fueron objeto de prohibición considerada cosa juzgada.

El artículo 10 de la Ley núm. Protección al Consumidor reconoce la legitimidad procesal de la Dirección-General del Consumidor cuando estén en juego intereses individuales homogéneos, colectivos o difusos, prerrogativa que es tomada en el diploma orgánico de la Dirección-General. (Decreto n. 38/2012, de 10 de Abril, en el artículo 2., n. 6).

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí. En la resolución alternativa de conflictos de consumo basados en el sistema de arbitraje voluntario, regulado por la Ley n º. 63/2011 de 14 de Diciembre, que derogó la Ley n. º 31/96, de 29 de Agosto, puede ser utilizamos tres vías: la mediación, la conciliación y el arbitraje.

La mediación es el proceso mediante el cual un tercero–el mediador–interviene en un proceso imparcial tratando de acercar a las partes en conflicto ayudándoles a encontrar unos a otros una manera de resolver el conflicto. La mediación se inicia con la presentación de la queja por escrito por parte del consumidor o la asociación de consumidores en el centro de arbitraje correspondiente. La conciliación es un medio alternativo de solución de controversias, que utiliza un tercero imparcial, parte coadyuvante, que impulsa el proceso en conjunto con las partes para que lleguen a un acuerdo voluntariamente. Por último, el arbitraje es el procedimiento que más se parece a la demanda judicial, dejando el árbitro para imponer una solución al conflicto en cuestión. El laudo arbitral tiene la misma fuerza y efecto de una sentencia judicial.

La creación en Portugal de centros de arbitraje institucionalizada está sujeta a la autorización del Ministro de Justicia (artículo 62., Ley n. º 63/2011, de 14 de Diciembre), a raíz de las disposiciones del Decreto-Ley no. 425/86, 27 de Diciembre.

El Decreto-Ley n. º 60/2011, de 6 de mayo, creó la Red Nacional de Centros de Arbitraje Institucionalizado (y establecer las formas y criterios de financiación y evaluación de centros que la integran).

El Arbitraje de Consumo es un arbitraje institucionalizado, patrocinado por organizaciones privadas sin fines de lucro (integradas por asociaciones de consumidores, Autarquías Locales, asociaciones empresariales) que crean los Centros de Arbitraje para tratar de resolver los litigios de consumo en relación a la adquisición de bienes y servicios, en establecimientos enclavados en el área respectiva territorial financiado por el Ministerio de Economía y Empleo, a través de la Dirección-General de Protección y el Ministerio de Justicia, a través de la Dirección-General de Política de Justicia.

En Portugal hay once Centros de Arbitraje de Conflictos Consumo: ocho de jurisdicción genérica, es decir, la competencia para resolver los conflictos de consumo que tengan por objeto bienes o servicios de cualquier tipo, y tres de competencias sectoriales que son relevantes sólo para resolver conflictos de los consumidores en relación con un sector de actividad determinado (seguros, industria del automóvil y, más recientemente, el comercio electrónico). Su jurisdicción territorial se define de acuerdo a las zonas geográficas de los municipios o de sus asociaciones que la conforman como asociados.

Los procedimientos que se siguen en los Centros de Arbitraje de Conflictos de Consumo son sencillos y rápidos (el promedio es de entre 30 y 60 días) y en aquellos Centros que tengan competencia general, no implica cargos para cualquiera de las partes.

Cuando la entidad reclamada (el comerciante) no acepta la mediación y el arbitraje, el consumidor puede recurrir a los Jueces de Paz (Ley n. º 78/2001, de 13 de Julio), instancias creadas con la colaboración de la Administración Local (municipios) con funcionamiento y organización propios, dotados de competencia en materia declarativa (civil), con excepción del derecho de familia, derecho de sucesiones y el derecho del trabajo, cuyo valor no exceda de 5.000 €.

El uso de los Jueces de Paz está sujeto a una tarifa de 70 € para cobrar la parte perdedora, y el juez también puede decidir asignar ese valor entre el demandante y el demandado. Si hay un acuerdo durante la mediación, el monto a pagar es de 50 €, compartido por ambas partes.

En la actualidad funcionan en Portugal 25 Jueces de Paz, con un alcance extendido a más de 3,4 millones de habitantes repartidos en 61 municipios.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Sí, el derecho a la información del consumidor es un derecho fundamental del derecho de los consumidores en Portugal, con rango constitucional (párrafo 1 del artículo 60. Constitución de la República Portuguesa, en la versión 7ª revisión constitucional).

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Sí, el Decreto-Ley n. 446/85 del 25 de Octubre, modificado por el Decreto-Ley no. 220/95 del 31 de agosto (rectificada por la Declaración de Rectificación N. 114.B/95, 31 de agosto), n. 249/99 de 07 de Julio, y N. 323/2001, de 17 de Diciembre, que instituyó el marco jurídico de las cláusulas contractuales generales. Este reglamento establece las obligaciones a cargo de los proponentes de las cláusulas de manera a garantizar que los consumidores tienen conocimiento del respectivo contenido. Hay un listado en el reglamento de cláusulas las cuales pueden considerarse absolutamente o parcialmente prohibidas de acuerdo a las circunstancias.

Hay, también, el derecho a la protección judicial en contra las cláusulas abusivas a través del recurso contra la acción inhibitoria mencionada en la contestación 14.

Por otra parte, hay un control administrativo de las cláusulas contractuales inseridas en los contractos de servicios de mediación inmobiliaria realizados por la Dirección-General del Consumidor a través del control ex ante de los contractos-modelo de adhesión a utilizar-se entre consumidores y las empresas prestadoras de servicios (Decreto-Ley N. 69/2011, de 15 de Junio).

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Sí, las normas relativas a los contratos de adhesión se encuentra contenida en el Decreto-Ley n. 446/85, de 25 de Octubre, modificado por el Decreto-Ley no. 220/95 de 31 de Agosto (esta rectificada por la rectificación de la sentencia N . 114.B/95, 31 de Agosto), n. 249/99 del 7 de Julio, y n. 323/2001 de 17 de Diciembre, que estableció el marco jurídico de las cláusulas contractuales generales, lo que corresponde la transposición a la legislación portuguesa de la Directiva 93/13/CEE de 5 de Abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Sí, el Decreto-Ley n. 143/2001 de 26 de Abril, incorporado para la legislación portuguesa de la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de Mayo de 1997 sobre protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, y regula los Contratos a domicilio y los equiparados a ellos, las ventas automáticas y las ventas especiales, esporádicas y establece modalidades prohibidas de ventas de bienes o de prestación de servicios. Este dispositivo legal fue modificado por el Decreto-Ley no. N. 82/2008, de 20 de Mayo.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

El Decreto-Ley n. 131/2001 de 24 de Abril de 2001, integrada al Derecho interno, la Directiva 1999/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de Mayo de 1999, sobre responsabilidad por productos defectuosos, regula el régimen jurídico aplicable a la responsabilidad del fabricante/proveedor clasificándola como responsabilidad objetiva. Eso significa que el productor es responsable, independientemente de la culpa, por los daños causados por productos defectuosos que son puestos en circulación. A par de la responsabilidad objetiva también puede tener lugar la responsabilidad subjetiva, cuando por ejemplo el proveedor en el ámbito de la negociación contractual con el consumidor no actúa de acuerdo con el principio de buena fe. De conformidad con el artículo 227 del Código Civil, el proveedor responderá por los daños que de forma culposa causar al consumidor.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

El Decreto-Ley n.28/84, 20 de Enero, modificado por el Decreto-Ley n. 347/89 del 12 de Octubre, n.6/95 del 17 de Enero, n.20/99 del 28 de Enero, n. 162/99, del 13 de Mayo, n.143/2001, del 26 de Abril, n.70/2007, de 21 de Abril y la Ley n.13/2001, del 4 de Junio, n.108/2001, del 28 de Noviembre y n.20/2008, del 21 de Abril, tipifica los delitos contra la economía y la salud pública, tales como el crimen de abate clandestino, o delito de acaparamiento, que cubre nuevas situaciones, así como la adquisición de cantidades de bienes a las necesidades de abastecimiento normal de los respectivos compradores, incluyendo los propios consumidores. Prevé igualmente los delitos de destrucción, de daño o destrucción de bienes esenciales o de gran importancia para la economía nacional. Las sanciones previstas en el Decreto-Ley N º 28/84, para los diferentes tipos de crímenes consideran la diversidad de intereses por proteger. Cuando los crímenes fueren practicados por personas colectivas las sanciones pueden ser de amonestación, multa o disolución. Si son practicadas por persona física, las sanciones pueden resultar en penas de prisión o multa.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Sí, el Decreto-Ley Nº 69/2005, de 17 de Marzo, que se incorpora a la legislación nacional de Portugal la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 3 de Diciembre de 2001, sobre seguridad general de los productos, la que determina que sólo pueden ser colocados en el mercado productos seguros. Las disposiciones de la ley son aplicables a la seguridad de los productos colocados en el mercado y, mutatis mutandis, a la seguridad de los servicios prestados a los consumidores, cuando los respectivos requisitos no estén en legislación especial.

La obligación general de seguridad es dirigida al “productor”, concepto que incluye: el fabricante de un producto el cual esté en la Unión Europea o cualquier persona que se presente como tal por su nombre, marca o otro signo del producto o que proceda a su recuperación; el representante del fabricante, cuando este no esta establecido en la Unión Europea o, a falta de este, el importador del producto en la Unión Europea, o aún, otros profesionales de la cadena de comercialización, en la medida que las respectivas actividades puedan afectar las características de seguridad del producto distribuido en el mercado.

Del mismo modo es destinatario de esta obligación general de seguridad el “distribuidor”, o sea, el operador de la cadena profesional de comercialización, cuya finalidad no afecte las características de seguridad del producto, el que debe actuar con diligencia, notadamente, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos, de manera a contribuir para el cumplimiento de las obligaciones de seguridad aplicables.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Sí, en virtud de la ley, conforme lo previsto en el Código Civil portugués (art. 913) y en el régimen de garantías de los bienes de consumo, aprobado por el Decreto-Ley N. 67/2003, de 08 de Abril, que adaptó la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de Mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta de bienes de consumo y las garantías a ella relacionadas.

El Decreto-Ley N º 67/2003, de 08 deAabril, fue modificado por el Decreto-Ley N. 84/2008, de 21 de Mayo.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Sí, en conformidad con la Ley de Defensa del Consumidor establece se que en caso de incumplimiento del deber de informar existe responsabilidad solidaria de los diversos actores de la cadena de producción y distribución, tal como lo dispuesto por el Decreto-Ley No. 67 / 2003, de 8 de Abril (que se insertó en la legislación nacional la Directiva 1999/44/CE de 25 de mayo de 1999, relativa a determinados aspectos de venta de bienes de consumo y de garantías, en su versión modificada por el Decreto-ley N º 84/2008, de 21 de Mayo).

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No. Sin embargo, para fines estadísticos, el Instituto Nacional de Estadística realiza estudios sobre la evolución de la canasta de compras de los consumidores. El Instituto Nacional de Estadística, Instituto Público (INE), tiene como misión producir y difundir información estadística oficial de calidad, promoviendo la coordinación, desarrollo y difusión de la actividad estadística portuguesa (www.ine.pt).

La Dirección General del Consumidor, en virtud de las disposiciones del Decreto-Ley Nº 62/2009, de 10 de Marzo, crea una lista nacional (lista Robinson) de consumidores no interesados en recibir comunicaciones publicitarias, incluso a través de mensajes electrónicos ("email"), SMS y MMS.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Sí, la Dirección-General del Consumor procede a la inscripción, clasificación, respuesta y remisión de reclamos, de pedidos de información que recibe de los consumidores, datos esos que publica en su Informe anual de Actividades. En virtud de la articulación realizada con 70 Autarquias Locales que crearon Centros de Información Autárquicos del consumidor, la DGC puede también acceder a las reclamaciones recibidas por estos servicios.

La RTIC – Rede Telemática de Información Común (https://rtic.consumidor.pt/rtic) es una plataforma electrónica la cual, desde 2009, reúne las reclamaciones exoradas del Libro de Reclamos por cerca de 20 autoridades de monitoreo del mercado y entidades regulatórias setoriales. En este ámbito son registrados los reclamos en materia de publicidad recibidos por las Dirección-General del Consumidor.

La Dirección-General del Consumidor creó en 2010 un banco de datos de los reclamos de los consumidores para la identificación de casos-modelo, de problemas emergentes y los operadores económicos con mayor número de reclamos, con el fin de colectar y analizar tales informaciones contribuyendo para la definición de iniciativas preventivas junto a las empresas y sus asociaciones.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Sí, en virtud del artículo 12 del Decreto-Ley N. 156/2005 del 15 de Septiembre, los datos sobre denuncias registradas en el Libro de Reclamaciones son divulgados públicamente dos veces al año.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Sí. El Código de Publicidad fue aprobado por el Decreto-Ley n º 330/90, de 23 de Octubre y modificado por la siguiente legislación: Decreto-Ley N. 74/93, del 10 de Marzo, Decreto-Ley Nº 6/95 de 17 de Enero, Decreto-Ley N. 61/97, de 25 de Marzo; Ley No. 31.A/98, del 14 de Julio, Decreto-Ley n. 275/98 de 9 de de Septiembre, Decreto-Ley Nº 51/2001, del 15 de Febrero, el Decreto-Ley n. 332/2001 del 24 de Diciembre, Ley Nº 32/2003, del 22 de Agosto, Decreto-Ley Nº 224/2004 del 4 de Diciembre, Ley Nº 37/2007, del 14 de Agosto y Decreto-Ley N 57/2008, de 26 de Marzo y la Ley Nº 8/2011 del 11 de Abril, el último de la primera enmienda a la Ley de Televisión, aprobada por Ley N º 27/2007, de 30 de Julio.

El Decreto-Ley N. 57/2008, del26 de Marzo, establece una prohibición general única de las practicas comerciales desleales que distorsionan el comportamiento económico de los consumidores y aplican practicas comerciales desleales, incluyendo la publicidad, las cuales perjudican directamente los intereses económicos de los consumidores e indirectamente los intereses económicos de concurrentes legítimos. Este Decreto-Ley traspone para el orden jurídico de Portugal la Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 11 de Mayo de 2005, practicas comerciales desleales en frente a los consumidores en el mercado interno.

Aquella prohibición general debe aplicarse del mismo modo a las practicas comerciales desleales las cuales ocurran antes, durante o después de cualquier relación contractual entre un profesional y un consumidor.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

De conformidad con el Decreto Reglamentar N. 38/2012, del 10 de abril, desde el 02 de mayo de 2012, es responsabilidad de la Dirección-General del Consumidor de monitorear y fiscalizar la publicidad comercial e institucional procediendo a la instrucción y decisión de los correspondientes procesos de decisión y aplicando multas y sanciones accesorias. Compete al Director-General del Consumidor ordenar la realización de investigaciones y apertura de procesos por infracción al régimen jurídico de publicidad y decidir los procesos, aplicando las sanciones previstas por la ley y adoptar las medidas cautelares necesarias, o si fuese el caso, su remisión a las autoridades competentes. Asimismo, puede emitir incluso avisos públicos, a través de los medios de comunicación, cuando se tratar de derechos e intereses de los consumidores, así como formular recomendaciones a los operadores económicos, cuando sea necesario, con el fin de proteger los intereses económicos de los consumidores.

La Ley Orgánica del Ministerio de Economía y Empleo, aprobada por el Decreto–ley N. 126. C/2011 de 29 de Diciembre, determina la reestructuración de la DGC, fortaleciendo sus competencias y atribuciones (en materia decisoria y sancionatoria) de la Comisión de Aplicación de Multas en Materia de Publicidad, cuya extinción haya sido operada por esa ley.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Nada por señalar.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Sí, la Ley n º 67/98 de 26 de Octubre -. Ley de Protección de Datos de Carácter Personal – inserto en la legislación portuguesa Directiva 95/46/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 Octubre 1995 sobre la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Sí, la Comisión Nacional de Protección de Datos (www.cnpd.pt) es la Autoridad Nacional de Supervisión de Datos de Carácter Personal, constituyendo un órgano administrativo independiente con poderes especiales, trabaja junto con la Asamblea de la Republica y el Parlamento de Portugal.

Su atribución genérica es controlar y fiscalizar el tratamiento de datos personales, en el estricto respeto por los derechos humanos y por las libertades y garantías consagradas en la Constitución y la ley.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Nada por señalar.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medio ambiental y consumo sustentable?

Existe un vasto acervo de la Unión Europea y portugués en materia de protección del medio ambiente y consumo sustentable, que abarca ámbitos tan diversos como el medio ambiente, alimentos o bebidas, agua, alteraciones climáticas, aire, residuos, ruido, Organismos Genéticamente Modificados, pesticidas, contaminantes orgánicos, cosméticos, vivienda, vehículos, así como diferentes autoridades competentes para la verificación de su cumplimiento.

La promoción del consumo sustentable constituye una preocupación de la política de protección del consumidor y de la Dirección-General en el ámbito de la contribución que le es exigida para la definición y ejecución puesta en práctica de esta política por parte del Gobierno, en particular a través de la presentación propuestas de iniciativas legislativas y de otras medidas, y también a través de la educación de los consumidores en articulación con otras entidades públicas.

Cabe señalar que la legislación portuguesa sobre el medio ambiente se puede encontrar en: www.apambiente.pt.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La APA – Agencia Portuguesa de Medio Ambiente, Instituto Público (www.apambiente.pt), se rige por el Decreto-Ley n º 56/2012 del 12 de Marzo, teniendo como misión proponer, desarrollar y acompañar la gestión integrada y participativa de las políticas ambientales y de desarrollo sostenible, de forma articulada con otras políticas sectoriales y en colaboración con entidades públicas y privadas que competen para el mismo objetivo, teniendo en vista un nivel elevado de protección y de mejora del medio ambiente y una elevada calidad de la prestación de servicios para los ciudadanos. Su papel es contribuir para el desarrollo sostenible en Portugal, y en particular, promover la educación, formación y sensibilización por el medio ambiente y el desarrollo sostenible de los ciudadanos.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Nada por señalar.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

El régimen jurídico de crédito al consumo (venta a crédito) se establece en el Decreto-Ley n. 133/2009, del 2 de Junio, que fue adoptó la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 23 de Abril, sobre los contratos de crédito para los consumidores.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

De conformidad con el artículo 31. Decreto-Ley N. 133/2009, del 2 de Junio, la entidad responsable de controlar la aplicación del régimen jurídico de crédito al consumo es el Banco de Portugal en los términos del Régimen General de las Instituciones de Crédito y

Sociedades Financieras, aprobado por Decreto-Ley N. 289/92 del Consejo, del 31 de Diciembre.

El Banco de Portugal (www.bportugal.pt) es el Banco Central de Portugal, constituido en persona jurídica de derecho público, dotada de autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, que integra el Sistema Europeo de Bancos Centrales–constituido por el Banco Central Europeo y por los bancos centrales nacionales de la Unión Europea. El Banco de Portugal se rige por la ley orgánica respectiva aprobada por la Ley núm. 5/98, del 31 de Enero, modificado por el Decreto-Ley n. 118/2001 del 17 de Abril, N. 50 / 2004, de 10 de Marzo y n. º 39/2007, del 20 de Febrero.

Entre otras funciones, se encargará de la supervisión de las entidades de crédito e instituciones financieras, de conformidad con lo previsto por el Régimen General de las Entidades de Crédito y Sociedades Financieras, el cual regula el proceso de establecimiento y el ejercicio de la actividad de estas entidades.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Nada por señalar.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Sí, el Decreto-Ley N. 7/2004, del 7 de Enero, modificado por el Decreto-Ley N. 62/2009, del 10 de Marzo, inserta al ordenamiento jurídico de Portugal la Directiva 2000/31/CE, de la Unión Europea, del 8 de Junio de 2000, destinada a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interno y, en parte, a la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 12 de Julio de 2002, relativa al tratamiento de datos personales ya la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas.

En el comercio electrónico, en lo que respecta a adquisición de bienes y servicios en línea, se aplica la reglamentación con respecto a ventas a distancia, que deriva de la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 20 de Mayo 1997 sobre protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, transpuesta a la legislación nacional portuguesa mediante Decreto-Ley N. 143/2001, del 26 de Abril, modificado por el Decreto-Ley n. º 82/2008 20 de Mayo.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Las funciones de la entidad central de supervisión en este contexto son ejercidos por ANACOM–Autoridad Nacional de Comunicaciones (www.anacom.pt), siendo ésta entidad reguladora del sector de las comunicaciones electrónicas y de las comunicaciones postales, que se rige por el Decreto Ley n-309 / 2001, del 7 de Diciembre (ver también las disposiciones de la Ley Orgánica de los Servicios Postales, Ley no. 102/99 de 26 de julio, y la Ley de Comunicación Electrónica Ley, n. º 51/2011, del 13 de Septiembre que modificó la Ley núm. 5/2004, del 10 de Febrero, y aplicó cuatro Directivas europeas en materia de redes y servicios de comunicaciones electrónicas).

La facultad de fiscalizar el cumplimiento de la legislación en materia de contratos de consumo celebrados a través del comercio electrónico e instaurar, instruir y decidir los respectivos procesos corresponde a diversas entidades sectoriales, concordante al objeto

de la contratación. Por ejemplo, si preocupa una compra en línea de un bien o servicio común, la autoridad competente será la ASAE–Autoridad de Seguridad Alimentaria y Económica (www.asae.pt), la autoridad administrativa competente en materia de seguridad alimentaria y de la fiscalización económica o la ANACOM, si se trata de contrataciones relativos a las comunicaciones electrónicas, o, aún, el Banco de Portugal, en caso de tratarse de un producto o servicio financiero.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Nada por señalar.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

El derecho a la formación y a la educación para el consumo constituye uno de los derechos fundamentales de los consumidores y es de naturaleza constitucional, conforme el artículo n. 1 del artículo 60 de la Constitución de la República Portuguesa, ya mencionado en la respuesta a la pregunta no. 1. La Ley de Defensa del Consumidor –Ley n º 24/96, de 31 de Julio–establece que incumbe al Estado promover una política educativa para los consumidores a través de la inserción de programas y actividades escolares relacionadas con defensa del consumidor.

Por otra parte, teniendo en cuenta la misión de la Dirección General del Consumidor, de conformidad con el Decreto n. º 38/2012 del 10 de Abril, e compete a esta Dirección-General promover y realizar acciones de información, educación y formación de los consumidores, en particular en relación con los servicios competentes del Ministerio de Educación y Ciencia, sensibilizando a los consumidores para ejercer sus derechos y deberes.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

El tema de educación de los consumidores forma parte del plan de estudios de los alumnos de las escuelas primarias y secundarias en Portugal.

La educación del consumidor esta presente implícita y explícitamente en los contenidos curriculares de diversas disciplinas. La educación del consumidor, de una forma global e integrada, es una de las formaciones incluidas en la “educación para la ciudadanía”. Existen escuelas y docentes que desarrollan proyectos de educación del consumidor desde una perspectiva inter y transdisciplinaria.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Sí. Tanto la Facultad de Derecho de la Universidad de Lisboa, como la Facultad de Derecho de la Universidad de Coimbra organizan desde hace mucho tiempo (en Coimbra desde 1998) cursos de postgrado en materia de Derechos de Consumo. La Facultad de Derecho de la Universidad Nova de Lisboa, creada en 2001, en colaboración con el Instituto de Consumo, que precede a la Dirección-General del Consumidor, la Unidad de Mediación y Acompañamiento de Conflictos de Consumo (UMAC), dedicada a proporcionar información legal a los consumidores y a realizar la mediación de controversias de consumo y el estudio analítico de los reclamos analizados para ayudar la DGC en la elaboración de propuestas de iniciativa legislativa y otras medidas. Desde entonces esta Facultad organiza periódicamente cursos relativos sobre temas específicos en este ámbito, por ejemplo, en relación con el arbitraje de Conflictos de consumo.

CONSIDERACIONES FINALES

Se puede argumentar que la protección de los consumidores en Portugal se inició formalmente con la publicación de la Primera Ley de Defensa del Consumidor en Portugal–Ley n º 29/81, de 22 de Agosto–a pesar de existir durante la realización de esta ley, normas que tenían por fin proteger al consumidor. Desde entonces, la legislación sobre protección del consumidor ha evolucionado, ya sea a causa de la adhesión de Portugal a la Unión Europea y la consiguiente transposición de la legislación comunitaria a la legislación nacional, bien por iniciativa del legislador portugués en sí, la adaptación a la gran complejidad el mercado internacional y los cambios tecnológicos presentados para los consumidores y sus hábitos de consumo.

En Portugal, los retos del siglo. XXI se presentan en varios niveles:

- En el ámbito legislativo, se requiere de un marco legal que establece medidas de prevención y dedique, en su caso, una acción represiva en asuntos que afecten a los derechos de los consumidores;

- El punto de vista temático, toma particular importancia para los servicios públicos esenciales (agua, energía, comunicaciones electrónicas) y la cuestión del acceso a la justicia, en particular el papel de la resolución alternativa de conflictos;

- En términos de organización, es esencial promover el funcionamiento del sistema de protección al consumidor que debe actuar de manera oportuna y efectiva (actuación integrada y coherente de las entidades públicas, siempre, con competencias en estas áreas, y una estrecha colaboración con las entidades privadas, grupos de consumidores y otros);

- En el marco de las relaciones con la Unión Europea, es importante asegurar la participación en la definición de política de los consumidores en temas que son de relevancia transfronteriza, como por ejemplo, la importancia de un “consumidor defendido” y pro-activo en el mercado interno;

- Es esencial fomentar a la sociedad civil para aumentar la participación en la política de defensa del consumidor;

- Se hace necesario actuar junto a los agentes económicos por la consideración de los intereses de los consumidores en la definición de la acción y estrategias empresariales;

- Es importante invertir en formación, por lo que los expertos en derecho del consumidor, especialmente en el marco jurídico y económico.

La perspectiva es, pues, esencial para apostar en el empoderamiento de los consumidores, la mejora de su información y formación sobre el consumo responsable y el consumo sostenible, ambos de creciente importancia en el actual contexto económico y social y el acceso a la justicia (mecanismos no judiciales y la acción colectiva), sin dejar de lado la movilización de las empresas para integrar los intereses de los consumidores en general y, en particular, los aspectos de seguridad de los productos y servicios.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

Los nuevos retos del siglo. XXI para la protección de los consumidores incluye que los consumidores y la sociedad civil deben anticipar o ponerse ante los cambios económicos, sociales y tecnológicos que estamos viviendo y de los riesgos y amenazas que podrían estar asociados con una economía globalizada–con la dilución de las fronteras, la reducción del papel del Estado, la liberalización de los mercados, la economía digital, la desregulación de múltiples actividades, el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, la creciente velocidad y del ámbito de las operaciones, las fallas del mercado y la inadecuada supervisión y vigilancia. La mejora general de la alfabetización tecnológica y el acceso de la población a las nuevas herramientas y contenidos no puede, sin embargo, ocultar la existencia de los grupos sociales vulnerables que carecen de recursos y competencias para actuar en un mercado exigente, que por lo tanto puede marginar o excluir.

Hay otros factores que no pueden ser ignorados en las políticas de defensa del consumidor, tanto por las autoridades públicas como por los agentes económicos y organizaciones de la sociedad civil, tales como las derivadas de las decisiones a nivel de la Unión Europea y

por la crisis económica Europa está experimentando. La promoción del consumo responsable y el consumo sostenible es un objetivo indispensable, y la mejora de la educación financiera, la prevención del sobreendeudamiento y educación de las familias, se llevan en este contexto de creciente importancia en un contexto de crecimiento del comercio electrónico y transfronterizo.

En la perspectiva de Portugal, se requiere una mayor participación de las organizaciones de consumidores en la política de la defensa del consumidor, así como el compromiso creciente de organizaciones de la sociedad civil en este ámbito, en vista de las dificultades que enfrenta el Estado. Sin embargo, esto plantea retos importantes a estas entidades en cuanto a su organización, su funcionamiento y su afirmación en la sociedad.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA REPÚBLICA DOMINICANA

REGIME LEGAL APLICÁVEL

REPÚBLICA DOMINICANA

República Dominicana
Capital: Santo Domingo
Idioma oficial: Espanhol
População: 9.445.281de habitantes [147]
Proteção do Consumidor:
Instituto Nacional de Proteção dos Direitos dos Consumidores - Pro Consumidor
www.proconsumidor.gob.do/

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

Sim.

Na nova reforma da Constituição dominicana de 26 de Janeiro de 2010 se estabelece o Direito dos Consumidores como um direito fundamental no seu artigo 53, que afirma: *"Toda a pessoa tem o direito de dispor de bens e serviços de qualidade, a uma informação objetiva, verdadeira e oportuna sobre o conteúdo e características de produtos e serviços que utilize ou consuma, segundo as disposições e normas estabelecidas pela lei. As pessoas que resultem lesionadas ou prejudicadas por bens e serviços de má qualidade, têm direito a ser compensadas ou indenizadas conforme a lei ".*

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Sim.

Por meio da Lei Geral de Proteção ao Consumidor n º 358.05, em seu Artigo 2 estabelece: *"As disposições relativas ao direito do consumidor e usuário são de ordem pública, imperativas e de interesse social e terão caráter de aplicação suplementar face ao o disposto na legislação setorial."*

Neste sentido Pro Consumidor adquire um caráter de Tribunal Administrativo de primeira instância, permitindo a resolução de litígios entre fornecedores e consumidores mediante a celebração de audiências de conciliação realizadas por meio de órgão de conciliação desta entidade.

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

Sim, já que a Lei Geral de Proteção ao Consumidor, N. 358.05, é transversal e abrange todos os aspectos relacionados ao consumo de bens e serviços, e de proteção dos interesses econômicos, da segurança física e de saúde dos cidadãos. O artigo 135 desta lei prevê como disposição geral que: Quando se tratar de casos que sejam de matérias de leis setoriais, o consumidor ou usuário reivindicará seus direitos com a adesão aos procedimentos estabelecidos em leis e regulamentos (de aplicação da lei, de inspeção e vigilância e arbitragem). Em caso de contradição entre as disposições da presente lei com as disposições contidas nas leis e regulamentos setoriais, aplicar-se-á a norma mais favorável ao consumidor. Em caso de dúvida, prevalecerão as disposições da presente lei."Caso que podemos citar como prevalência de nossa lei neste sentido, é a situação apresentada nos contratos de adesão e Superintendência de Bancos e Seguros, bem como o setor de telecomunicações, que como órgãos de governo participaram que havia todo o direito de controle e o poder para delimitar os termos inseridos em contratos de adesão sem que o Pro Consumidor tivesse que intervir no processo; mas isso seria uma franca violação dos direitos do consumidor e uma contradição com as disposições da Lei 358.05, finalmente foi alcançado um consenso que permitiu a entrega de contratos para revisão e aprovação perante esta entidade.

147 www.one.gob.do/ . Dados Estatísticos 2010, disponível em 30 de outubro de 2012.

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

As ações judiciais de concorrência, estão habilitadas no Artigo 132 da lei N. 358.05, nos seguintes termos: Os juizados de paz serão competentes para conhecer das infrações à presente lei. As sentenças que sejam decididas sobre infrações leves não serão susceptíveis de apelação.

Para outras violações de graves a leves, se dispõe também o estabelecido nos parágrafos 1 e 2 deste artigo. Passo a citar:

Parágrafo I – Ação civil em reparação de danos e prejuízos poderá ser solicitada acessoriamente a ação publica.

Parágrafo II – Nos casos em que as infrações à presente lei, apenas impliquem um prejuízo contra o patrimônio do consumidor ou usuário e que a este só interesse a reparação civil de perdas e danos, podem recorrer aos tribunais competentes em matéria civil, seguindo o procedimento previsto no Código de Processo Civil Dominicano, para reivindicar seus direitos civis.

Para a execução da sentença, a lei intima que se conduzam os casos, que assim garantam o estabelecido no artigo 133, cito: "Os tribunais advogado pelos prejudicados ou vitimas de violação dos dispostos desta lei para as vítimas feridas de violação das disposições da presente lei, pelo Ministério Público ou pela Secretaria Executiva do Pro Consumidor".

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Sim. A partir de 09 de setembro de 2005, com a promulgação da Lei Geral de Proteção aos Direitos do Consumidor n º 358.05, o que permitiu a criação do Instituto Nacional de Proteção dos Direitos do Consumidor (Pro Consumidor), revogou a Lei N. 13.63, com o fim de substituir a Direção Geral de Controle dos Preços; e adequando o país às novas tendências do comércio Mundial em um mercado aberto e livre, que tem permitido uma melhor defesa e proteção do consumidor. E, em consequência de que o marco legal se baseia na Constituição dominicana, que aumenta os direitos do consumidor a direitos fundamentais. Esta lei, em seu artigo primeiro contém os seguintes cuidados:

Natureza, objeto, âmbito e definições.

As disposições desta Lei tem por objetivo estabelecer um regime de defesa dos direitos do consumidor e usuário que garanta a equidade e a segurança jurídica nas relações entre fornecedores e consumidores de bens e usuários de serviços, seja de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, em harmonia com as disposições em vigor previstas na legislação setorial. Em caso de dúvida, as disposições da presente lei serão sempre interpretadas da maneira mais favorável ao consumidor.

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

Sim

A entidade é administrada como legalmente estabelecido no seu Artigo 5 º, que afirma:

"Cria-se o Instituto Nacional para a Proteção dos Direitos do Consumidor, "Pro Consumidor" como entidade estatal descentralizado, com autonomia funcional, jurisdicionall e financeira, capital próprio e personalidade jurídica com a responsabilidade para definir, estabelecer e regulamentar políticas, normas e os procedimentos necessários para a adequada execução da presente lei, seu regulamento e normas que se emitam para obter os objetivos e metas a favor dos consumidores e usuários de bens e serviços na República Dominicana ".

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Na fase de conciliação, os casos são realizados conforme se estabelece na lei em seus artigos: 124.130 respectivamente.

Artigo 124 sobre o procedimento de conciliação. Objetivo: "Ao se conciliarem, os consumidores, usuários e fornecedores contam com um procedimento para a resolução extrajudicial de seus conflitos, antes de esgotar o procedimento administrativo que a Diretoria Executiva de Pro Consumidor possa iniciar, caso se evidencie o descumprimento das disposições desta lei e antes que o caso passe aos tribunais comuns."

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim – A Lei de criação de Associações n º 122.0. Atualmente, existem cerca de 32 associações de consumidores das quais 20 temos registradas.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim – Estão incluídas, uma vez que sejam incorporadas. A Lei n º 358.05 no Artigo 96 prevê que a forma de subsídios, se dará da seguinte maneira:

Art. 96. As associações de consumidores financiarão suas operações a partir dos seguintes meios:

a) Contribuições do Estado tramitados no Congresso por meio do Pro Consumidor e desembolsados pelo Escritório de Orçamento Nacional;

b) Contribuições financeiras e /ou de natureza de seus associados e de instituições nacionais ou internacionais sem fins lucrativos;

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Sim, estas organizações atuam por meio da Pro Consumidor, oferecendo seu apoio e opiniões em qualquer situação de interesse nacional em matéria de direito do consumidor.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor Lei n º 358.05 no Artigo 30 dispõe o seguinte: O Diretor Executivo será nomeado pelo Executivo a partir de uma chapa apresentada pelo Conselho Diretivo de Consumidor Pro, e cumprir todos os requisitos da letra A até F deste mesmo artigo.

No Parágrafo I deste artigo se estabelece que: O Diretor Executivo é eleito por dois (2) anos, podendo ser confirmadas até 2 (dois) períodos consecutivos de igual duração, por seu desempenho adequado por decisão o voto secreto do Conselho Diretivo de Pro Consumidor.

Dentro das funções do Diretor Executivo de Pro Consumidor de acordo com o artigo 31 da lei que o rege, em sua letra (d) tem poder para: "Estabelecer e desenvolver atividades, projetos e programas para a educação e orientação dos consumidores e usuários de bens e serviços, realizados pela mesma Direção Executiva e/ou por outros órgãos e entidades públicas e privadas", entre os quais estão os seguintes, segundo números mais específicos relacionados às atividades e assuntos nacionais e internacionais:

5. Promover e implementar acordos e projetos com entidades e organizações reconhecidas com o fim de realizar os programas conjuntos de educação para os consumidores e usuários de bens e serviços;

6. Desenvolver atividades, projetos e programas de sensibilização da população sobre a qualidade, segurança e preços dos bens e serviços consumidos, bem como a necessidade de se organizar para defender seus direitos;

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

Em consequência da responsabilidade civil. Estabelece-se no Art. 102. sobre Responsabilidade Civil que: "Os produtores, importadores, distribuidores, comerciantes, fornecedores e todos aqueles envolvidos na produção e comercialização de bens e serviços, serão responsáveis solidariamente conforme o direito civil, das compensações decorrentes de lesões ou perdas resultantes da tecnologia, instruções inadequadas, insuficientes ou incompletas sobre a utilização de tais produtos ou serviços".

Parágrafo I.º- Todo o dano a pessoa ou seu patrimônio decorrente do vício, defeito, insuficiência ou instruções inadequadas, insuficientes ou incompletas, sobre a utilização do produto ou da prestação do serviço, cuja responsabilidade é atribuída ao fornecedor, obrigará o mesmo a reparação adequada, suficiente e oportuna. Tal responsabilidade é solidária entre todos os membros da cadeia de comercialização.

Como resultado da responsabilidade criminal. Estabelece-se no Artigo 103 que: "A responsabilidade penal estende-se ao agente culpável do delito ou crime, de acordo com a tipificação que estabelece esta lei, o Código Penal e outras leis especiais".

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Em nosso sistema de leis se estabelecem os parâmetros necessários para o desenvolvimento da defesa do consumidor em âmbito judicial amparado primeiramente pela Constituição da República, a Lei Geral de Proteção dos Direitos do Consumidor n º 358.05 e aplicação de um conjunto de leis setoriais relativos à bens e serviços públicos e privados, que estabelecem multas e sanções contra os infratores das leis e/ou aqueles que incorrem em práticas comerciais indevidas em detrimento dos consumidores e usuários desses bens e serviços.

No Artigo 34 de nossa lei há uma visão geral de abarcamento da – Proteção Geral que estabelece o seguinte: "Os produtos e serviços devem ser fornecidos ou prestados de uma forma que, consumido ou utilizado em condições normais ou previsíveis, não apresentem perigo ou nocividade ou riscos inesperados para a saúde e a segurança do consumidor ou usuário. Os riscos previsíveis, usuais ou normalmente admitidos, deverão ser previamente levados ao conhecimento dos consumidores e usuários por meio de instruções ou advertências facilmente perceptíveis ou por quaisquer outro meio adequado para garantir a segurança do consumo do produto ou a utilização do serviço."

E as disposições do Artigo 42 da Lei 358.05 diz que – A Direção Executiva de Pro Consumidor dentro de suas funções deverá garantir o cumprimento dessas disposições e, tomar medidas para punir as violações. Estas e todas também contidas nos seguintes artigos desde o 34 até 41.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim. As funções do Diretor Executivo de Pro Consumidor referido no artigo 31 e letra C, que este deverá: "Cumprir com as funções e disposições estabelecidos por esta lei, bem como aqueles que possam ser definidos no futuros em regulamento de execução da presente lei e nas resoluções do Conselho Diretivo;

Das penalidades, medidas cautelares e sanções complementares estabelece-se no Artigo 111 para dar o poder à Direção Executiva para atuar de acordo com as seguintes diretrizes em casos de situações que se tem: Comprovado um alto risco para a saúde ou segurança dos Consumidores ou usuários, a Direção Executiva de Pro Consumidor pode aplicar aos infratores, mediante resolução, entre outras, as seguintes medidas cautelates:

a) Advertência;

b)) Perda ou confisco de bens, acondicionados, embalagem, envasamentos, material impresso, etiquetas, material de propaganda e/ou mediante aprovação judicial;

c) A destruição de produtos, envelopes, embalagens, embalagens, impressos, rótulos, material publicitário e/ou promocional, mediante sentença condenatória definitiva pelos tribunais competentes;

d) Proibição de venda do produto ou prestação de serviço, mediante autorização judicial;

e) Fechamento do estabelecimento, mediante autorização judicial após sentença condenatória proferida pelos tribunais competentes; ou

f) Qualquer combinação das medidas anteriores.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Como condição para os Prazos de Garantia é considerado o Artigo 80 da Lei de Proteção ao Consumidor que determina o seguinte:

"O tempo durante o qual o consumidor está privado do uso do bem em garantia, por qualquer causa relacionada à reparação, deve computar-se como uma extensão do prazo de garantia legal."

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Pela Resolução 005. 2010 e a subsequente, que altera a Resolução n º 001.2011 que dá cumprimento às disposições descritas nos artigos 80 a 83, a presente resolução estabelece um prazo de entrega dos contratos de adesão por parte dos prestadores de serviços, a fim de colocar à disposição desta entidade seus modelos de contrato de adesão e, portanto, se possa estudar quais são as possíveis cláusulas abusivas.

No artigo 81, em seus três parágrafos são citados os seguintes termos, a fim de proteger os direitos dos consumidores:

Parágrafo I – Os contratos de adesão ou formulários, vigentes ou a não entrada em vigor da presente lei, deverão ser submetidos à Diretoria Executiva de Pro Consumidor, que criará um sistema de registro para tais fins, sem prejuízo do registro que deverão realizar determinados fornecedores perante as autoridades administrativas correspondentes em virtude das leis especiais. Esta disposição aplica-se a todo o tipo de contrato, incluindo os de matéria financeira.

Parágrafo II – A Diretoria Executiva de Pro Consumidor terá um período de nove (9) meses a partir do início das operações de Pro Consumidor dentro do qual poderá intervir afim de regulamentar o conteúdo dos contratos de adesão que estiverem em vigentes na entrada em vigor da presente lei, quando gerem obrigações contrárias aos direitos e interesses dos consumidores e usuários. Durante a vigência do prazo estipulado e até que se prove o contrario mediante decisão final das autoridades competentes, os contratos de adesão são considerados válidos e de pleno direito. Findado o prazo, e na ausência de queixa sobre a validade dos contratos de adesão, o mesmos se reputarão válidos.

Se considerada uma alteração, a Direção Executiva de Pro Consumidor em coordenação com o órgão setorial competente, conforme o caso, notificará o fornecedor do bem ou serviço correspondente, com a finalidade de que este proceda mudanças nos novos contratos de adesão.

Parágrafo III – A todo o momento os consumidores ou usuários, por si ou por meio de associações de consumidores poderão solicitar que se faça a eficaz revisão dos contratos de adesão ou em formulários que sejam posteriores ao início das operações de Pro Consumidor, especialmente em matéria de cláusulas que limitem ou atenuem responsabilidades.

No artigo 82, se estabelece de forma contundente qual é a posição a ser adotada para proteger os direitos dos consumidores, menciono: *"A cláusulas dos contratos de venda de produtos e prestação de serviços, serão sempre interpretadas da maneira mais favorável o consumidor. "*

O artigo 83 da lei, se refere às cláusulas e práticas abusivas em contratos de adesão, dando especificações sobre as condições de termos e forma para seus contratos.

Descrição:

"Todo o contrato de adesão, para ser válido, deve ser escrito, pelo menos em idioma espanhol, seus caracteres têm de ser legíveis a olho nu de uma forma clara e compreensível para os consumidores ou usuários e deverá ter sido expressamente aceito pelo consumidor e fornecedor. "

Parágrafo I – São nulas e não produzirão efeito algum as cláusulas ou estipulações contratuais que:

a) Exonerem a responsabilidade do fornecedor por vícios ou defeitos que afetem a utilidade ou a finalidade essencial do produto ou serviço e por danos causados ao consumidor ou usuário de tais produtos ou serviços;

b) Representem limitação ou renúncia ao exercício dos direitos que esta lei reconhece aos consumidores e usuários, ou favoreçam excessivamente ou desproporcionalmente os direitos do fornecedor;

c) Invertam o ônus da prova em detrimento do consumidor;

d) Imponham a obrigação de utilizar exclusiva a conciliação, arbitragem ou outro procedimento equivalente ou similar, para resolver litígios entre os consumidores ou usuários e fornecedores;

e) Permitam ao fornecedor a alteração sem aviso prévio dos termos e condições do contrato, o que, em nenhum caso, poderá fazer de forma discriminatória e sem critérios objetivos para os consumidores ou usuário;

f) Imponham condições injustas ou discriminatórias, excessivamente onerosas ou causem a vulnerabilidade ao consumidor ou usuário;

g) Remetam à convenções, leis, regulamentos e outros textos ou documentos sem uma breve menção dos requisitos que se aplicam ao contrato, quando resulte possível;

h) Subordine a conclusão de um contrato à aceitação de prestações suplementares que não tenham relação com o objeto de tal contrato;

i) Incluam espaços em branco, que não foram preenchidos ou espaços não utilizados, antes da assinatura do contrato.

Parágrafo II – A anulação de uma cláusula ou a existência de estipulações proibidas, não invalida as demais disposições do contrato, salvo que as demais condições determinem uma situação injusta, em detrimento do consumidor ou usuário.

Parágrafo III – A anulação de cláusulas e disposições será regida de maneira suplementar pelas disposições do Código Civil, mas toda cláusula ou disposição em detrimento do consumidor ou usuário será considerada inexistente.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Cada serviço que se comercializa na República Dominicana tem uma lei e um sistema regulatório entre normativas e decisões, o que tem permitido aos usuários contar com um mecanismo de proteção e defesa de seus direitos quando forem violados; o país conta com entidades como da Superintendência de Bancos que por meio do Escritório de Proteção ao Usuário–PROUSUARIO fornece orientação aos usuários quando seus direitos são violados, a Superintendência de Seguros nos casos de afiliados aos seguros em todas as áreas, o Instituto Dominicano de Telecomunicações – INDOTEL, é o ente responsável por defender os usuários que são assinantes dos diversos serviços de telecomunicações (telefonia e serviços de dados na Internet) e a Superintendência de Eletricidade, em seu escritório de Proteção ao Consumidor – PROTECOM, tem como seu dever a orientação e a defesa dos usuários do fornecimento de energia. Estas entidades setoriais têm focado seus serviços na proteção e defesa do usuário que interpõe uma reclamação quando sofre uma violação dos serviços que tenha contratado a uma das empresas prestadoras de serviços; contudo não tem exercido um papel preventivo contra os possíveis infrações que violam os direitos dos usuários e que poderiam estar implícitas nos contratos de adesão. É por esta razão que a Lei n º 358.05 estabelece o registro de todos os contratos de adesão perante Pro Consumidor que é a entidade defensora e protetora dos direitos dos consumidores e usuários.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

De acordo com o que está estabelecido no artigo 62 da lei n º 358.05 -. Sobre as vendas indiretas e a domicilio.

Na venda e em qualquer tipo de contratação de bens e/ou prestação de serviços que sejam ofertados ou se deem fora do estabelecimento do fornecedor e aquelas para as quais se utilizem meios tais como: telefone, televisão, correio tradicional ou eletrônico, meio digital ou qualquer meio de mensagens de dados, Internet, serviços de mensagem, promoção ou qualquer outro meio análogo, o fornecedor está obrigado, segundo o caso a:

a) Informar previamente ao consumidor sobre o preço, incluindo impostos, forma e data de entrega, custo de envio e, se necessário, seguro correspondente;

b) Emitir uma carta de remissão com o nome e endereço do fornecedor e a consignação precisa do bem ou serviço em nome do consumidor;

c) Ter consciência de que a entrega do produto ou prestação de serviço seja feita ao consumidor ou usuário, ou a uma pessoa devidamente autorizada mediante determinação escrita;

d) Permitir que o consumidor fazer reclamações, devoluções ou trocas por meios semelhantes aos utilizados para a venda. Nestes casos, o fornecedor estabelecerá claramente o prazo para qualquer reclamação e os custos decorrentes da reclamação estarão a cargo do fornecedor. O fornecedor deve prover toda a informação adicional que seja necessária para o uso de serviços distintos daqueles contratados originalmente;

e) Cobrir os custos de transporte em caso de substituição ou reparo cobertos por garantia;

f) Promover e permitir ao consumidor um período de reflexão de três (3) dias úteis, no mínimo, antes do fornecimento do bem ou prestação do serviço, e

g) Prover e permitir ao consumidor e permitir um período experimental de sete (7) dias úteis, no mínimo, antes do retorno do bem ou a suspensão do contrato de prestação de serviço.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

No capítulo IX da Lei de Defesa de Proteção ao Consumidor são apontadas as obrigações e as responsabilidades dos fornecedores, descritas em dois (2) os artigos 98 e 99. No art. 98 preceitua os aspectos objetivos e no art. 99 os subjetivos e objetivos.

Obrigações atribuídas no Artigo 98. -

Sem prejuízo de outras obrigações dos fornecedores estabelecidas nesta lei, em outras normas e/ou que resultem da contratação, são obrigações destes as seguintes:

a) Harmonizar o legítimo interesse e as necessidades de desenvolvimento econômico e tecnológico com a defesa e proteção do consumidor;

b) Atuar conforme as práticas comerciais honestas, com igualdade e sem discriminação nas relações com os consumidores e usuários;

c) Cumprir com todas as normas de saúde, rotulagem, embalagem, segurança e qualidade, estabelecidas para os produtos ou serviços que ofereçam;

d) Assegurar que as condições em que operam suas atividades são compatíveis e adequadas à natureza, segurança e conservação dos produtos e serviços oferecidos no mercado;

e) Respeitar e cumprir as especificações, condições e prazos oferecidos ou acordados com o consumidor;

f) Estar plenamente informados da natureza, utilidade, qualidade e riscos previsíveis dos produtos e serviços oferecidos que ofereçam e transmitir essa informação ao consumidor de forma clara, precisa e suficiente;

g) Assegurar que a qualidade, o nome, a forma, condição de embalagem e de apresentação, origem, natureza, tamanho, peso e conteúdo por unidade de comercializável, bem como os elementos da composição ou preparação dos bens, não sejam alterados ou substituídos em detrimento do consumidor ou usuário;

h) O fornecedor fica obrigado oferecer de forma verdadeira, adequada, apropriada e de fácil acesso para o consumidor ou usuário, informação sobre produtos e serviços oferecidos de acordo com o sistema legal de unidades de medida. No caso de produtos destinados à alimentação e saúde das pessoas, esta obrigação se estende a informar sobre a variabilidade dos ingredientes e componentes em ordem de conteúdo, a origem, a natureza, se o produto teve adicionamentos ou é natural.

Regularidade da operação ou fatura atribuído no artigo 99.

É obrigação dos fornecedores emitir e entregar ao consumidor ou usuário de um documento, fatura, escrito ou digital, dependendo do meio utilizado na contratação, devidamente timbrado,, numerado, datado e assinado, no qual se registre a regularidade e provisão do produto ou serviço, quantidade, especificações, valor e impostos aplicáveis, de acordo com a legislação tributária vigente.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Sim. Como aspecto de ações de Infrações no Art. 104 - Considera-se que: “As infrações em matéria de consumo serão objeto das sanções correspondentes, mediante previa instrução do expediente, sem prejuízo das responsabilidades civis, penais ou de outra ordem que possam se dar.”

I. Parágrafo único - Em caso de instrução criminal nos tribunais de justiça, serão mantidas as medidas administrativas que tenham sido adotadas para proteger a saúde e segurança das pessoas, até que a autoridade judiciária se pronuncie.

No Artigo 106 - Das infrações cometidas em matéria de consumo, serão responsáveis as pessoas físicas ou jurídicas que, por ação ou omissão, houverem participado, mediante dolo, culpa ou mera inobservância.

Parágrafo I - Quando se trate de produtos embalados, será responsável a firma ou razão social que figure no rótulo, salvo provada a falsificação ou má conservação do produto pelo possuidor, e sempre que se especifiquem na embalagem original as condições de conservação.

Parágrafo II - Também será responsável o empacotador quando provada a sua anuência com a marca.

Parágrafo III - Das infrações cometidas em produtos a granel, será responsável o seu possuidor, salvo se possível provar a responsabilidade do titular anterior.

Parágrafo IV - Na prestação de serviços será responsável a empresa ou entidade empresarial, pública ou privada que tenha prestado ou é obrigada a prestá-los.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Artigo 105. Serão consideradas infrações em matéria de defesa dos direitos dos consumidores e usuários, sem prejuízo do que está estabelecido como tal em outras disposições legais ou em qualquer outro legislação ou qualquer outro artigo da presente lei:

a) Administrativa: ações ou omissões tipificadas na presente lei ou seus regulamentos;

b) Saúde e Segurança:

1. O não cumprimento dos requisitos, condições, obrigações ou proibições de natureza sanitária;
2. O descumprimento das regras de segurança que ponham em risco a saúde ou a integridade do consumidor ou usuário, no que diz respeito à comercialização de bens e serviços, a data de consumo vencida, sem data de validade ou colocada em um local não-visível;
3. As ações ou omissões que produzam riscos ou danos efetivos para a saúde dos consumidores ou usuários, de forma consciente ou não, de abandono das diligencias e precauções exigíveis na atividade, serviço, ou instalação em questão;
4. O descumprimento ou transgressão dos requisitos prévios que especificamente formulem as autoridades sanitárias e outras autoridades públicas para situações específicas, a fim de evitar contaminações ou circunstâncias nocivas de outro tipo que possam prejudicar gravemente a saúde pública, e lesionar pessoas ou danificar materiais, e
5. O descumprimento das disposições relativas à segurança de bens ou serviços.

c) Por alteração, adulteração, falsificação ou fraude:

1. A elaboração, distribuição, fornecimento ou venda de bens que foram adicionado, removido ou substituído, qualquer substância ou item para alterar a sua composição, estrutura, peso ou volume para fins fraudulentos, para corrigir defeitos mediante processos ou procedimentos que não estejam expressamente ou regularmente autorizados ou para esconder qualidade inferior ou alteração de produtos usados;
2. A elaboração, distribuição, fornecimento ou venda de bens, quando sua composição ou qualidade não se ajuste às disposições vigentes ou à correspondente autorização administrativa ou difira do declarado e registrado no respectivo Registro;
3. O descumprimento das normas relativas à origem, qualidade, composição, quantidade, peso ou medida de qualquer classe de bens ou serviços para o público ou sua apresentação em embalagens, etiquetas, rótulos, selos, ou qualquer outra informação ou publicidade de induza a erro ou confusão ou mascare a verdadeira do produto ou serviço;
4. O descumprimento da prestação de toda classe de serviços das condições qualidade, quantidade, intensidade ou da natureza, de acordo com as normas vigentes ou as categorias que se ofereçam;
5. O descumprimento da normativa vigente ou das condições oferecidas ao ao consumidor, caso sejam mais favoráveis, em matéria de garantia e correção ou reparação de bens de consumo duráveis, a insuficiência da assistência técnica ou a falta de peças de reposição desrespeitando o disposto na lei aplicável ou às condições oferecidas ao consumidor no momento da aquisição desses bens, se forem mais favoráveis;

6. O descumprimento das normas relativas ao registro, padronização ou tipificação, embalagem, rotulagem e publicidade de bens e serviços;

7. O descumprimento às disposições sobre segurança quando afetem ou possam implicar em risco para o usuário ou consumidor ou terceiros;

8. Obstrução ou recusa em fornecer dados ou facilitar as funções de informação, vigilância ou inspeção, e

9. O descumprimento ou alteração da integridade, natureza, origem dos bens e serviços de consumo, considerados como legítimos, íntegros, genuínos ou originais, no todo ou em parte, de produtos ou matérias que não o forem;

d) de transações comerciais, condições técnicas de venda e preços:

1. A ocultação ao consumidor ou usuário de parte do preço mediante formas de pagamento ou prestações não manifestadas ou mediante liquidações na quantidade ou qualidade real sobre as prestações aparentemente acordadas;

2. A execução de operações nas quais se imponham ao consumidor ou usuário injustificadamente a condição expressa ou tácita de comprar uma quantidade mínima ou máxima, ou produtos ou serviços não solicitados;

3. Acumulação ou diminuição injustificada do mercado de materiais ou produtos destinados direta ou indiretamente ao abastecimento ou venda ao publico em prejuízo, direto ou imediato do consumidor ou usuário, e

4. A falta de orçamento prévio, extensão da correspondente fatura pela venda de bens ou prestação de serviços ou do recibo de depósito nos casos que seja prescritivo ou quando o solicite por escrito o consumidor ou usuário.

e) padronização, documentação e condições de venda ou fornecimento:

1. O descumprimento das disposições em matéria de padronização ou classificação de bens ou serviços que se produzam, comercializem ou existam no mercado;

2. O não cumprimento das disposições administrativas que proíbem de desenvolvimento ou de mercado de certos produtos e marketing ou distribuição de aqueles que necessitam de aprovação administrativa, e em particular a sua saúde registo geral, sem ter o mesmo;

3. O descumprimento das disposições administrativas relativas que regulem o etiquetado, rotulagem e embalagem de produtos, bem como a publicidade de bens e serviços e seus preços;

4. O descumprimento das disposições relativas à utilização de etiquetados, e marcas;

5. O descumprimento das regras relativas à documentação, informações, livros ou registros estabelecidos obrigatoriamente para o adequado regime e funcionamento da empresa, instalação ou serviço ou como para a proteção do consumidor e usuário;

6. O descumprimento das condições de venda em estabelecimentos permanentes, em via pública, a domicilio, ambulante, por correio ou por entregas sucessivas ou de qualquer outra forma de todas as classes de bens e serviços;

7. O descumprimento dos requisitos estipulados na presente lei sobre o conteúdo dos contratos de adesão, inclusive pela introdução de cláusulas abusivas, e

8. A coação, intimidação ou qualquer outra forma de pressão ao consumidor ou usuário para limitar ou alterar a capacidade de decisão ou livre consentimento.

f) De outro tipo:

1. A negativa, a resistência ou obstrução de fornecer dados, para facilitar a informação requerida pelas autoridades competentes, a fim de desempenhar as funções de informação, vigilância, investigação, fiscalização, processamento e execução nas matérias abrangidas pela presente lei, assim como o fornecimento inexato ou documentação falsa;
2. O atraso, recusa ou resistência para atender requerimentos efetuados pelas autoridades competentes em matéria de defesa do consumidor;
3. A resistência, coação, ameaça, retaliação ou qualquer outra forma de intimidação ou pressão aos funcionários encarregados das funções referidas ma presente lei ou contra as empresas, particulares ou organizações de consumidores que tenham interposto ou pretendam interpor qualquer tipo de medida legal denúncia ou participação em procedimentos em matéria de defesa do consumidor;
4. O manuseio, transferência ou disposição de qualquer forma de mercadoria que tenha sofrido intervenção cautelarmente;
5. O descumprimento de requisitos, obrigações ou proibições estabelecidas nesta lei, seus regulamentos, e disposições ou resoluções administrativas que emita o Conselho de Diretivo de Pro Consumidor por meio da Direção Executiva de Pro Consumidor;
6. O negócio entre empresas e grupos de consumidores ou de usuários, com o propósito de empreender campanhas de denúncias ou reclamações temerárias para danificar a imagem ou prejudicar os interesses de empresas concorrentes.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

A responsabilidade do Fornecedor quando a oferta de um produto ou serviço defeituoso é contemplada na Lei Geral de Proteção dos Direitos do Consumidor n º 358.05, de acordo com as disposições em seus artigos 63 e 64, os fornecedores devem responder pelos serviços e bens que comercializam.

Vícios e defeitos:

Artigo 63. O fornecedor é responsável pela idoneidade e qualidade dos bens e serviços que oferece, vende ou distribui no mercado. Um bem ou serviço é considerado defeituoso, deficiente ou insuficiente, quando por sua natureza ou condições não cumpre à finalidade ou utilidade az qual se destinava, seja diferente das especificações estabelecidas pelo fabricante ou fornecedor ou diminua de tal modo sua qualidade ou a possibilidade de seu uso, que se tivesse conhecimento, o consumidor ou usuário não o teria adquirido ou pagaria um menor preço.

Parágrafo - Caso se comprove que um bem ou serviço defeituoso, viciado ou insuficiente, foi vendido, sem que o consumidor tenha sido informado, o fornecedor deverá, por opção do consumidor ou usuário, receber os bens e serviços, ou restituir o valor pago, ou a redução do preço ou valor pago, ou restituir os bens ou serviços com as qualidades e preço inicialmente ofertados. Os prestadores de serviços terão trinta (30) dias, contados a partir da data da reclamação do usuário, para mostrar que não é imputável por qualquer falha na prestação de seus serviços.

Artigo 64. Um bem ou serviço não é considerado defeituoso, deficiente ou insuficiente quando:

a) Exista mal uso ou incorreta;

b) Haja deterioração sofrida por conseqüência de uso anormal e incorreto;

c) alegue-se vício ou defeito por comparação com outro bem ou serviço de maior qualidade ou de outro fabricante ou marca.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Nossa lei N. 358.05 em grande parte do sistema judicial estabelecem condições e procedimentos e normas para a cadeia de comercialização e distribuição de bens e serviços.

A lei contém as disposições do Art. 25 para obtenção de informação e aplicação das mesmas quando se trate de proteger os interesses econômicos, a saúde e segurança dos consumidores e o Art. 26 considera a realização de inspeções e vigilâncias do mercado.

Artigo 25 - "As pessoas físicas ou jurídicas são obrigadas a fornecer às autoridades competentes os relatórios e dados de que necessitem, relacionados com os fins da presente lei e demais disposições derivadas. As autoridades competentes preservarão a confidencialidade dos segredos comerciais e industriais, a menos que se comprove que tais segredos ocultam riscos à saúde ou à segurança do consumidor."

Artigo 27 - quando se encontra uma não conformidade: "No caso de se encontrar violação às disposições desta lei, a Direção Executiva de Pro Consumidor deverá executar ações corretivas e penalidades previstas na lei, aplicáveis no âmbito da esfera de sua competência e observando o devido processo."

Artigo 28 - A Direção Executiva do Pro Consumidor, será responsável também por tomar medidas para assegurar os direitos do consumidor no caso de inexatidão de pesos e medidas, deficiências de qualidade e normas técnicas dos produtos e serviços oferecidos no mercado, em coordenação com DIGENOR.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Não de todos os bens e serviços que se consumem, contam com um registro do setor público ou privado, uma vez que somente os usuários de serviços de telefonia, serviços de dados por meio da Internet, para uso residencial ou de telefonia móvel estão registrados no banco de dados das companhias prestadoras de serviços e o Instituto Dominicano de Telecomunicações–INDOTEL que registra os assinantes das empresas em sua totalidade com os números estatísticos por serviços, prestadoras de serviço e assinantes. Ademais, registra as reclamações dos serviços que os assinantes tenham deixado de receber adequadamente. Também, registram-se os assinantes dos serviços públicos, como água potável, eletricidade, registro veículos, pagamentos de impostos nacionais, serviços de seguros e previdência social, todos os serviços de processamento de bens e serviços por parte do Estado.

No caso do setor privado, além do serviço de Telecomunicações, podemos citar os serviços bancários, de crédito para compras de bens móveis e imóveis, entre outros. Sob estes serviços, os consumidores e/ou usuários são registrados nos chamados escritórios de crédito e por seu histórico trabalhista, entre outras coisas. Além dos registros assumidos com o estado.

Como entidade defensora e protetora dos direitos do consumidor, recebemos e registramos reclamações, as queixas, denúncias e reclamações dos consumidores insatisfeitos ou que tenham tido os seus direitos como consumidores de algum bem ou serviço, violados.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Como agência nacional primeiramente está o Instituto Nacional para a Proteção dos Direitos do Consumidor – PRO CONSUMIDOR é o responsável por proteger e defender os consumidores no regime jurídico da Constituição Dominicana e na Lei sobre a Proteção dos Direitos do Consumidor, nº. 358.05. Há também organismos setoriais que tem o papel e o mecanismo de proteção dos usuários por áreas consumo, em nosso caos, nossa lei é base para complementar estes serviços.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Para proteção de dados pessoais contamos com a proteção da Constituição da República, que no artigo 70 concede o *Habeas Data* para a proteção de dados pessoais como um direito fundamental.

"Toda pessoa tem direito a uma ação judicial para conhecer a existência e acessar os dados que dela constem em registros ou bancos de dados públicos ou privados, e em caso de falsidade ou discriminação exigir a suspensão, retificação, atualização e confidencialidade desses, de acordo com a lei. Não poderá afetar o sigilo das fontes de informação jornalísticas".

No entanto, os dados pessoais dos cidadãos estão disponíveis através de agências de crédito, permitindo o acesso desses por meio da contratação das empresas financeiras (Bancos Comerciais), empresas que buscam contratar pessoal para suas organizações e outras entidades que assim o requeiram. Por outro lado, no Senado Nacional da República há um projeto de lei para a proteção de Dados Pessoais dos cidadãos para aquelas informações que podem ser vulneráveis e afetar a privacidade dos particulares indagados ou investigados.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Na Lei n º 358.05 se classifica a publicidade enganosa, como a omissão de informação como concorrência desleal e dolo contra o consumidor

Publicidade e promoção de vendas.

No artigo 88, estabelece que em: Publicidade, qualquer que seja o meio empregado, deve ser compatível com as disposições contra a concorrência desleal, dolo ou engano, e estará sujeita aos seguintes requisitos mínimos:

a) Publicidade e atividades de promoção de vendas deverão ser verazes. Consequentemente, proíbe-se o uso de imagens, textos, diálogos, sons, ou descrições que direta ou indiretamente possam causar imprecisão ou mensagem que possa induzir o usuário a erro ou confusão sobre as características, preço e condições de compra ou venda do produto ou serviço oferecido ou anunciado;

b) As campanhas promocionais, liquidações ou ofertas especiais devem especificar o tempo em que a oferta começa e termina, o volume de artigos oferecidos, assim como as condições, preços e vantagens da oferta especial;

c) A publicidade de produtos médicos, alimentos embalados, cosméticos, tabaco, bebidas álcoolicas e, em geral, quando se atribua ao produto ou serviço, propriedades medicinais, nutricionais ou estimulantes, deverá contar com autorização da entidade estadual competente em matéria de saúde;

d) A publicidade, especialmente para as crianças, não podem conter informações, imagens, sons, dados ou referências que os afete física, mental ou moralmente;

e) A publicidade não poderá induzir à confusão ou engano; tão pouco ser humilhante, ou incorrer em qualquer outra modalidade de caráter desleal comercialmente.

Parágrafo I - Todo o anunciante e proprietário que incorra em publicidade enganosa é responsável solidariamente por:

a) Remover imediatamente o ato ou publicidade de qualquer mídia onde tenha sido colocada;

b) Realizar correção publicitária ou contra propaganda, pelos mesmos meios e com as características utilizadas originalmente na publicidade anterior, fazendo esclarecimentos sobre as falsidades nas quais anteriormente incorreu;

c) Substituir os bens e / ou serviços que tenham sido adquiridos para fins de tal publicidade e / ou promoção e que resultem perigosos para a saúde e segurança do consumidor ou usuário e reembolsar o valor pago por tais bens ou serviços.

Parágrafo II - A Direção Executiva de Pro Consumidor promoverá perante os anunciantes, a liga de anunciantes e demais empresas ou instituições relevantes, a necessidade de autorregular o conteúdo da publicidade.

Recentemente, o Conselho aprovou a Resolução n º 007.2012, relativa à publicidade e venda de produtos ditos milagrosos em medicamentos ou alimentos, na qual se denomina, uma vez que todos os produtos devem garantir que o que está descrito no seu conteúdo por meio de provas e depoimentos que atestam anunciado. Ver Res. N. 007.2012.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim. Pro Consumidor mediante o regime da Lei n º 358.05, de proteção ao consumidor.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim. Desde o ano passado se desenvolve um Regulamento para fortalecer e regular a Publicidade Enganosa no país, por enquanto tais casos, continuam a ser regulados pela Lei n. 358.05 de acordo com os artigos mencionados anteriormente.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Não. Somente o que estabelece a Nova Constituição Dominicana em seu Artigo 70.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

O Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, por meio de sua Lei n º 358.05 e seus Regulamentos de Aplicação da Lei, Inspeção e Fiscalização e Vigilância do Mercado, de Conciliação e Arbitragem de Consumo (ainda não colocado em vigência).

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Possivelmente uma renovação da lei, para fortalecer alguns aspectos que foram encontrados no decurso da sua execução durante os cinco anos de plena implementação, desde a criação da Instituição.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

No país contamos com a Lei Geral sobre Meio Ambiente e Recursos Naturais N. 64.00, esta é uma lei forte, que tem uma grande base jurídica que permite ser transversal com as demais leis que tem a ver com aspectos de industrialização e consumo sustentável. E a nossa lei também promove a proteção do meio ambiente e consumo sustentável.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Não. O Ministério do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais é a autoridade competente, para questões ambientais.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

E necessário realizar uma melhor parceria com os organismos que tem afinidade ou estão envolvidos na proteção ao meio ambiente e promover uma produção e consumo mais sustentável.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Sim, por um lado, temos a lei Financeira e Monetária Lei n º 183.02, e por outro lado, a nova lei que regulamenta os serviços de e vendas por meio de cartões de crédito e cartões de débito, o que reforça a legislação financeira e monetária, este projeto teve a colaboração de nossa organização como agência de proteção dos direitos do consumidor, que deve acompanhar e fiscalizar tudo o que pode beneficiar ou prejudicar os interesses econômicos dos consumidores. Também nossa lei é complementar às setoriais em matéria de vendas a crédito nos artigos 53 e 54.

Venda de operações de crédito.

Artigo 53. Na venda de produtos ou prestação serviços sob regime de crédito ao consumidor ou usuário, o fornecedor deve garantir, sob pena de multa, os conceitos e o montante de cada item e a soma total a pagar, além das seguintes informações obrigatórias:

a) Preço à vista e à crédito do produto ou serviço, com ou sem impostos; considerado à vista quando é pago em dinheiro ou em cartões de crédito e / ou débito;

b) Montante dos juros, as taxas mensais e / ou anuais, a taxa de juros de mora e a forma de amortização do capital e juros;

c) A quantidade e o detalhe de quaisquer encargos adicionais, caso houver;

d) Número de pagamentos a serem efetuados, a freqüência e a data de pagamento;

e) os custos extras ou adicional se houver, e

f) Direitos e obrigações das partes em caso de inadimplência.

Artigo 54. Depois de ter concluído a transação, na forma de uma operação de crédito, as informações referidas acima fazem parte integrante do contrato.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Sim, contamos com a Superintendência de Bancos que opera a proteção aos usuários em escritórios de PRO-USUARIO. Lei N. 183.02.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Sim, precisamente a complementaria à Lei de cartões de débito e debito, que está sendo revisada no Senado da República.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Lei sobre Comércio Eletrônico N. 126. 02, promulgada em 4 de setembro de 2002.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Este é um aspecto que, como agência devemos fortalecer na nossa lei.

No artigo 36 da presente lei que regulamenta o órgão regulatório, cito:. Atividades da entidades de certificação. As entidades de certificação autorizadas Instituto de Telecomunicações Dominicana (INDOTEL) no país, poderão prestar os seguintes serviços, sem prejuízo do poder regulamentar do órgão regulador para modificar a lista a seguir:

a) Emitir certificados referentes as assinaturas digitais de pessoas físicas ou jurídicas;

b) Prestar ou facilitar a criação de serviços de certificação assinaturas digitais;

c) Fornecer ou facilitar serviços de registro e padrão cronológico, na transmissão e recepção de dados;

d) Emitir certificados em relação à pessoa que tem direito sobre documentos listados nos parágrafos 6 e 7 do Artigo 27 º da presente lei.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, regulamentar ofertas nos e-mails e na telefonia móvel.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Sim, os artigos 89 a 93 estabelecem os procedimentos para a educação do consumidor por meio da lei n º 358.05

Direito à educação.

"A direção Executiva de Pro Consumidor, por funções próprias, em coordenação com outras instituições públicas e privadas e organizações de consumidores que também buscam esse objetivo, promoverá e implementará programas de educação e formação do consumidor ou usuário."

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

O Departamento de Educação e Orientação ao Consumidor está realizando esta tarefa de forma voluntária em sites de escolas e outros locais e alguns grupos de consumidores, também. A proposta que vem trabalhando há dois anos para incluir o direito do consumidor no currículo escolar e nas universidades como matéria dos cursos de Ciências Sociais e Econômicas. Além de se elaborar uma especialidade na graduação, mestrado e doutorado com todos os temas relacionados ao direito do consumidor em todas as suas vertentes.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Apenas em uma Universidade a Pontifícia Universidade Católica Madre y Mestra–PCCM, com uma iniciativa de nossa entidade, que em conjunto com a Universidade de Castilla la Mancha, da Espanha, realizamos no país uma pós-graduação de Economia e Direito do Consumidor com uma dupla graduação em ambas universidades. Com uma matrícula de cerca de 30 participantes, incluindo advogados e outros profissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cooperação técnico-profissional das redes de consumo mundial e regional para a implementação de mecanismos de aplicação destinados aos aspectos mais emergentes:

a) Saúde / Consumo Saudável

b) Segurança dos Consumidores / Segurança de Produtos de Consumo

c) Autorregulação

d) Educação do Consumidor nas Redes Sociais

e) Implementação do Direito do Consumidor como uma carreira universitária.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

Alcançar o consumo sustentável e seguro.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

REPÚBLICA DOMINICANA

República Dominicana
Capital: Santo Domingo
Idioma oficial: Español
Población: 9.445.281de habitantes[148]
Protección del Consumidor:
Instituto Nacional de Protección de los Derechos de los Consumidores - Pro Consumidor
www.proconsumidor.gob.do/

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

Sí. En la nueva reforma de la Constitución dominicana de fecha 26 de enero del 2010 se establece el Derecho de los Consumidores como un derecho fundamental en su artículo 53 el cual dice lo siguiente: *"Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley".*

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

Sí. A través de la Ley General de Protección al Consumidor No. 358.05, en su artículo 2 se establece lo siguiente: "Las disposiciones referentes al derecho del consumidor y usuario son de orden público, imperativas y de interés social y tendrán carácter de aplicación supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales.

En este sentido Pro Consumidor adquiere un carácter de Tribunal Administrativo de primera instancia, permitiendo la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores mediante la celebración de audiencias de conciliación llevadas a cabo a través del organismo de conciliatorio de esta entidad.

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

Sí, ya que la Ley General de Protección al Consumidor, No. 358.05, es transversal y cubre todos los aspectos relacionados al consumo de bienes y servicios, y salvaguarda los interés económicos, la seguridad física y la salud de los ciudadanos. En el artículo 135 de esta ley se contempla como disposición general lo siguiente: Cuando se trate de casos que sean de materia de leyes sectoriales, el consumidor o usuario reclamará sus derechos con apego a los procedimientos establecidos en dichas leyes y sus reglamentos (de aplicación de le ley, de inspección y vigilancia y de arbitraje). En caso de contradicción entre las disposiciones de la presente ley con las disposiciones contenidas en las leyes sectoriales y sus reglamentos, aplicará la disposición que resulte más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las disposiciones de esta ley". Caso que podemos mencionar como predominio de nuestra ley en este tenor, fue la situación presentada de los contratos de adhesión y las Superintendencias de Bancos y Seguros, así como también del sector de telecomunicaciones, que como organismos rectores atendían que tenía todo el derecho de control y potestad para delimitar de los términos inscritos en los contratos de adhesión sin que Pro Consumidor tuviera que intervenir en el proceso; pero esto sería una franco violación a los derechos del consumidor y una contradicción de lo que establece la Ley 358.05, finalmente se llegó a un consenso y cada sector permitió la entrega de los contratos de adhesión para la revisión y aprobación ante esta entidad.

148 www.one.gob.do/ . Datos Estadísticos 2010, disponible en 30 de octubre de 2012.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

Las acciones judiciales de competencias, están habilitadas en el artículo 132 de la ley No. 358.05, bajo los siguientes términos: Los juzgados de paz serán competentes para conocer de las infracciones a la presente ley. Las sentencias que decidan sobre infracciones leves no serán susceptibles de apelación.

Para otras infracciones de graves a leves, se dispone también lo que establece los párrafos 1 y 2 de este artículo. Cito:

Párrafo I - La acción civil en reparación de daños y perjuicios podrá ser solicitada accesoriamente a la acción pública.

Párrafo II - En los casos en que las infracciones a la presente ley, sólo impliquen un perjuicio contra el patrimonio del consumidor o usuario y que a este sólo le interese la reparación civil de los daños y perjuicios causados, podrá acudir por ante los tribunales competentes en materia civil, siguiendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Civil Dominicano, para reclamar sus pretensiones civiles.

Para la ejecución de la pena, la ley emplaza que se conduzcan los casos, que así lo ameriten acorde con lo que establece el artículo 133, cito: *"Los tribunales ordinarios apoderados por los perjudicados o víctimas de violación de los disposiciones de esta ley, por el Ministerio Público o por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor."*

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Sí.

A partir del 9 de septiembre de 2005, con la promulgación de la Ley General de protección de los derechos del consumidor Nº 358.05, que permitió la creación del Nacional Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), derogado la Ley Nº 13.63, con el fin de sustituir la Dirección General de Control los Precios; y adecuado el país a las nuevas tendencias del Comercio Mundial en un mercado abierto y libre, lo cual ha sido permitido una mejor defensa y protección del consumidor.

Y en consecuencia de que el marco legal de la misma está basado en la Constitución dominicana, que eleva los derechos del consumidor a derechos fundamentales. Esta ley en su primer artículo admite las siguientes atenciones:

Naturaleza, objeto, ámbito y definiciones.

Las disposiciones de la presente ley tienen por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales. En caso de duda, las disposiciones de la presente ley serán siempre interpretadas de la forma más favorable para el consumidor.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

Sí. La entidad se maneja según lo que establece la ley en su artículo 5 que dice lo siguiente:

"Se crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana".

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

En la fase de conciliación de los casos estos se llevan a cabo según lo que establece la ley en sus: Art. 124 al 130 respectivamente.

El Art. 124 sobre el procedimiento de la conciliación. Finalidad: *"Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pueda iniciar, en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios".*

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Sí. La Ley de fomento de Asociaciones No. 122.0. En la actualidad existen unas 32 asociaciones de consumidores de las cuales tenemos 20 registradas.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Sí. Estas están incluidas en una vez que estén incorporadas. La Ley No. 358.05 en el Art. 96 se establece que la forma de subsidios se hará la siguiente manera;

Art 96 - Las asociaciones de consumidores financiarán sus operaciones a partir de los siguientes medios:

a) Aportes del Estado tramitados al Congreso Nacional a través de Pro Consumidor y desembolsados por la Oficina Nacional de Presupuesto;

b) Contribuciones financieras y/o en naturaleza de sus asociados y de instituciones nacionales o internacionales sin fines de lucro;

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Sí, estas organizaciones actúan a través de Pro Consumidor, ofreciendo su apoyo y opiniones ante cualquier situación que concite el interés nacional en materia de derecho de consumo.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

La Ley No. 358.05 en su artículo 30 dispone lo siguiente: El Director Ejecutivo será designado por el Poder Ejecutivo a partir de una terna sometida por Consejo Directivo de Pro Consumidor, y cumplir con todos los requisitos desde al literal A al F de este mismo artículo.

En el Párrafo I del este mismo artículo se establece que: El Director Ejecutivo durará en sus funciones dos (2) años y podrá ser confirmado hasta por otros dos (2) períodos consecutivos de igual duración, por su adecuado desempeño, mediante decisión tomada por el voto secreto del Consejo Directivo de Pro Consumidor.

Entro de las funciones del Director Ejecutivo de Pro Consumidor acorde con el artículo 31 de la ley que le rige, en su literal d) este tiente facultad de: "Establecer y desarrollar actividades, proyectos y programas dirigidos a la educación y orientación de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, realizados por la misma Dirección Ejecutiva y/o por otros organismos y entidades públicas y privadas", entre los cuales están las siguientes según los numerales más específicos relacionados a las actividades y asuntos nacionales e internacionales:

5. Fomentar e implementar convenios y proyectos con entidades y organizaciones reconocidas, con el fin de realizar programas conjuntos de educación a consumidores y usuarios de bienes y servicios;

6. Desarrollar actividades, proyectos y programas tendentes a sensibilizar a la población sobre la calidad, seguridad y precios de los bienes y servicios que consume, así como de la necesidad de organizarse para la defensa de sus derechos;

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

En consecuencia de responsabilidad civil. Se establece en el Art. 102 - bajo la Responsabilidad Civil: que "Los productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios, serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios".

Párrafo I - Todo daño a la persona o a su patrimonio que resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio, cuya responsabilidad objetiva sea atribuible al proveedor, obligará al mismo a una reparación adecuada, suficiente y oportuna. Dicha responsabilidad es solidaria entre todos los miembros de la cadena de comercialización.

En consecuencia de responsabilidad penal. Se establece en el Art. 103 que: "La responsabilidad penal alcanza al agente culpable de la infracción o delito, según la tipificación que establece esta ley, el Código Penal y otras leyes especiales".

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

En nuestro sistema leyes se establecen los parámetros necesarios para el desarrollo de defensa del consumidor en un ámbito judicial amparado primeramente por la Constitución de la República, la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor N° 358.05 y aplicación de un conjunto de las leyes sectoriales concernientes a los bienes y servicios públicos y privados, que establecen multas y sanciones ante los infractores de la leyes y/o los que incurren acciones de malas prácticas comerciales, esto en detrimento de los consumidores y usuarios de estos bienes y servicios.

En el Art. 34 de nuestra ley se ofrece una visión de la cobertura de–Protección General que establece lo siguiente: *" Los productos y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, consumidos o utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para la salud y la seguridad del consumidor o usuario. Los riesgos previsibles, usuales o reglamentariamente admitidos, deberán ser previamente puestos en conocimiento de los consumidores y usuarios a través de instructivos o señales de advertencias fácilmente perceptibles o por cualquier otro medio apropiado para garantizar la seguridad del consumo del producto o uso del servicio".*

Y lo dispuesto en el Art. 42 de la Ley 358.05 dice que–La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá dentro de sus funciones velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tomará las medidas de lugar para sancionar las violaciones. Estas y todas estas también contenidas en los artículos subsiguientes desde el 34 hasta 41.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí. En las funciones del Director Ejecutivo de Pro consumidor se contempla en el artículo 31 el literal C que este deberá: "Cumplir con las funciones y disposiciones que le establece la presente ley, así como las que se puedan establecer en el futuro en el reglamento de aplicación de la presente ley y en las resoluciones del Consejo Directivo";

De las sanciones, medidas cautelares y sanciones complementarias que es confinan en el artículo 111 para dar la potestad a la Dirección Ejecutiva para actuar acorde a lo siguientes lineamientos en los casos de situaciones que se hayan: Comprobado un alto riesgos para la salud o seguridad de los Consumidores o usuarios, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá aplicar a los infractores, mediante resolución, entre otras, las siguientes medidas cautelares:

a) Advertencia;

b) Decomiso o confiscación de productos, envolturas, empaques, envases, material impreso, etiquetas, material publicitario y/o promocional previa autorización judicial;

c) Destrucción de productos, envolturas, empaques, envases, material impreso, etiquetas, material publicitario y/o promocional, luego de dictada una sentencia condenatoria definitiva por los tribunales competentes;

d) Prohibición de venta del producto o prestación del servicio, previa autorización judicial;

e) Cierre del establecimiento, previa autorización judicial luego de dictada una sentencia condenatoria definitiva por los tribunales competentes; o

f) Cualquier combinación de las medidas anteriores.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Como condición para los Plazos de Garantías es considerado el artículo 80 de la Ley de protección al consumidor que expresa lo siguiente:

“El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso del bien en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de la garantía legal”.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Mediante la resolución 005. 2010 y la posterior que la modifica la resolución No. 001.2011 que dar cumplimiento a las disposiciones descritas en los Artículos 80 hasta el 83, esta resolución establece un plazo de entrega de los contratos de adhesión por parte de los proveedores de servicios a los fines de los mismos pusieran a la disposición de esta entidad sus formatos de contratos de adhesión y de esta manera se pudiera estudiar cuales son las posibles cláusulas abusivas.

En el artículo 81 en sus tres párrafos se citan los siguientes términos para salvaguardar los derechos de los consumidores:

Párrafo I - Los contratos de adhesión o los formularios, vigentes o no a la entrada en vigor de la presente ley, deberán ser remitidos a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la que creará un sistema de registro para tales fines, sin perjuicio del registro que deberán llevar a cabo ciertos proveedores ante las autoridades administrativas correspondientes en virtud de leyes especiales. Esta disposición se aplica a todo tipo de contrato incluyendo los de materia financiera.

Párrafo II - La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un período de nueve (9) meses contados a partir del inicio de las operaciones de Pro Consumidor dentro del cual podrá intervenir con el fin de regular el contenido de los contratos de adhesión que estuviesen vigentes a la entrada en vigor de la presente ley, cuando generen obligaciones contrarias a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Durante la vigencia del plazo aquí estipulado y hasta que se compruebe lo contrario mediante decisión definitiva de las autoridades competentes, los contratos de adhesión se considerarán válidos de pleno derecho. Una vez vencido el plazo y en ausencia de reclamación sobre la validez de los contratos de adhesión, los mismos se reputarán válidos.

En caso de considerar su modificación, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor en coordinación con el órgano sectorial competente, según el caso, notificará al proveedor del bien o servicio que corresponda, a los fines de que proceda a efectuar los cambios de lugar en los nuevos contratos de adhesión.

Párrafo III - En todo momento los consumidores o usuarios, por sí o a través de las asociaciones de consumidores podrán solicitar que se haga efectiva la revisión de los contratos de adhesión o en formularios que sean posteriores al inicio de las operaciones de Pro Consumidor, en especial en todo lo relativo a las cláusulas que limiten o atenúen responsabilidades.

En el artículo 82, se establece de forma contundente cual es la posición que se adoptara para amparar los derechos de los consumidores, cito: "Las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación de servicios, serán interpretadas siempre del modo más favorable para el consumidor".

En el artículo 83 de la ley se refiere las cláusulas y prácticas abusivas en contratos de adhesión dando las especificaciones sobre las condiciones de términos y forma para sus contratos.

Descripción:

"Todo contrato de adhesión, para su validez, deberá estar escrito, por lo menos, en idioma español, sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los consumidores o usuarios y deberá haber sido aceptado expresamente por el consumidor y por el proveedor".

Párrafo I - Son nulas y no producirán efectos algunos las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

a) Exoneren la responsabilidad del proveedor por defectos o vicios que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio y por daños causados al consumidor o usuario de dichos productos o servicios;

b) Representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos que esta ley reconoce a consumidores y usuarios, o favorezcan excesiva o desproporcionadamente los derechos del proveedor;

c) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

d) Impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares para resolver las controversias entre consumidores o usuarios y proveedores;

e) Permitan al proveedor la modificación sin previo aviso de los términos y condiciones del contrato lo que, en ningún caso, podrá hacerse en forma discriminatoria y sin criterios objetivos para los consumidores o usuarios;

f) Impongan condiciones injustas o discriminatorias, exageradamente gravosas o causen desprotección al consumidor o usuario;

g) Se remitan a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin una mención sucinta de las prescripciones que aplican al contrato, cuando esto resulte posible;

h) Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto de tal contrato;

i) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o espacios inutilizados, antes de que se suscriba el contrato.

Párrafo II - La nulidad de una cláusula o la existencia de estipulaciones prohibidas no invalida el resto de las previsiones del contrato, salvo que las condiciones subsistentes determinen una situación no equitativa en perjuicio del consumidor o usuario.

Párrafo III - La nulidad de cláusulas y estipulaciones se regirá, de manera supletoria por las disposiciones del Código Civil, pero toda cláusula o estipulación en perjuicio del consumidor o usuario se considerará inexistente.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Cada servicios que se mercadean en la República Dominicana cuenta con una ley y un sistema regulatorio entre normativas y resoluciones, que ha permitido a los usuarios contar con un mecanismo de protección y defensa de sus derechos con han sido vulnerados; el país contamos como entidades como la Superintendencia de Bancos que a través de la oficina de Protección del Usuario – PROUSUARIO ofrece orientación a los usuarios cuando sus derechos han sido incumplidos, la Superintendencia de Seguros en los casos de afiliados a los seguros en todas sus ramas, el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones-INDOTEL, es el ente responsable de defender a los usuarios que están abonados a los diversos servicios de telecomunicaciones (telefonía y servicios de data en internet) y la Superintendencia de Electricidad, que en su oficina de Protección al Consumidor – PROTECOM, tiene a su cargo la orientación y defensa a los usuarios que del suministro energético. Estas entidades sectoriales han enfocado sus servicios en la protección y defensa del usuario interpone una reclamación cuando sufre un incumplimiento de los servicios que le ha contratado a una de las empresas prestadoras de servicios; sin embargo no han ejercido una función de prevención ante los posibles infracciones que vulnerar los derechos de los usuarios y que podrían estar implícitos en los contratos de adhesión. Es por esta razón que la Ley No. 358.05 establece el registro de todos los contratos de adhesión ante Pro Consumidor que es la entidad defensora y protectora de los derechos de los consumidores y usuarios.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Acorde a lo que establece el Art. 62 de la ley No. 358.05 - sobre las Ventas indirectas y a domicilio.

En la venta y en cualquier tipo de contratación de bienes y/o prestación de servicios que se oferten o efectúen fuera del establecimiento del proveedor y aquellas para las cuales se utilicen medios, tales como: teléfono, televisión, correo tradicional o electrónico, medio digital o cualquier medio de mensajes de datos, internet, servicios de mensajería, promoción, o cualquier otro tipo de medio análogo, el proveedor está obligado según el caso a:

a) Informar previamente al consumidor sobre el precio, incluyendo los impuestos, forma y fecha de entrega, costo de envío y, en su caso, del seguro correspondiente;

b) Emitir una nota de remisión con el nombre y dirección del proveedor y la consignación precisa del bien o servicio a nombre del consumidor;

c) Tener constancia de que la entrega del producto o la prestación del servicio se haga al consumidor o usuario, o en manos de un representante debidamente autorizado mediante su conformidad de recepción escrita;

d) Permitir al consumidor hacer reclamaciones, devoluciones o cambios por medios similares a los utilizados para la venta. En estos casos el proveedor establecerá claramente el plazo para cualquier reclamación y los costos que se deriven de la reclamación estarán a cargo del proveedor. El proveedor deberá suministrar toda la información adicional que sea requerida para el uso de servicios distintos a los contratados originalmente;

e) Cubrir los costos de envío en caso de reposición o reparaciones cubiertas por la garantía;

f) Prever y permitir al consumidor un plazo de reflexión, de tres (3) días hábiles como mínimo, previo a la entrega del bien o prestación del servicio; y

g) Prever y permitir al consumidor un plazo de prueba, de siete (7) días hábiles como mínimo, previo a la devolución del bien o la suspensión del contrato de prestación del servicio.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

En el capítulo IX de la ley de protección al consumidor se señalan cuáles son las obligaciones y responsabilidades de los proveedores, describe en dos (2) artículos 98 y 99. En 98 señala los aspectos objetivos y en el 99 los subjetivos y objetivos.

Obligaciones adscritas en el Art. 98 -

Sin perjuicio de otras obligaciones a cargo de los proveedores establecidas en esta ley, en otras normas y/o que resulten de la contratación, son obligaciones de éstos las siguientes:

a) Armonizar el legítimo interés y las necesidades de desarrollo económico y tecnológico, con la defensa y protección del consumidor;

b) Actuar según los usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios;

c) Cumplir con todas las normas de sanidad, etiquetado, envasado, seguridad y calidad, establecidas para los productos o servicios que ofertan;

d) Cuidar que las condiciones en las que desarrollan su actividad sean compatibles y adecuadas con la naturaleza, seguridad y conservación de los productos y servicios que proveen en el mercado;

e) Respetar y cumplir las especificaciones, condiciones y términos ofertados o convenidos con el consumidor;

f) Estar bien informados de la naturaleza, utilidad, calidad y riesgos previsibles de los productos y servicios que ofertan y transmitir esta información al consumidor en forma clara, veraz y suficiente;

g) Garantizar que la calidad, la denominación, la forma, condición de empaque y de presentación, origen, naturaleza, tamaño, peso y contenido por unidad comercializable, así como también los elementos que entran en la composición o preparación de los bienes, no sean alterados o sustituidos en perjuicio del consumidor o usuario;

h) El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados de conformidad con el sistema legal de unidades de medida. Cuando se trate de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre la variabilidad de sus ingredientes y componentes en orden de mayor contenido, origen, naturaleza, si ha sido añadido al producto o se encuentra naturalmente presente en él.

Constancia de la operación o factura atribuida en Art. 99 -

Es obligación de los proveedores emitir y entregar al consumidor o usuario un documento o factura, escrito o digital, según el medio de contratación utilizado, debidamente timbrado, numerado, fechado y firmado, en el cual se deje constancia de la provisión del producto o servicio, cantidad, especificaciones, valor e impuestos que conlleve, de conformidad con la legislación tributaria vigente.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Sí. Como aspecto de acciones de Violaciones en el Art. 104 - . Se considera que: “Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes, previa instrucción del expediente sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir”.

Párrafo I - En caso de instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia, se mantendrán las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

En el Art. 106 - De las infracciones cometidas en materia de consumo serán responsables las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hubiesen participado en aquellas, mediando dolo, culpa o mera inobservancia.

Párrafo I - Cuando se trate de productos envasados será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por el tenedor y siempre que se especifiquen en el envase original las condiciones de conservación.

Párrafo II - También será responsable el envasador cuando se pruebe su connivencia con el marquista.

Párrafo III - De las infracciones cometidas en productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, salvo que pueda demostrar la responsabilidad de un tenedor anterior.

Párrafo IV - En la prestación de servicios será responsable la empresa o razón social o la entidad pública o privada que los haya prestado o que esté obligada a prestarlos.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Art. 105 - Se considerarán infracciones en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de lo que se haya establecido como tal en otras disposiciones legales o en cualquier otro artículo de esta ley:

a) Administrativas: Las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley o sus reglamentos;

b) De salud y seguridad:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria;
2. El incumplimiento de las normas de seguridad que pongan en riesgo la salud o la integridad del consumidor o usuario, en lo que se refiere a la comercialización de bienes y servicios, con fecha de consumo vencida, sin fecha de vencimiento o colocada en un lugar no visible;
3. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, o por abandono de las diligencias y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que trate;
4. El incumplimiento o trasgresión de los requerimientos

previos que concretamente formulen las autoridades sanitarias y otras autoridades públicas para situaciones específicas, a fin de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública, y lesiones a personas o daños a las cosas; y

5. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes o servicios.

c) Por alteración, adulteración, falsificación o fraude:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes a los que se haya adicionado, sustraído o sustituido, cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen con fines fraudulentos, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa o reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados;
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el Registro correspondiente;
3. El incumplimiento de las normas relativas al origen,

calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público o su presentación mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera del producto o servicio;

4. El incumplimiento en la prestación de toda clase de servicios de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones o categorías en que se ofrezcan;

5. El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables, en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo de uso duradero, la insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables;

6. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios;

7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor o terceros;

8. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección; y

9. El incumplimiento o alteración de la integridad, naturaleza, origen de los bienes y servicios de consumo, expedidos como legítimos, íntegros, genuinos u originales, en todo o en parte, de productos o materias que no lo fueren.

d) De transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y precios:

1. La ocultación al consumidor o usuario de parte del precio mediante formas de pago o prestaciones no manifiestas o mediante rebajas en la calidad o cantidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas;

2. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor o usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o máxima, o productos o servicios no solicitados;

3. El acaparamiento o detracción injustificada del mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta al público, en perjuicio directo o inmediato del consumidor o usuario; y

· La falta de presupuesto previo, extensión de la correspondiente factura por la venta de bienes o prestación de servicios o del recibo de depósito en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite por escrito el consumidor o usuario.

e) De normalización, documentación y condiciones de venta o suministro:

1. El incumplimiento de las disposiciones relativas a normalización o tipificación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado;

2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos y la comercialización o distribución de aquellos que precisen autorización administrativa, y en especial, su inscripción en el registro general sanitario, sin disponer de la misma;

3. El incumplimiento de las disposiciones que regulen el marcado, etiquetado y envasado de productos, así como la publicidad sobre bienes y servicios y sus precios;

4. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, troqueles y contramarcas;

5. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio o como garantía para la protección del consumidor y usuario;

6. El incumplimiento de las condiciones de venta en establecimientos permanentes, en la vía pública, venta domiciliaria, ambulante, por correo o por entregas sucesivas o de cualquier otra forma de toda clase de bienes y servicios;

7. El incumplimiento de los requisitos estipulados en la presente ley en materia del contenido de los contratos de adhesión, inclusive por la introducción de cláusulas abusivas; y

8. La coacción, intimidación o cualquier otra forma de presión al consumidor o usuario que limite o altere su capacidad de decisión o libre consentimiento.

f) De otro tipo:

1. La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos, a facilitar la información requerida por las autoridades competentes en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere la presente ley, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa;

2. La dilación, negativa o resistencia a atender a los requerimientos efectuados por las autoridades competentes en materia de defensa del consumidor;

3. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión a los funcionarios encargados de las funciones a que se refiere la presente ley o contra las empresas, particulares u organizaciones de consumidores que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal, denuncia o participación en procedimientos en materia de defensa del consumidor;

4. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida;

5. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en esta ley, sus reglamentos y disposiciones o resoluciones administrativas que emita el Consejo Directivo de Pro Consumidor, a través de la

Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor;

6. El concierto entre empresas y grupos de consumidores o usuarios con el propósito de emprender campañas de denuncias o demandas temerarias para dañar la imagen o perjudicar intereses de empresas competidoras.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

La Responsabilidad del Proveedor cuando oferta un producto o servicio con falla se contemplada en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor No. 358.05, de conformidad con lo que establece esta ley en sus artículos 63 y 64, los proveedores tienen que responder por los servicios y bienes que comercializan.

Vicios y defectos:

Art. 63 - El proveedor es responsable por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios que oferta, vende o presta en el mercado. Un bien o servicio se considera defectuoso, viciado o insuficiente cuando por su naturaleza o condiciones no cumple con el propósito o utilidad para el que estaba destinado, sea diferente a las especificaciones estipuladas por el fabricante o suplidor o disminuya de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso que de haberlo conocido, el consumidor o usuario no lo hubiese adquirido o hubiese pagado un menor precio.

Párrafo - En caso de que se compruebe que un bien o servicio fue vendido defectuoso, viciado o insuficiente, sin haber informado al usuario, el proveedor estará obligado, a opción del consumidor o usuario, a recibir los bienes y servicios, a restituir el valor pagado, a otorgar una rebaja en el precio o valor pagado, o a restituir los bienes o servicios con las cualidades, calidad y precio originalmente ofertados. Los prestatarios de servicios tendrán treinta (30) días, contados a partir de la fecha de reclamación del usuario, para demostrar que cualquier insuficiencia en el suministro de sus servicios no le es imputable.

Art. 64 - Un bien o servicio no se considera defectuoso, viciado o insuficiente cuando:

a) Exista un mal uso o incorrecta utilización;

b) Exista deterioro sufrido como consecuencia de un uso anormal e incorrecto;

c) Se alegue vicio o defecto por comparación con otro bien o servicio de otro de mayor calidad o de igual calidad de otro fabricante o marca.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Si. Nuestra ley No. 358.05 y gran parte del sistema judicial establecen las condiciones y procedimientos y normas para la cadena de comercialización y distribución de bienes y servicios.

El contiene las disposiciones del Art. 25 para obtención de información y el manejo de las mismas cuanto se trate de proteger los intereses económicos, la salud y seguridad de los consumidores y el artículo 26 se considera la realización de inspecciones y vigilancias del mercado -

Art. 25: *"Las personas físicas o morales tendrán obligación de proporcionar a las autoridades competentes los informes y datos que se les requieran, relacionados con los fines de la presente ley y demás disposiciones derivadas. Las autoridades competentes preservarán la confidencialidad de los secretos comerciales e industriales salvo cuando se compruebe que dichos secretos oculten riesgos contra la salud o la seguridad del consumidor".*

Art. 27 cuando se encuentra una no conformidad: *"En caso de encontrar violación a las disposiciones de esta ley, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor deberá ejecutar las acciones correctivas y las penalizaciones que contemple la ley, aplicable dentro de la esfera de su competencia y observando el debido proceso".*

Art. 28 - La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será responsable además de tomar las medidas de lugar para garantizar los derechos del consumidor en caso de inexactitud de pesos y medidas, deficiencias de calidad y normas técnicas, de los productos y servicios que se ofertan en el mercado, en coordinación con DIGENOR.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No de todos los bienes y servicios que se consumen cuentan con un registro del sector público o privado, ya que solo los usuarios de servicios por telefonía, servicio de data a través del internet, para los usuarios residenciales o de telefonía móvil están registrados en la base de datos de las compañías prestadores de servicios y el Instituto Dominicana de Telecomunicaciones – INDOTEL, que registras los abonados por empresas en su totalidad con los números estadísticos por servicios, prestadoras de servicios y abonados. Además registra las quejas de los servicios que de los abonados hayan dejado de percibir adecuadamente. También se registran los abonados a los servicios públicos tales como electricidad, servicio de agua potable, registro de matrículas de vehículos, pagos de impuestos internos, servicios de seguros y seguridad social, todos los servicios de tramitación de bienes y servicios por parte de estado.

En el caso de sector privado, además de los servicios de Telecomunicaciones, podemos mencionar los servicios de bancarios, créditos por compras de inmuebles y mobiliarios, entre otros. Bajo estos servicios los consumidores y/o usuarios quedan registrados en los llamados buró de créditos y por su historial laboral entra otros cosas. Amén de los registros que asumo con el estado.

Como entidad defensora y protectora de los derechos del consumidor, recibimos y registramos los casos de quejas, denuncias y reclamaciones de los consumidores insatisfechos o si han sido vulnerados sus derechos como consumidores de algún bien o servicio.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Como agencia nacional primeramente está el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor – PRO CONSUMIDOR es el responsable de proteger y defender a los consumidores, en el régimen legal de la Constitución Dominicana y la Ley General de Protección

de los Derechos del Consumidor, No. 358.05. También están los organismos sectoriales que tienen el rol y el mecanismo de protección de los usuarios por áreas de consumo, en nuestro caso nuestra ley hace la base de sombrilla para complementar estos servicios.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Para la protección de datos personales contamos con la cobertura de la Constitución de la Republica, que en su artículo 70 consigna el Habeas Data para la protección de los datos personales como un derecho fundamental.

"Toda persona tiene derecho a una acción judicial para conocer de la existencia y acceder a los datos que de ella consten en registros o bancos de datos públicos o privados y, en caso de falsedad o discriminación, exigir la suspensión, rectificación, actualización y confidencialidad de aquéllos, conforme a la ley. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística".

No obstante, los datos personales de los ciudadanos están disponibles a través de los buros de crédito, permitiendo el acceso de estos bajo contratación de las empresas financieras (Bancos Comerciales), empresas que desean contratar personal para sus organizaciones y otras entidades que así lo requieran. Por otro lado en el Senado Nacional de la República reposa un proyecto de ley para la protección de los Datos Personales de los ciudadanos para aquellas informaciones que pueden ser vulnerables y afectar la privacidad de los particulares indagados o investigados.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

En la Ley No. 358.05 se tipifica la publicidad engañosa como y la omisión de información como competencia desleal y dolo contra el consumidor.

Publicidad y promoción de ventas.

En el Art. 88, se establece que en: La publicidad, cualesquiera que sean los medios empleados, deberá ser compatible con las disposiciones que reprimen la competencia desleal, el dolo y el engaño, y estará sujeta a las siguientes condiciones mínimas:

a) La publicidad y las actividades promocionales de ventas deberán ser veraces. En consecuencia, se prohíbe la utilización de imágenes, textos, diálogos, sonidos o descripciones que directa o indirectamente, causen o puedan causar inexactitud o mensaje que pueda inducir al consumidor o usuario a engaño, error o confusión acerca de las características, el precio y las condiciones de compra o venta del producto o servicio ofertado o publicitado;

b) Las campañas promocionales, liquidaciones u ofertas especiales deberán precisar el plazo en que inicia y termina la oferta, el volumen de los artículos que se ofrecen, así como las condiciones, precios y ventajas de la oferta especial;

c) La publicidad de productos médicos, alimenticios envasados, cosméticos, tabaco, bebidas alcohólicas y, en general, cuando se atribuya al producto o servicio propiedades terapéuticas, nutricionales o estimulantes, deberá contar con la previa autorización de la entidad estatal competente en materia de salud;

d) La publicidad, en especial la dirigida a niños, no podrá contener informaciones, imágenes, sonidos, datos o referencias que los afecte física, mental o moralmente;

e) La publicidad no podrá inducir a confusión y engaño; tampoco podrá ser denigrante, o comportar cualquier otra modalidad de carácter desleal comercialmente.

Párrafo I - Todo anunciante y propietario del anuncio que incurra en publicidad engañosa queda obligado solidariamente a:

a) Retirar de inmediato el acto o mensaje publicitario de todo medio de difusión donde haya sido colocado;

b) Realizar una rectificación publicitaria o contra publicidad por el mismo medio y con las características utilizadas originalmente para la anterior publicidad, haciendo las aclaraciones pertinentes sobre las falsedades en que hubiese incurrido originalmente;

c) Sustituir los bienes y/o servicios que hayan sido adquiridos por efectos de dicha publicidad y/o promoción y que resulten peligrosos a la salud y a la seguridad del consumidor o usuario y reembolsar lo pagado por dichos bienes o servicios.

Párrafo II - La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor promoverá ante los anunciantes, la liga de anunciantes y demás empresas o instituciones relevantes, la necesidad de autorregular el contenido de la publicidad.

Recientemente el Consejo Directivo aprobó la Resolución No. 007.2012 sobre la publicidad y venta de los denominados productos milagrosos en medicamentos o en alimentos, en la cual se denomina como en el resuelve, vista de que todo producto debe comprobar que lo que describe en sus contenido a través de pruebas científicas y que certifiquen las afirmaciones anunciadas. Ver el resuelve primero Res. No. 007.2012.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Si. Pro Consumidor mediante el régimen de su Ley No. 358.05, de protección al consumidor.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si. Desde el año pasado se contempla la realización un Reglamento para fortalecer y regular la Publicidad Engañosa en el país, mientras tanto estos casos se siguen regulando a según la ley No. 358.05 acorde antes mencionados a los artículos.

Además de la Resolución para productos milagrosos que ya hemos mencionado anteriormente.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

No. Solo lo que establece la Nueva Constitución Dominicana en su articulo 70.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El Instituto Nacional de Protección al Consumidor, a través de su Ley No. 358.05 y sus Reglamentos de Aplicación de la ley, de Inspección y Vigilancia de Mercado, de Conciliación y el de Arbitraje de Consumo (aun no puesto en vigencia).

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Posiblemente un remozamiento de la ley para fortalecer algunos aspectos que han sido detectados en el ejercicio de su aplicación durante los cincos de su plena aplicación a partir de la creación de la Institución.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

En ese país se cuenta con la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales No. 64.00, esta es una ley fuerte que tiene una gran base legal que le permite ser transversal con las demás ley que tiene que ver con los aspectos industrialización y consumo sustentable. Y nuestra ley que también promueve la protección del medio ambiente y consumo sustentable.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es la autoridad competente, pare los asuntos medioambientales.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Es necesario que se realice una mejor sinergia con los organismos que tienen afinidad o estan involucrados para proteger el medioambiente y fomentar uma mas producción y consumo sustentables.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

Si, se tiene por un lado la ley Financiera y Monetaria Ley No. 183.02, y por otro lado la nueva ley que contemplar regular los servicios y ventas por medio de las tarjetas de crédito y débito, que viene a fortalecer la ley financiera y monetaria esta proyecto contó con la colaboración de nuestra entidad como agencia protectora de los derechos del consumidor que debe vigilar e inspeccionar todo lo que puede beneficiar o afectar los intereses económicos de los consumidores. También en nuestra como complementaria de las sectoriales tiene una protección sobre los aspectos de las ventas a crédito en el articulo 53 y 54.

Operaciones de venta a crédito.

Art. 53 - En la venta de productos o prestación de servicios bajo modalidades de crédito al consumidor o usuario, el proveedor deberá consignar, bajo pena de sanción o multa, los conceptos y el monto de cada partida, así como la suma total a pagar, además de las siguientes informaciones obligatorias:

a) Precios al contado y a crédito del producto o servicio, con impuestos y sin impuestos; considerándose al contado cuando se pague la totalidad tanto en efectivo como con tarjeta de crédito y/o débito;

b) Monto de los intereses, la tasa mensual y/o anual de interés, la tasa de interés moratorio y la forma de amortización del capital e intereses;

c) El monto y detalle de cualquier cargo adicional, en caso de que lo hubiere;

d) Número de pagos a efectuarse, su periodicidad y la fecha de pago;

e) Gastos extras o adicionales si los hubiere; y

f) Derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.

Art. 54 - Una vez formalizada la transacción bajo la modalidad de operación a crédito, las informaciones antes citadas formarán parte integral del contrato.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Si, contamos con la Superintendencia de Bancos que opera la protección a los usuarios en sus oficinas de PRO-USUARIO. La Ley No. 183.02.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Si, precisamente la complementaria la Ley sobre tarjetas de crédito y débito, que se esta revisando en el Senado de la República.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Ley Sobre Comercio Electrónico No. 126. 02, promulgada el 4 de septiembre del 2002.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Este es uno aspectos que como agencia debemos fortalecer en nuestra ley.

En el Art. 36 de esta ley se establece quien el órgano regular cito: - Actividades de las entidades de certificación. Las entidades de certificación autorizadas por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en el país, podrán prestar los siguientes servicios, sin perjuicio de la facultad reglamentaria del órgano regulador para modificar el siguiente listado:

a) Emitir certificados en relación con las firmas digitales de personas naturales o jurídicas;

b) Ofrecer o facilitar los servicios de creación de firmas digitales certificadas;

c) Ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico en la transmisión y recepción de datos;

d) Emitir certificados en relación con la persona que posea un derecho con respecto a los documentos enunciados en los numerales 6 y 7 del artículo 27 de la presente ley.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si, regular las de ofertas en los e-mails y en las telefónicas móviles.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Si, en los artículos 89 hasta el 93 se establecen los procedimientos para la educación a l consumidor a través de la ley No. 358.05

Derecho a la educación.

"La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, por función propia, em coordinación con otras instituciones públicas y privadas, así como organizaciones de consumidores que persigan también este objetivo, promoverá y ejecutará programas de educación y formación del consumidor o usuario."

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

El Departamento de Educación y Orientación al Consumidor esta realiza esta tarea de manera voluntaria a en los planteles escolares y otros escenarios y algunas de las asociaciones de consumidores, también. Esta propuesta que esta trabajando desde hace 2 años para que se incluya el derecho de consumo en la currícula escolar y de las universidades como una materia en las carreras de Ciencias Sociales y Económicas. Además de que se elabores una especialidad en grado, maestría y doctorado con todos los temas relacionados al derecho de consumo en todas sus vertientes.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Solo uno Universidad la Pontifica Universidad Católica Madre y Maestra – PCCM, con una iniciativa de nuestra entidad, que conjuntamente con la Universidad de Castilla la Mancha de España, realizamos en el país un Postgrado de Economía y Derecho de Consumo con una doble titulación de ambas universidades. Con una matriculación de alrededor de 30 participantes entre abogados y otros profesionales.

CONSIDERACIONES FINALES

La cooperación técnico-profesional de las redes de consumo a nivel mundial y regional, para la implementación de mecanismos de aplicación mas tendentes los aspectos emergentes:

a) *Salud / Consumo Sano*

b) *Consumo Seguro / Seguridad de Productos de consumo*

c) *Autorregulaciones*

d) *Educación la consumidor en las Redes Sociales*

e) *Implementación del Derecho de consumo como una carrera universitaria.*

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

Lograr un consumo sustentable y seguro.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO URUGUAI

URUGUAI

República Oriental do Uruguai
Capital: Montevidéu
Idioma oficial: Espanhol
População: 3.286.314 de habitantes [149]
Proteção do Consumidor:
Área de Defesa do Consumidor
Direção Geral de Comércio
Ministério de Economia e Finanças
http://www.consumidor.gub.uy

INTRODUÇÃO

Com a aprovação da Lei 17.250 de Defesa do Consumidor no ano de 2000, houve uma mudança significativa na matéria.

Antes do advento da citada lei, as relações de consumo se regulavam, fundamentalmente, segundo os princípios gerais do Código Civil, sistema jurídico constituído no âmbito da igualdade das partes contratantes e reforçado no princípio do *Pacta Sunt Servanda*, ainda, nos casos em que se constatava que no momento da contratação, uma das partes não contava com informação suficiente, clara e veraz sobre o objeto do contrato.

Com a promulgação da citada lei, passamos ter um microssistema que atende à realidade, ou seja, a desigualdade entre as partes contratantes, com soluções claramente protetivas para o consumidor e adotando um regime de responsabilidade objetiva. E, para assegurar a observância deste sistema protetivo, o legislador dispôs que tais regras fossem de ordem pública.

Desde esta data, não foram sancionadas novas normas federais sobre a matéria. Não obstante, foram sancionadas normas relativas a determinadas relações de consumo (por exemplo: sistema financeiro), mas estas normas supõe uma involução sob o ponto de vista da proteção ao consumidor, uma vez que adotam soluções menos protetivas se comparadas ao regime geral da lei de Defesa do Consumidor.

Concluindo, podemos dizer que o sistema jurídico em matéria de relações consumo é abarcado, principalmente pela lei 17.250, suas soluções que a sua época significaram um avanço no Direito Civil, nacional, atualmente resultam insuficientes.

Ainda que a maior dificuldade continue sendo a nível judicial; é comum encontrar sentenças onde se rejeita a demanda do consumidor por não ter ele apresentado provas, as quais não deveria ter o ônus de apresentar por tratar-se de matéria de responsabilidade objetiva.

REGIME LEGAL APLICÁVEL

1. **Existe alguma previsão constitucional relacionada com a defesa do consumidor em seu país?**

   Não. Na falta de uma previsão constitucional expressa, recorre-se à duas previsões enunciativas que permitem a inclusão dos direitos naturais; são estas os artigos 7 e 72 da Constituição.

2. **Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de normativa ou de ordem pública?**

   Sim, temos uma lei do ano 2000, Lei nº 17.250. É norma de ordem pública.

149 http://www.ine.gub.uy./biblioteca/uruguayencifras2012/uruguay%20en%20cifras%202012.asp Dados Estatísticos 2011, disponível em 30 de outubro de 2012.

3. **Ocorrem conflitos entre Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público o Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos Tribunais? Existiu prevalência pelo Direito do Consumidor?**

Sim. Aplicam-se os critérios temporal (lei posterior revoga anterior) e de especialidade (lei especial prevalece sobre a geral de igual nível jurídico). A lei de relações de consumo é considerada especial quando comparada ao Código Civil, no entanto é geral a respeito das regulações particulares das relações de consumo tais como as leis de comunicação, do sistema financeiro, de seguros, etc.

4. **Se prevê uma tutela penal nas relações de consumo?**

Não.

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. **Existe um organismo governamental central de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?**

Sim, é a Área de Defesa do Consumidor da Direção Geral do Comércio do Ministério de Economia e Fazenda. Parte das atribuições, são conferidas à Direção de Comércio e outras diretamente à Direção da Área.

Este órgão possui como atribuição a fiscalização do cumprimento da lei de defesa do consumidor e a aplicação de multas por infrações à lei. Ademais, possui as funções de informar e assessorar aos consumidores sobre seus direitos; controlar a aplicação das disposições de proteção ao consumidor; assessorar a órgãos do Estado sobre a matéria; criar comissões assessoras; fomentar e registrar associações de consumidores; mediar entre consumidores e fornecedores, inclusive citando-os para audiência de conciliação para a composição de conflitos de consumo; solicitar informação e realizar inspeções.

6. **Existe alguma forma de descentralização do referido organismo?**

A Direção Geral de Comércio está submetida à hierarquia do Ministério de Economia e Fazenda, não conta com nenhum órgão descentralizado em sua estrutura.

7. **Que tipo de sanções estão previstas para serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativos, civil e penal?**

O órgão tem previsto unicamente atuar no âmbito administrativo, não atua no âmbito civil e nem no penal. Pode ditar todos os atos necessários para o cumprimento de suas funções incluindo aplicar sanções que vão desde a intimação, passando por multas, apreensão de mercadorias, publicação de cartazes sobre o fornecedor infrator, publicação da sanção na mídia, suspensão do alvará de funcionamento, até o fechamento temporário do estabelecimento do fornecedor.

8. **Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Têm alguma regulação especial?**

Sim. Além de constituírem-se como associações civis, o que para tanto se faz necessário obter o registro de personalidade jurídica junto à Direção Geral de Registros do Ministério de Educação e Cultura, devem registrar-se na Área de Defesa do Consumidor. A lei de Defesa do Consumidor estabelece que estas associações devem ter como objeto exclusivo a defesa do consumidor.

9. O governo de seu país apóia de alguma forma essas entidades? Quais e de que forma?

São convidadas a participar de diversas atividades. Suas preocupações e denúncias são sempre recebidas. Há previsão de que representem os consumidores visitantes no âmbito do MERCOSUL, quando estes não possam participar da audiência de conciliação que eventualmente se convoque.

Não recebem apoio econômico do Estado.

10. Existem comissões ou conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Atualmente não existem tais comissões ou conselhos. Está previsto na citada lei que estas atuem em comissões assessoras, que eventualmente se instalem, junto aos representantes dos fornecedores e da Área de Defesa do Consumidor.

11. Quem representa internacionalmente o país em questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

A Área de Defesa do Consumidor da Direção Geral do Comercio do Ministério de Economia e Fazenda.

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do consumidor em âmbito judicial? Existe algum procedimento diferencial para a defesa do consumidor?

As reclamações dos consumidores em matéria de relações de consumo devem preceder por via civil, seja em processo ordinário de conhecimento ou em um processo extraordinário regulado pela lei 18.507 conhecido como *"Processo de pequenas causas" nome iuris "Causas Judiciais Originadas em relações de consumo no âmbito da lei 17.250".* Este último processo além de breve, é mais econômico que um processo comum, não permitindo sua revisão em uma instância superior e, por último, não se faz necessária assistência jurídica obrigatória (salvo para o processo de conciliação previa obrigatória). O referido processo extraordinário possui uma dupla limitação: temporal (prescrição da ação em 1 ano) e de quantia (100 Unidades Reajustáveis, estas se constituem a partir de um índice variável).

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Os consumidores dispõem dos processos ordinários e extraordinários referidos na pergunta 12. No Uruguai não está regulado o procedimento para reclamações por *danos massivos coletivos*, mas está previsto o litisconsórcio ativo e as reclamações para a proteção de danos afetos a interesses difusos (legitimados, Artigo 42 do Código Geral de Processo e efeitos da sentença, Artigo 220 do mesmo Código).

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção ao Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim. A lei prevê especialmente que na Área de Defesa do Consumidor patrocine mecanismos de mediação. A mediação funciona da seguinte maneira: recebimento via presencial, telefônica ou *web*, reclamações dos consumidores e conciliação à distância com o fornecedor para obter uma solução ao conflito, se esta primeira conciliação não resultar favorável ao consumidor há, ainda, a possibilidade de se realizar uma audiência no âmbito administrativo de conciliação com o fornecedor a qual se realiza nas dependências da Área de Defesa do Consumidor. Estes mecanismos são gratuitos e não requerem de assistência jurídica obrigatória, as mediações são realizadas por funcionários da Área com perfis específicos para a tarefa.

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

Sim, está previsto em vários artigos da lei 17.250, constitui um dos princípios orientadores do sistema de proteção ao consumidor e um direito básico dos consumidores.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim. Estão definidas no Artigo 30. Por outro lado, o Artigo 31 enuncia algumas cláusulas tipicamente abusivas.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Está regulado na própria lei 17.250, nos artigos 28 y 29. Neste último artigo se estabelece que, estes contratos, sejam redigidos em idioma espanhol, em termos claros e legíveis.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Sim. No artigo 16 da citada lei se estabelece que o consumidor dentro de 5 dias úteis da contratação ou entrega do produto ou o serviço pode rescindir ou terminar o contrato sem expressar o motivo nem responsabilidade.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

No caso do fornecedor profissional liberal a responsabilidade será objetiva ou subjetiva segundo a natureza da prestação de serviço.

Nos demais casos, em principio, a responsabilidade é objetiva, não há unanimidade a respeito da referência ao Artigo 34 ao regime do Código Civil.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais suas respectivas sanções?

Não.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim.

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim. De acordo com o fato corresponde à responsabilidade primaria de um ou outro fornecedor. Expressamente a norma prevê em seu Artigo 34 que para o caso de danos produzidos por vicio ou risco do produto ou serviço, a responsabilidade será do fabricante ou importador e, apenas responderá, o comerciante minoritário e o distribuidor, se os primeiros no puderem ser identificados.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

Sim. A Área registra os dados pessoais dos consumidores que tenham feito alguma reclamação ao órgão, tais dados são tratados em conformidade com a Lei de Proteção de Dados Pessoais 18.331.

Os fornecedores podem ter o registro de dados de seus clientes consumidores, o qual também devem estar em conformidade com o previsto na Lei de Proteção de Dados Pessoais 18.331.

25. Os organismos públicos de defesa do consumidor têm algum tipo de registro sobre os reclames formulados pelos consumidores?

Sim. Na Área registra as reclamações, denúncias e atas de audiências dos consumidores.

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Unicamente de forma estatística, os quais se publicam em sitio eletrônico do órgão. No que se refere, às denúncias, é publicado o nome dos infratores e a norma infringida.

REGULAÇÃO TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Sim. Existe regulação de publicidade em geral, enganosa e comparativa. Mesmo assim, existem outras normas que regulam a publicidade dentro da competência da Unidade Reguladora de Serviços de Comunicações.

28. Existe uma autoridade de aplicação especial em matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A Unidade Reguladora de Serviços de Comunicações, órgão descentralizado da Presidência da República. Tem competência geral para atuar em matéria de publicidade e comunicações. Quando há uma prestação em relação de consumo a Direção Geral do Comércio do Ministério da Economia e Fazenda tem competência alternativa na matéria de fiscalização e subsidiaria para a aplicação de sanções.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Sim. São regulados pela lei número 18.331, do ano 2008.

31. Existe uma autoridade de aplicação especial na matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Existe uma autoridade especial na matéria, a Unidade Reguladora e de Controle de Dados Pessoais, é uma unidade descentralizada da AGESIC (Agência de Governo Eletrônico e Sociedade da Informação e do Conhecimento) a qual integra a estrutura da Presidência da República.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Não.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de Proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Existe regulação em matéria de Proteção ambiental, mas é muito geral em relação ao consumo sustentável.

A Lei Geral do Ambiente Lei Nº 17.823 do ano 2000, estabelece as bases da política ambiental e tem sido um marco para regulamentações específicas de proteção ao meio ambiente junto com a Lei Nº 16.466 do ano 1994, que estabeleceu o regime de Avaliação de Impacto Ambiental no país. Recentemente, nos últimos anos, foram abordados com maior especificidade os aspectos vinculados ao consumo sustentável, mas não existe uma regulação específica para a matéria.

34. Existe uma autoridade de aplicação especial na matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A autoridade nacional em matéria de proteção ambiental e consumo sustentável é a Direção Nacional do Meio Ambiente, do Ministério de Habitação, Gestão Territorial e Meio Ambiente (www.mvotma.gub.uy).

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Trabalhou-se, no ano 2009, com apoio do PNUMA na elaboração de um plano de ação de produção e consumo sustentável. Sem prejuízo disso, é necessário aprofundar as ações no âmbito de programas e planos de ação para promover de forma eficaz o consumo sustentável e elaborar instrumentos que acompanhem as direções da política ambiental nacional na matéria.

OPERAÇÃO DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de Cartões de Crédito, Compra e Débito?

Sim, parcialmente pelos Decretos 78/002 de 6 de março de 2002, e sua atualização 452/002 de 20 de novembro de 2002, e pela Circular do Banco Central do Uruguai número 2016, de 26 de março de 2009.

37. Existe uma autoridade de aplicação especial na matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A competência sobre a matéria, tem o Banco Central do Uruguai, que é um órgão autônomo. Por sua parte a Direção Geral do Comercio do Ministério da Economia e Fazenda tem competência alternativa na matéria de fiscalização e subsidiaria para a aplicação de sanções nesta matéria quando se tratar de uma relação de consumo.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação das operações a crédito e de regime dos cartões de crédito, compra e débito?

Sim. Atualmente existe um projeto de Lei no Parlamento com uma nova regulação da matéria, a qual inclui algumas das soluções previstas nos decretos citados e na lei de defesa do consumidor.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Parcialmente. Pela lei 18.600 do ano 2009 se regula a certificação eletrônica.

40. Existe uma autoridade de aplicação especial na matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A autoridade é a Unidade de Certificação Eletrônica, órgão descentralizado da AGESIC (Agencia de Governo Eletrônico e Sociedade da Informação e do Conhecimento) a qual integra a estrutura da Presidência da República.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. Estabelece a legislação de proteção do consumidor aspectos relacionados com a educação ao consumidor?

Sim.

43. Existem programas de educação ao consumidor no currículo escolar?

Não.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação do direito do consumidor nas universidades?

Unicamente existe um curso de pós-graduação na Escola de pós-graduação da Faculdade de Direito da Universidade da República, mas mesmo assim é de baixa carga horária e não faz parte do programa permanente desta Escola.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesar da lei 17.250 de Defesa do Consumidor acolher princípios, direitos básicos e macro regulamentos, apresenta-se como uma solução normativa de absoluta vigência e eficácia para resolver conflitos nas relações de consumo, requer modificações ante o panorama atual de consumo massivo de produtos e serviços. E resulta insuficiente ante o fenómeno do consumo transacional.

O início do presente século está revelando que o sistema jurídico vigente mostra-se, por ocasiões ineficiente para atender os conflitos de consumo gerados no âmbito do comércio eletrônico. A elaboração de uma norma que regule adequadamente as relações de consumo que se constroem no âmbito eletrônico, constitui um desafio real e transcendente para a efetiva proteção dos consumidores. No âmbito

do MERCOSUL, e, considerando a proposta do Brasil no Comitê Técnico N. 7 de Defesa do Consumidor, começamos a abordar a concretização de um convênio internacional para o estabelecimento de princípios de proteção ao consumidor em comércio eletrônico. Ressaltamos que se trata de um projeto de princípios, mas é um começo.

Outro grande desafio que se apresenta atualmente é em relação aos produtos eletrônicos e especialmente os aparelhos de telefonia celular. As estatísticas mostram uma elevada porcentagem de reclamações por vícios neste tipo de produto e que um baixo número de tais reclamações resultam favoráveis ao consumidor. O motivo de tais resultados é que os consumidores geralmente não conseguem fazer prova suficiente em face do fornecedor. O objetivo está em adotar um sistema pericial gratuito ou a baixo custo, para os consumidores, ou às custas do fornecedor, mas regulado por tarifa, já que o custo da perícia costuma a superar o custo do produto e conseqüentemente, os consumidores desistem do procedimento.

Ainda sobre o mesmo tema e atendendo a Resolução das Nações Unidas N° 153/1995 (Consumo Sustentável) propomos a exigência de padrões de qualidade no âmbito regional. Nesse sentido, propomos, ainda, a implementação no âmbito regional das experiências desenvolvidas no âmbito nacional, porém alcançando mais produtos, especialmente os eletrônicos, a exigência de certificados de eficácia energética e qualidade, que informem a vida útil dos produtos, para que o consumidor conte, antes de aceitar a oferta, com informação suficiente para realizar sua escolha.

Por fim, podemos ressaltar uma conquista regional, a implementação de um sistema de intercambio de informação de alertas sobre produtos defeituosos no âmbito do MERCOSUL e da OEA.

PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NA DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

No Uruguai, podemos observar uma escassa iniciativa sobre defesa do consumidor, por parte da sociedade civil. As associações de consumidores participam fundamentalmente em atividades de difusão, mas escassamente em gestão na área da Administração e, menos ainda no âmbito judicial.

Observamos em países da região que tem regulado no âmbito do legislativo as ações coletivas em matéria de consumo, no Uruguai ainda não se determinou norma nesse sentido, unicamente se encontram reguladas as ações para a proteção dos interesses difusos.

Podemos sim, ressaltar, que no âmbito do MERCOSUL se acordou a atuação de associações de consumidores como representantes dos consumidores visitantes em reclamações e mediações que se desenvolvam nos escritórios governamentais de atenção ao consumidor. Esta solução, além do suposto benefício para os consumidores visitantes significa o reconhecimento do Estado à representação natural para estas associações e a abertura de um novo espaço de atuação.

O desenvolvimento massivo de produtos comercializados mundialmente considera-se conveniente que os consumidores organizados em associações, troquem informação e coordenem suas atuações. E, atendendo à produção massiva de produtos, é pertinente que as ações coletivas de consumo no âmbito regional e mundial aumentem no futuro. O órgãos administrativos e judiciais, acostumado aos conflitos individuais, deveriam aperfeiçoar respostas das ações coletivas dos consumidores.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN URUGUAY

INTRODUCCIÓN

URUGUAY

República Oriental del Uruguay
Capital: Montevideo
Idioma oficial: Español
Población: 3.286.314 de habitantes [150]
Protección del Consumidor:
Área de Defensa del Consumidor
Dirección General de Comercio
Ministerio de Economía y Finanzas
http://www.consumidor.gub.uy

Con la aprobación de la ley 17.250 de Defensa del Consumidor en el año 2000 se produjo un cambio significativo en la materia.

Antes del dictado de la citada ley, las relaciones de consumo se regulaban fundamentalmente conforme a los preceptos generales del Código Civil, sistema jurídico construido en la ficción de la igualdad de las partes contratantes y reforzado en el principio que lo pactado obliga (Pacta Sunt Servanda), aún en los casos en que se constatara que al momento de la contratación una de las partes no contaba con información suficiente, clara y veraz sobre el objeto.

Con la sanción de la citada ley pasamos a un microsistema que atiende los datos de la realidad, esto es, la desigualdad de las partes contratantes, con soluciones claramente tuitivas para el consumidor y adoptando un régimen de responsabilidad objetiva. Y para asegurar la observancia de este sistema tuitivo, el legislador dispuso que estas disposiciones fueran de orden público.

Desde esa fecha no se han sancionado nuevas normas generales en la materia. No obstante ello, se han sancionado normas relativas a determinadas relaciones de consumo (ej: sistema financiero), pero éstas suponen una involución desde el punto de vista de la protección al consumidor, ya que adoptan soluciones menos tuitivas si se las compara con el régimen general de la ley de Defensa del Consumidor.

En conclusión, podemos decir que el sistema jurídico en materia de relaciones de consumo está dado fundamentalmente por la ley 17.250, sus soluciones que en su momento significaron un avance en el derecho civil nacional, actualmente resultan insuficientes.

Aunque la mayor dificultad sigue estando a nivel judicial; es común encontrar sentencias donde se rechaza la demanda del consumidor por no haber éste probado elementos que no tiene la carga de hacerlo por tratarse de hipótesis de responsabilidad objetiva.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. **¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?**

   No. En defecto de una previsión constitucional expresa se acude a dos previsiones enunciativas que permiten el ingreso de derechos naturales, éstos son los artículos 7 y 72 de la Constitución.

2. **¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?**

   Si, tenemos una ley del año 2000, Ley número 17.250. Es norma de orden público.

3. **¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?**

   Si. Se emplean los criterios temporal (ley posterior deroga anterior) y de especialidad (ley especial prima sobre la general de igual rango jurídico). La ley de relaciones de consumo se considera especial respecto al régimen general del Código Civil, pero general respecto a regulaciones particulares de las relaciones de consumo tales como las leyes de comunicaciones, del sistema financiero, de seguros, etc.

150 http://www.ine.gub.uy./biblioteca/uruguayencifras2012/uruguay%20en%20cifras%202012.asp Datos Estadísticos 2011, disponible en 30 de octubre de 2012.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

No.

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Si, es el Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas. Parte de las potestades están atribuidas a la Dirección de Comercio y otras directamente a la Dirección del Área.

Este órgano tiene atribuido la fiscalización del cumplimiento de la ley de defensa del consumidor y la sanción de las infracciones a la misma. Además tiene las funciones de informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos; controlar la aplicación de las disposiciones de protección al consumidor; asesorar a órganos del Estado sobre la materia; conformar comisiones asesoras; fomentar y registrar las asociaciones de consumidores; mediar entre consumidores y proveedores, incluso citar a estos a una audiencia de mediación para la autocomposición de conflictos de consumo; solicitar información y realizar inspecciones.

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido Organismo?

La Dirección General de Comercio está sometida a jerarquía del Ministerio de Economía y Finanzas, no cuenta con ningún órgano descentralizado en su estructura.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativos, civil y penal?

El órgano tiene previsto únicamente actuar en el ámbito administrativo, no actúa en el ámbito civil ni penal. Puede dictar todos los actos necesario para el cumplimiento de sus fines incluido aplicar sanciones que van desde el apercibimiento, pasando por multas, decomiso de mercaderías, colocación de cartelería de proveedor infractor, publicación de la sanción en prensa, suspensión del registro de proveedores del Estado, hasta la clausura temporal del establecimiento del proveedor.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Si. Además de constituirse como asociaciones civiles, para lo cual deben obtener la personería jurídica en la Dirección General de Registros del Ministerio de Educación y Cultura, deben registrarse en el Área Defensa del Consumidor. La ley de Defensa del Consumidor establece que estas asociaciones deben tener como objeto exclusivo la defensa del consumidor.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Se las invita a participar de diversas actividades. Se reciben siempre sus inquietudes y denuncias. Se ha previsto que representen a los consumidores visitantes del Mercosur cuando éstos no puedan estar presentes en la audiencia de mediación que eventualmente se convoque.

No reciben apoyo económico por parte del Estado.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Actualmente no existen tales comisiones o consejos. Si está previsto en la citada ley que estas actúen en comisiones asesoras, que eventualmente se instalen, junto a los representantes de los proveedores y del Área de Defensa del Consumidor.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

El Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

Los reclamos de los consumidores en materia de relaciones de consumo deben ventilarse en vía civil, ya sea en proceso ordinario de conocimiento o en un proceso extraordinario abreviado regulado por la ley 18.507 conocido como *"Proceso de pequeñas causas"* nombre iuris *"Causas Judiciales Originadas en relaciones de consumo comprendidas en la ley 17.250".* Este último proceso además de abreviado en tiempo, es más económico que el proceso común, no permite su revisión en una instancia superior y por último no requiere de asistencia letrada obligatoria (salvo para el proceso de conciliación previa obligatoria). Dicho proceso extraordinario tiene una doble limitación: temporal (prescripción de la acción en 1 año) y de cuantía (100 Unidades Reajustables, éstas se ajustan en base a un índice variable).

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Los consumidores disponen de los procesos ordinarios y extraordinarios referidos en la pregunta 13. En Uruguay no está regulado el procedimiento para reclamaciones por daños masivos colectivos, si está previsto el litisconsorcio activo y las reclamaciones para la protección de daños respecto a intereses difusos (legitimados, artículo 42 del Código General del Proceso y efectos de la sentencia, artículo 220 del mismo Código).

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? ¿En caso afirmativo, cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Si. La ley prevé especialmente que el Área Defensa del Consumidor auspicie mecanismos de mediación. La mediación funciona de la siguiente manera: se recepciona vía presencial, telefónica o web, reclamos de los consumidores y se media a distancia con el proveedor para obtener una solución al conflicto, si esta primera mediación no da resultado favorable el consumidor dispone aún de la posibilidad de citar a una audiencia administrativa de mediación con el proveedor la cual se desarrolla en las oficinas del Área. Estos mecanismos son gratuitos y no requieren de asistencia letrada obligatoria, las mediaciones son realizadas por funcionarios del Área con perfiles específicos para la tarea.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Si, está previsto en varios artículos de la ley 17.250, este constituye uno de los principios rectores del sistema de protección al consumidor y un derecho básico de los consumidores.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Si. Están definidas en el artículo 30. Por su parte el artículo 31 enuncia algunas cláusulas típicamente abusivas.

17. ¿ Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Está regulado en la propia ley 17.250, en los artículos 28 y 29. En este último artículo se establece que estos contratos serán redactados en idioma español, en términos claros y fácilmente legibles.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Si. En el artículo 16 de la citada ley se establece que el consumidor en el termino de 5 días hábiles de la contratación o entrega del producto o servicio puede rescindir o resolver sin expresión de motivo ni responsabilidad el contrato.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

En el caso del proveedor profesional liberal la responsabilidad será objetiva o subjetiva según la naturaleza de la prestación.

En los demás casos, en principio, la responsabilidad es objetiva, no hay unanimidad al respecto por la remisión del artículo 34 al régimen del Código Civil.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

No.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Si.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Si.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, cómo se procesa?

Si. De acuerdo al hecho corresponde la responsabilidad primaria de uno u otro proveedor. Expresamente la norma prevé en su artículo 34 que para el caso de daños producidos por el vicio o riesgo del producto o servicio, la responsabilidad corresponderá al fabricante o importador y solo responderá el comerciante minorista y el distribuidor si los primeros no pudieran ser identificados.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

Si. El Área registra los datos personales de los consumidores que hayan hecho alguna reclamación en el organismo, éstos son tratados de conformidad a la Ley de Protección de Datos Personales 18.331.

Los proveedores pueden tener registro de datos de sus clientes consumidores, lo cual también deben tratar de conformidad a lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales 18.331.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Sí. El Área registra los reclamos, denuncias y actas de audiencias de los consumidores.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Únicamente en forma estadística, los cuales se publican en el sitio web del organismo. Respecto a las denuncias se publican los nombres de los infractores y la norma infringida.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

Si. Existe regulación de la publicidad en general, engañosa y comparativa. Asimismo existen otras normas que regulan la publicidad dentro de la competencia de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones, órgano desconcentrado de la Presidencia de la República. Tiene competencia general para actuar en materia de publicidad y comunicaciones. Cuando hay una prestación en una relación de consumo la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas tiene competencia alternativa en la materia de fiscalización y subsidiaria para la aplicación de sanciones.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿ Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Sí. Se ha regulado por ley número 18.331 del año 2008.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Existe una autoridad especial en la materia, la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, es una unidad desconcentrada de la AGESIC (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento) la cual integra la estructura de la Presidencia de la República.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

No.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de Protección medioambiental y consumo sustentable?

Existe regulación en materia de Protección ambiental, pero es muy general en relación al consumo sustentable.

La Ley General del Ambiente Ley Nº 17.823 del año 2000 establece las bases de la política ambiental y ha sido el marco para reglamentaciones específicas de protección medio-ambiental junto con la Ley Nº 16.466 del año 1994 que estableció el régimen de Evaluación de Impacto Ambiental en el país. Recientemente en los últimos años, se han ido abordando con mayor especificidad aspectos vinculados al consumo sustentable pero no existe una regulación específica en la materia.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La autoridad nacional en materia de protección medioambiental y consumo sustentable es la Dirección Nacional de Medio Ambiente, del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (www.mvotma.gub.uy).

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Se ha trabajado en el año 2009 con apoyo del PNUMA en la elaboración de un plan de acción de producción y consumo sostenible. Sin perjuicio de ello, es necesario profundizar las acciones a nivel de programas y planes de acción para promover en forma efectiva el consumo sustentable y elaborar instrumentos que acompañen las direcciones de la política ambiental nacional en la materia.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito?

Sí, parcialmente por los Decretos 78/002 del 6 de marzo de 2002 y su modificativo 452/002 del 20 de noviembre de 2002 y por la Circular del Banco Central del Uruguay número 2016 del 26 de marzo de 2009

37. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La superintendencia en la materia la tiene el Banco Central del Uruguay, éste es órgano autónomo. Por su parte la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas tiene competencia alternativa en la materia de fiscalización y subsidiaria para la aplicación de sanciones en esta materia cuando nos encontremos frente a una relación de consumo.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación de las operaciones a crédito y del régimen de las tarjetas de crédito, compra y débito?

Sí. Actualmente existe un anteproyecto de Ley en el Parlamento con una nueva regulación de la materia, el cual recoge algunas de las soluciones previstas en los decretos citados y en la ley de defensa del consumidor.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Parcialmente. Por ley 18.600 del año 2009 se regula la certificación electrónica.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La autoridad es la Unidad de Certificación Electrónica, órgano desconcentrado de la AGESIC (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento) la cual integra la estructura de la Presidencia de la República.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación al consumidor?

Si.

43. ¿Existen programas de educación al consumidor en la currícula escolar?

No.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de derecho del consumidor en las universidades?

Únicamente existe un curso de postgrado en la Escuela de Posgrados de la Facultad de Derecho de la Universidad de la República, pero el mismo es de baja carga horaria y no forma parte del programa permanente de esta Escuela.

CONSIDERACIONES FINALES

Si bien la ley 17.250 de Defensa del Consumidor al recoger principios, derechos básicos y regulaciones macro, se presenta como una solución normativa de absoluta vigencia y eficacia para resolver los conflictos en las relaciones de consumo, requiere modificaciones ante el panorama actual del consumo masivo de productos y servicios. Y resulta insuficiente ante el fenómeno del consumo trasnacional.

El inicio del presente siglo está revelando que el sistema jurídico vigente resulta en ocasiones ineficiente para atender los conflictos de consumo generados en el ámbito del comercio electrónico. La elaboración de una normativa que regule adecuadamente las relaciones de consumo que se construyen en el ámbito electrónico constituye un desafío real y trascendente para la protección efectiva de los consumidores. A nivel MERCOSUR y a propuesta de Brasil en el Comité Técnico N° 7 Defensa del Consumidor, comenzamos a abordar la concreción de un convenio internacional para el establecimientos de principios de protección al consumidor en el comercio electrónico. Resaltamos que se trata de un proyecto de principios, pero es un inicio.

Otro de los mayores desafíos que se presentan actualmente es en relación a los productos electrónicos y especialmente por los equipos de telefonía celular. Las estadísticas muestran un elevado porcentaje de reclamos por defectos en este tipo de productos y que un bajo número de estos reclamos resultan favorables al consumidor. La explicación a estos resultados responde a que los consumidores generalmente no logran aportar prueba que logre destruir los descargos del proveedor. El reto está en dotar de un sistema pericial gratuito o a bajo costo, para los consumidores, o a costo del proveedor pero regulado por aranceles, ya que el costo de los peritajes suelen superar al del producto y en consecuencia los consumidores desisten de la misma.

Vinculado al punto anterior, y atendiendo la Resolución de Naciones Unidas N° 153/1995 (Consumo Sustentable) proponemos requerir a nivel regional estándares calidad. En este sentido proponemos implementar a nivel regional las experiencias desarrolladas en el ámbito nacional, pero extendida a más productos, especialmente los electrónicos, la exigencia de certificados de eficiencia energética y calidad, que informen la vida útil de los mismos, a efectos que el consumidor cuente antes de aceptar la oferta con información suficiente para la toma de su decisión.

Por ultimo podemos resaltar un logro regional, la implementación de un sistema de intercambio de información de alertas sobre productos defectuosos a nivel MERCOSUR y de OEA.

PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

En Uruguay podemos observar escasa iniciativa en la materia por parte de la sociedad civil organizada. Las asociaciones de consumidores participan fundamentalmente en actividades de difusión, pero escasamente en gestiones a nivel de la Administración y aún menos en el ámbito judicial.

Observamos en países de la región que han regulado a nivel legislativo las acciones acciones colectivas en materia de consumo, en Uruguay aún no se ha dictado una norma en ese sentido, únicamente se encuentra reguladas las acciones para la protección de intereses difusos.

Podemos si resaltar que en el ámbito MERCOSUR se acordó la actuación de las asociaciones de consumidores como representantes de los consumidores visitantes en reclamos y mediaciones que se desarrollen en las oficinas gubernamentales de atención al consumidor. Esta solución además del beneficio que supone para los consumidores visitantes significa el reconocimiento del Estado a la representación natural para estas asociaciones y la apertura de un nuevo espacio de actuación.

El desarrollo masivo de productos comercializados mundialmente plantea la conveniencia que los consumidores organizados en asociaciones intercambien información y coordinen sus actuaciones. Y atendiendo a la producción masiva de productos es esperable que las acciones colectivas de consumo a nivel regional y mundial aumenten en el futuro. Los órganos administrativos y judiciales, acostumbrados a los conflictos individuales, deberían mejorar respuestas frente a las acciones colectivas de los consumidores.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA VENEZUELA

REGIME LEGAL APLICÁVEL

VENEZUELA

República Bolivariana da Venezuela
Capital: Caracas
Idioma oficial: Espanhol
População: 27.227.930 habitantes[151]
Proteção do Consumidor:
Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso à Bens e Serviços (Indepabis)
Ministerio do Poder Popular para o Comércio
www.indepabis.gob.ve

1. Existe alguma previsão constitucional relacionada à defesa do consumidor em seu país?

A Defesa do Consumidor ou como é denominada na República Bolivariana de Venezuela, a defesa das pessoas no acesso aos bens e serviços, tem caráter constitucional. O artigo 117 da carta magna estabelece expressamente:

"Artigo 117. Todas as pessoas terão direito a dispor de bens e serviços de qualidade, assim como a uma informação adequada e não enganosa sobre o conteúdo e características dos produtos e serviços que consumem; à liberdade de escolha e a um tratamento eqüitativo e digno."

2. Existe alguma legislação especial de Defesa do Consumidor? Trata-se de norma de ordem pública?

Na República Bolivariana da Venezuela há uma regulação especial em matéria de Defesa do Consumidor, denominada Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, e, conforme prediz o Artigo 2, da mencionada lei, esta normativa é de ordem pública, a saber:

"Artigo 2. As disposições da presente lei são de ordem pública e irrenunciáveis pelas partes; As operações econômicas entre os sujeitos definidos na presente Lei, que sejam de seu interesse particular e nas que não afetem o interesse coletivo, poderão ser objeto de conciliações e arranjos amigáveis"

3. Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público ou Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais? Há prevalência do Direito do Consumidor?

Existen normas jurídicas venezuelanas que establecem a diferentes órgãos da administração pública diversas atribuições em matéria de defesa das pessoas no acesso a bens e serviços que em todo caso permitem coordenar, complementar e dividir a adequada proteção de estes direitos. O desenvolvimento destas atribuições ou facultades outorgadas, tem sido e seguem sendo esclarecidas pela jurisprudência, a qual tem sido reiterada de modo a fazer prevalecer os direitos das pessoas no acesso a bens e serviços. Um exemplo a se destacar e recente nesta matéria, tem sido os casos vinculados a Assuntos Imobiliários, ainda que distintas leis e diversos órgãos exercem a proteção no acesso à moradia, os Tribunais da República Bolivariana da Venezuela, incluindo o mais alto deles–Supremo Tribunal de Justiça-, tem demonstrado e orientado constantemente suas decisões à proteção das pessoas no acesso justo e oportuno à uma moradia.

4. Existe previsão de uma tutela penal nas relações de consumo?

Sim. Na Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, está prevista a tutela penal nas relações de consumo, vinculadas com o acesso a bens e serviços e especialmente, quando há perigo eminente de dano, relacionados com o direito à vida, à saúde e à moradia. Esta lei, além de definir delitos e penas para fatos específicos, estabelece expressamente em seu Artigo 149, o seguinte:

"Artigo149. O conhecimento dos delitos previstos nesta Lei corresponde a uma jurisdição penal ordinária, em conformidade com o previsto no Código Orgânico de Processo Penal. O não previsto em este Título reger-se-á pelo estabelecido no Código Penal".

151 http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=95&Itemid=9#

ESTRUTURA DISPONÍVEL PARA A GARANTIA DA APLICAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

5. Existe um órgão central governamental de Defesa do Consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas funções e atribuições?

Sim. Na Venezuela existe um órgão governamental de proteção e defesa das pessoas no Acesso a Bens e Serviços com a presença em todo o territorio nacional, denominado *"Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS)"*, adstrito ao Ministério do Poder Popular para o Comércio, o qual é resultado de uma transformação no ano de 2008 da antiga organização de proteção ao consumidor, em face de uma nova e dinâmica estrutura institucional, produto de uma revisão exaustiva e multidisciplinar dos novos e profundos desafios sociais, econômicos e políticos em matéria de proteção aos usuários e usuárias de bens e serviços, renovação institucional que trouxe a simplificação de trâmites, a incorporação da oralidade em algumas fases procedimentais e as conciliações *in situ*. As atribuições ou competências, estão expressamente estipuladas no Artigo 102, itens 1 a 9, inclusive da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços:

"Artigo 102. São competências do Instituto para Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços:

1. *Executar os procedimentos de verificação, inspeção, fiscalização e determinação para constatar o cumprimento ou descumprimento da normativa prevista na presente Lei, pelos sujeitos a ela obrigados.*
2. *Executar as supervisões que considere necessárias, àqueles sujeitos ao cumprimento da normativa da presente Lei .*
3. *Averiguar, processar e julgar os procedimentos iniciados de ofício, por denúncia ou por solicitação da parte, em conformidade com a sua competência para determinar o cometimento de fatos que violem a presente Lei, ou as disposições determinadas em sua execução e aplicar as sanções administrativas correspondentes, assim como as medidas corretivas e preventivas.*
4. *Coordenar com a Superintendência de Bancos e outras Instituições Financeiras ou a Superintendência de Seguros, conforme o caso, as ações tendentes a efetivar a defesa dos depositantes, segurados e usuários de serviços prestados por banco, entidades de poupança e empréstimo, as empresa operadoras de cartões de crédito, os fundos de ativos líquidos e outros entes financeiros.*
5. *Exigir àqueles obrigados à presente Lei, ou terceiros relacionados a estes, a exibição de documentos necessários para se comprovar a veracidade dos fatos ou circunstâncias objeto de inspeção ou fiscalização.*
6. *Propor, aplicar e divulgar as normas em matéria de defesa dos direitos das pessoas no acesso a bens e serviços..*
7. *Fundamentar suas ações nos fatos que julgue como motivo do exercício de suas faculdades previstas na presente Lei, que constem nos expedientes, documentos ou registros em seu poder ou aqueles de qualquer outra autoridade pública.*
8. *Acutar como órgão auxiliar e de apoio nas investigações criminais do Ministério Público e dos tribunais penais competentes sobre os ffatos que estejam tipificados como delitos conforme a presente Lei, e no Código Penal, assim como em outras leis.*
9. *Establecer centros de informação e atenção ao público em terminais de transporte aéreo, terrestre e marítimo."*

6. Há alguma forma de descentralização do referido órgão?

O Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, (INDEPABIS) é uma organização central presente nacionalmente por meio de unidades administrativas localizadas em cada um dos estados que formam o território nacional (províncias). Tais unidades administrativas são denominadas "Coordenações Regionais" e costuma a possuir o nome da divisão político-territorial na qual concentra seu eixo de ação (exemplo): Coordenação Regional do Estado Barinas). Estas Coordenações Regionais realizam atividades no estado, tais como: conciliações, inspeções e fiscalizações, educação em matéria de direitos das pessoas no acesso a bens e serviços e informação e consolidação dos Comitês de Controladoria Social para o Abastecimento – que implica a participação ativa dos Conselhos Comunais nos processos de verificação das operações comerciais que desenvolvem os agentes econômicos e, em especial, em matéria de educação

no acesso a bens e serviços -, mas sempre sob orientação e supervisão das diretoriais centrais que constituem o Instituto para Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS).

Cabe destacar que o Artigo 101 da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, em seu único e la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Serviços, em seu único aparte prediz: "(...)O Instituto contará com(…) as Coordenações Regionais(...)".

Neste sentido, é importante destacar que em âmbito nacional, há 23 (vinte e três) Coordenações Regionais, as quais estão consolidados processos de municipalização do Instituto com o fim de garantir uma maior e melhor proteção às pessoas no acesso a bens e serviços, e a meio prazo possuir pontos de atenção direta aos 335 (trezentos e trinta e cinco municípios que constituem a Nação.

7. Quais os tipos de sanções passíveis de serem aplicadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS: Sem prejuízo da responsabilidade penal, civil, ou administrativa, as sanções aplicáveis pelo órgão ou ente competente aos sujeitos que cometam infrações em matéria de acesso a bens e serviços, são de ordem administrativa e estão claramente determinadas no Capítulo I e II do Título IV da Lei especial de defesa dos usuários e usuárias de serviços por meio da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, a qual estabelece em princípio:

1. .A assistência obrigatória a receber ou ditar palestras, oficinas ou cursos sobre os direitos e obrigações das pessoas no acesso a bens e serviços, as quais não poderão exceder 60 (sessenta horas) nem ser menor que 30 (trinta), distribuídas conforme assim o disponha a decisão administrativa.
2. Imposição de Multa.
3. Fechamento temporário dos armazéns, depósitos e estabelecimentos dedicados ao comério, conservação, armazenamento, produção ou processamento de bens, por um lapso de tempo máximo de 90 (noventa) dias.
4. A ocupação temporároa com intervenção de armazéns, depósitos, indústrias, comércio, transporte de bens, por um lapso de tempo máximo de 90 (noventa) dias.
5. Fechamento definitivo de armazéns, depósitos e estabelecimentos dedicados ao comércio, conservação, armazenamento, produtção ou processamento de bens. Para a imposição das sanções, tomam-se em conta os princípios da equidade, proporcionalidade e racionalidade, considerando-se para tais efeitos, a gravidade da infração, a dimensão do dano, os riscos para a saúde, a reincidência e última declaração anual fiscal. No caso de sanção de fechamento temporário, o tempo em que se mantenha a sanção, o administrador continuará efetuando o pagamento dos salários das trabalhadoras ou trabalhadores, assim como as demais obrigações trabalhistas vinculadas à previdência social. O órgão competente para a imposição de tais sanções na República Bolivariana da Venezuela é o Instituto para a Defesaa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS).

SANÇÕES PENAIS: Está prevista por lei especial em matéria de acesso a bens e serviços a pena de prisão para algumas condutas definidas como delituosas, penas que podem ser – dependendo do delito e suas circunstâncias–de 6 (seis) meses até 10 (dez) anos. O procedimento correspondente para a aplicação da pena de prisão apenas poderá ser conhecido e aplicado pelos órgãos judiciais competentes, de acordo com o procedimento criminal correspondente.

8. Existem entidades civis ou de qualquer iniciativa não governamental de Proteção ao Consumidor? Possuem alguma regulação especial?

Sim. Existe um número importante de associações e organizações de defesa dos direitos das pessoas no acesso a bens e serviços. A Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços dispõe em seu Capítulo II do Titulo III, a criação e participação de associações e organizações para a defesa dos direitos relacionados ao acesso a bens e serviços, o qual inclui a informação e educação – ainda que

seja de caráter geral ou em relação aos produtos e serviços determinados – assim como no exercício das correspondentes medidas. Os Conselhos das Comunas, por meio dos Comitês de Controladoría Social para o Abastecimento constituem uma instância de participação responsável, coordenada e formada para promover na comunidade a defesa dos direitos e interesses econômicos e sociais, com o objetivo de garantir o maior bem estar dentro do Estado Democrático e Social de direito e de justiça.

9. O governo de seu país de alguma forma apóia essas entidades? Quais e de que forma?

Sim. O Governo Bolivariano apóia o direito que tem as pessoas a ter garantido a defesa dos usuários e usuárias de bens e serviços. A República Bolivariana da Venezuela possui regulamentos gerais – Lei de Conselhos das Comunas – e específicas – Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços – para promover a participação ativa e protagonista destas entidades. Algumas delas participam continuadamente na elaboração e apresentação de projetos com o fim de serem analisados pelas instâncias correspondentes, sendo os Comitês de Controladoria Social para o Abastecimento exemplo de uma participação responsável, coordenada e direta em matéria de defesa dos direitos no acesso a bens e serviços, que estão devidamente inscritos e formados pela autoridade competente para promover, representar e proteger os direitos e interesses das pessoas no acesso a bens e serviços.

10. Existem Comissões ou Conselhos que reúnam as entidades civis de defesa do consumidor? Atuam como órgãos consultores do Governo?

Sim. O Poder Legislativo representado na República Bolivariana da Venezuela pela Assembleia Nacional, possui uma Comissão Permanente em matéria de Administração e Serviços que continuadamente mantém uma comunicação com o povo para a participação dos venezuelanos y venezuelanas. Existem diversas associações civis para a defesa das pessoas no acesso a bens e serviços, as quais devem estas adstritas ao Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS), para poder atuar na defesa dos direitos dos usuários e usuárias de bens e serviços, por ser um requisito expressamente exigido no Artigo 97 da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços.

11. Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor?

É uma representação compartilhada dependendo dos temas e dos assuntos a tratar de matéria de acesso a bens e serviços que integra: a Procuradoria Geral da República, Ministério do Poder Popular para Relações Exteriores e o Ministério do Poder Popular para o Comércio por meio do Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS).

SOLUÇÃO DE CONFLITOS

12. Como se apresenta a Defesa do Consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento especial para a defesa do consumidor?

Os procedimentos especiais para a defesa de usuários e usuárias de bens e serviços se encontram estabelecidos na Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços. A proteção judicial em matéria de defesa das pessoas no acesso a bens e serviços, deve partir sempre por meio da via administrativa e de duas formas muito específicas: a) esgotados todos os procedimentos administrativos, se ainda existem diferenças relacionadas à decisão emanada em sede administrativa, as pessoas ou associações podem demandar ações legais perante os Tribunais Administrativos com o fim de revisar, modificar ou revogar a decisão; e b) iniciados os procedimentos e considerando a magnitude dos direitos infringidos em matéria de acesso a bens e serviços –aqueles inerentes ao direito à vida, à saúde e à moradia – o Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS), as pessoas e as associações vinculadas à estas, podem demandar judicialmente perante as instâncias correspondentes -Ministério Público ou Defensoria do Povo- com o fim de se punir condutas que lesionem direitos das pessoas no acesso a bens e serviços, se adequem a algum tipo penal estabelecido ou tipificado na legislação correspondente.

13. De quais mecanismos judiciais os consumidores dispõem para a sua proteção? É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao consumidor? Qual é seu regime ou regulação?

Os procedimentos especiais para a defesa dos usuários e ususárias de bens e serviços encontram-se estabelecidos na Lei de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços. A proteção judicial em matéria de defesa das pessoas no acesso a bens e serviços, deve sempre se iniciar pela via administrativa.

É possível iniciar ações de incidência geral ou coletiva em matéria de proteção ao e seu regime e controle:

1. constitucionalmente por meio do princípio dos interesses coletivos estabelecidos no Artigo 26 da Carta Constitucional da República Bolivariana da Venezuela e do Artigo 280 do mesmo texto que faculta à Defensoria do Povo a promoção, defesa e vigilância dos interesses coletivos;

2. administrativamente por meio dos artigos 111 e 112 da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços.

14. Praticam-se resoluções alternativas de conflitos na área de Proteção do Consumidor? Em caso afirmativo, como funciona e quem são os responsáveis?

Sim, praticam-se mecanismos alternativos de solução de conflitos na área de proteção e defesa dos usuários e usuárias de bens e serviços, especialmente a Conciliação consagrada no Artigo 114 da Lei de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços. O procedimento no âmbito nacional é o mesmo: pode se iniciar de ofício ou ex parte, na sede do órgão competente sobre a matéria ou no estabelecimento do denunciado, com a presença do funcionário ou funcionária devidamente autorizado para tal fim e das partes em conflito (denunciante e denunciado) para efeitos de alcançar os acordo estipulados em Lei, que levarão, por todo caso, o funcionário ou funcionária a registrar os pormenores do ato celebrado. No caso de não haver conciliação ou de descumprimento do acordo conciliatório por parte dos sujeitos da cadeia de produção, distribuição e consumo, iniciar-se-á o procedimento pela suposta infração à norma prevista na Lei de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços. A responsabilidade por tal procedimento é da área especializada e formada na resolução alternativa de conflitos que é coordenada pelo Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS).

QUESTÕES BÁSICAS DE DIREITO MATERIAL

15. Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais?

É uma área solidamente desenvolvida pela legislação especial. Está previsto nos artigos 8 e 24 da Lei para Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços que são direitos das pessoas nesta matéria especial, a informação suficiente, oportuna, clara, veraz e compreensível sobre os diferentes bens e serviços, colocados a sua disposição, com especificação de preços, quantidade, peso, características, qualidade, risco e demais dados de interesse inerente a sua elaboração ou prestação, composição e contra-indicações que permita ao consumidor tomar consciência para a satisfação de suas necessidades assim como o dever no caso dos fornecedores e fornecedoras de serviços, de informar por escrito, as condições da prestação dos mesmos. No mesmo sentido que o artigo anterior, o Artigo 41 desta Lei, estabelece que os bens e serviços colocados à das pessoas em território nacional, deverão conter, incorporar ou levar, informação em idioma oficial, veraz, preciso, compreensível e suficiente sobre suas características essenciais. Especialmente a Lei para Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços possui capítulos em matéria de Contratos de Adesão e Comércio Eletrônico que consolidam a importância do princípio da informação nas relações contratuais.

16. Há alguma previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

Sim. O Artigo 74 da Lei de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, contempla a nulidade de certas clausulas em matéria de Contratos de Adesão, que por Analogia, se aplicam a outros tipos de contratos. Prediz expressamente a mencionada Lei que se consideram nulas as clausulas ou estipulações no Contrato de Adesão que:

1. Exonerem, atenuem ou limitem a responsabilidade dos fornecedores por vícios de qualquer natureza dos bens ou serviços prestados;
2. Impliquem na renúncia aos direitos que normativa vigente reconhece às pessoas, ou limite seu exercício;
3. Invertam o ônus da prova em prejuízo das pessoas;
4. Imponham a utilização obrigatória de arbitragem;
5. Permitam à fornecedora ou fornecedor a variação unilateral do preço ou de outras condições do contrato;
6. Autorizem à fornecedora ou fornecedor a rescindir unilateralmente o contrato;
7. Estabeleçam condições injustas de contratação ou gravosas para as pessoas, obstaculizem a defesa ou sejam contrárias à ordem pública ou à boa fé;
8. Estabeleçam como domicílio especial para a resolução de controvérsias e reclamações, por via administrativa ou judicial, um domicílio distinto da localidade onde se celebrou o contrato ou distinto do domicílio das pessoas;
9. Fixem o preço em qualquer moeda estrangeira como forma de pagamento de obrigações no país, como mecanismo para iludir, burlar ou depreciar a aplicação das leis reguladoras do arrendamento de imóveis e demais leis ditadas para resguardar o bem público ou o interesse social; e
10. Assim como qualquer outra clausula que contradiga as disposições desta Lei.

17. Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Sim, estão regulados os Contratos de Adesão. A Lei para Defesa das Pessoas no Acesso aos Bens e Serviços estabelece, no Capítulo VIII do Título II várias disposições nesse sentido. Define a noção de Contrato de Adesão e estabelece os princípios que regem este tipo de ato jurídico: claridade, proibição de modificações, direito de arrependimento e nulidade de cláusulas abusivas.

18. Existe regulamentação sobre os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial?

Si. Dentro deste grupo de contratos á distância encontram-se os negócios ou transações com fins comerciais, bancários, seguros ou qualquer outra relacionada, que seja executada por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação de qualquer natureza, disposições contempladas no Capítulo V do Título II da Lei de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços. Destaca-se que o Código Civil vigente da República Bolivariana da Venezuela estabelece certas normas de matéria contratual que podem ser aplicáveis a contratos á distância ou fora do estabelecimento comercial, a saber:

"Artigo 1.137 - O contrato se dá tão logo o autor da oferta tenha conhecimento da aceitação da outra parte. A aceitação deve ser recebida pelo autor da oferta no prazo fixado por esta ou no prazo normal exigido pela natureza do negócio. O autor da oferta pode ter por válida a aceitação tardia e considerar o contrato perfeito, sempre que ele o faça saber imediatamente, a outra parte. O autor da oferta pode revogá-la mediante o fato de que esta não tenha cegado ao seu conhecimento. A aceitação pode ser revogada uma vez que não tenha cegado ao conhecimento do autor da oferta.

Se o autor da se obrigou a mantê-la durante certo prazo, ou se esta obrigação resulta da natureza do negócio, a revogação antes da expiração do prazo não é obstáculo para a constituição do contrato. A oferta, a aceitação ou a revogação por qualquer das partes, se presumem conhecidas no instante que chegaram ao destinatário, a menos que este prove ter chegado sem sua culpa ou na impossibilidade de conhecê-la. Uma aceitação que modifica a oferta, terá o valor de uma nova oferta. Artigo 1.138 – e mediante a solicitação de quem faz a oferta, ou razão da natureza do negócio, a execução pelo recebedor deve preceder a resposta, o contrato se dá no momento e no lugar em que a execução tenha iniciado. O início da execução deve ser comunicado imediatamente pela outra parte".

Igualmente, o Código Comercial vigente na República Bolivariana da Venezuela, em seu Artigo 115, afirma que, quando as partes residirem em distintas localidades, entender-se-á celebrado o contrato para todos os efeitos legais, no local da residência em que houver sido firmada a promessa inicial, e no momento quem que a aceitação tiver chegado ao conhecimento.

19. No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva?

A responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, tal como contempla o artigo 78 da Lei de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, que prediz:

"Artigo 78: Os fornecedores de bens e serviços, qualquer que seja sua natureza jurídica, serão solidaria e concorrentemente responsáveis, tanto pelos próprios feitos quanto por aqueles de seus dependentes ou auxiliares, permanente ou circunstanciais, ainda quando não tenham os mesmos, uma relação trabalhista."

Da mesma forma, grande parte dos artigos desta lei estabelecem os supostos de fato que configuram esta responsabilidade.

20. Existem delitos nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais seriam os tipos penais e quais as suas respectivas sanções?

Sim, os artigos 138 a 147 inclusive estabelecem expressamente os delitos e as penas em matéria de acesso a bens e serviços, definindo claramente cada tipo penal: a) especulação, b) acumulação, c) boicote, d) alterações fraudulentas de preços, e) alteração fraudulenta de condições de oferta e demanda, f) contrabando de extração, g) usura, h) usura nas operações de financiamento, i) importação de bens nocivos à saúde y j) alteração de qualidade, quantidade, peso ou medida de bens e serviços. As penas são de 6 (seis) meses a 10 (dez) anos e como pena acessória por sentença definitiva, a inabilitação para o exercício do comércio por um período de até 10 (dez) anos.

21. Existe responsabilidade pela fabricação do produto e pela prestação de serviço?

Sim, os artigos 78 e 79 da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, estabelecem expressamente a responsabilidade da fornecedora e do fornecedor e o princípio da responsabilidade solidária em matéria de proteção no acesso a bens e serviços.

"Responsabilidade da fornecedora ou fornecedor

Artigo 78. Os fornecedores de bens ou serviços, qualquer que seja sua natureza jurídica, serão solidária e concorrentemente responsáveis, tanto pelos fatos próprios como por aqueles de seus dependentes ou auxiliares, permanentes ou circunstanciais, ainda quando não tenham com estes relação trabalhista.

Responsabilidade solidária

Artigo 79. Em matéria de proteção das pessoas no direito ai acesso a bens e serviços para a satisfação de suas necessidades, serão solidariamente responsáveis os fabricantes, montadores, produtores e importadores, comerciantes distribuidores, e varejistas e todas aquelas pessoas que tenham participado da cadeia de distribuição, produção e consumo do bem ou serviço afetado, a menos que se comprove a responsabilidade concreta de alguns destes, a qual será determinada pelo Instituto de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços em conformidade com o previsto na presente Lei. "

22. Existe responsabilidade pelo vício (falha) do produto ou do serviço?

Sim. Na República Bolivariana da Venezuela a Lei especial em matéria de defesa dos usuários e usuárias de bens e serviços, estabelece a responsabilidade pelo vício (a falha) do produto ou do serviço. O Artigo 11 e o Capítulo X do título II da Lei de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, definem a responsabilidade do fornecedor ou fornecedora quando existam vícios (falhas) no produto ou serviço.

23. Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo? Em caso afirmativo, como se processa?

Sim. O Artigo da Lei especial em matéria de proteção das pessoas no acesso a bens e serviços estabelece o Princípio da Responsabilidade Solidária que implica a co-responsabilidade de todas aquelas pessoas que tenham participado na cadeia de distribuição, produção e consumo do bem ou serviço afetado, com a devida exceção de que se comprove a responsabilidade concreta de um ou alguns deles, a qual será determinada pelo Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS). Pode-se processar, inclusive, desde o início das práticas conciliatórias; não obstante, a experiência demonstra maior eficácia e eficiência para conhecer o alcance deste tipo de responsabilidade a partir do inicio do procedimento pela alegada comissão de uma infração à norma prevista na Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, onde são chamadas todas as partes da cadeia de produção, distribuição e consumo que aparecem vincular-se com o serviço afetado.

24. O poder público ou privado mantém algum tipo de arquivo, ficha ou registro dos dados pessoais e de consumo dos consumidores?

A República Bolivariana da Venezuela, por meio de seu órgão especializado, possui o registro de dados pessoais dos cidadãos e cidadãs que interpõe uma denúncia referente à lesão de algum direito relacionado aos bens e serviços declarados ou que não sejam de primeira necessidade, que obriga em seu procedimento, a registrar o consumo de certos produtos, e os problemas vinculados ao setor denunciado. Este registro se faz por meio do Sistema de Gestão de Bens e Serviços (SIGEPABIS), o qual é um sistema informático de registro e gestão de denúncias que maneja e concentra entre outras coisas sobre: a) a denúncia,o denunciante e o denunciado; b) empresas a nível nacional; e c) status y atuações vinculadas à denúncia desde seu registro até o final do procedimento ou decisão definitiva.

25. Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro de reclamações formuladas pelos consumidores?

Sim, o Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS) concentra e administra por meio do Sistema de Gestão de Bens e Serviços (SIGEPABIS) o registro sobre as reclamações formuladas por usuários e usuárias de bens e serviços, o qual produz estatísticas específicas que fornecem informações relevantes sobre a natureza geral do crédito (empresas com maiores registros de reclamações, setores mais denunciados, as características dos denunciantes, etc.)

26. Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma?

Ainda que a pessoa denunciante possa conhecer o status de sua reclamação via eletrônica, não pode ter acesso ao conjunto de dados constantes, registrados e arquivados no Sistema de Gestão de Bens e Serviços (SIGEPABIS). É importante destacar que freqüentemente, há publicações oficiais pelas autoridades competentes das estatísticas em matéria de vigilância de direitos das pessoas no acesso a bens e serviços e que, inclusive, constam no sítio eletrônico do ente competente.

REGULAÇÃO DE TEMAS ESPECIAIS

REGIME DE PUBLICIDADE SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS DE CONSUMO

27. Existe regulação especial sobre conteúdo publicitário, publicidade enganosa, abusiva ou comparativa?

Em geral, o regime de publicidade na República Bolivariana da Venezuela e qualquer outro assunto vinculado ao acesso a bens e serviços, costuma a estar orientado sob os princípios estabelecidos no Artigo 117 da Constituição Nacional e se desenvolve legal e amplamente em legislação especial. Os artigos 58, 59, 61 y 62 da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços definem a publicidade falsa ou enganosa, a publicidade abusiva, o dever de retificação por motivo de publicidade falsa ou enganosa, e as condições das promoções e publicidade. Não obstante, existe uma ampla legislação da República Bolivariana da Venezuela que regula assuntos publicitários específicos de outros setores que compartilham coordenadamente, o regime de publicidade em matéria de acesso a bens e serviços, tais como: Seguros, Resseguros, Bebidas alcoólicas e Cigarros, Alimentos e Bebidas, Banco e Entes Financeiros, Comissão Nacional de Valores, Produtos Químicos, Farmacêuticos e Medicamentos, entre outros.

28. Existe uma autoridade responsável pela matéria publicitária, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Em matéria de publicidade de bens e serviços, o Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, (INDEPABIS), é a autoridade de aplicação da norma especial. Não obstante, a legislação venezuelana prevê, o trabalho no sistema mancomunado na aplicação e gestão desta competência, assim, pois como sua aplicação, envolve várias instituições e em virtude do exercício dos princípios constitucionais, tais como a coordenação e cooperação interinstitucional, participam inúmeros organismos públicos, dependendo das áreas ou setores que envolvam o regime legal publicitário aplicável.

29. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim. Atualmente se trabalha em toda a adaptação jurídica e legislativa venezuelana para a integralidade na aplicação e atualização deste tema tanto no âmbito nacional como internacional, conforme determina nossa Constituição Bolivariana e o Projeto Nacional Simón Bolívar – Primeiro Plano Socialista 2007.2013 e aos resultados da constituição para a Gestão Bolivariana Socialista 2013.2019.

REGIME DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30. Existe regulação especial em matéria de Proteção de Dados Pessoais?

Não. Na República Bolivariana da Venezuela existem normas jurídicas em diferentes legislações que procuram regular as ações tendentes à proteção de dados pessoais tais como: a Constituição Nacional em seu Artigo 60 estabelece o principio básico para a proteção dos dados pessoais tais como: “Artigo 60. Toda pessoa tem direito a proteção de sua honra, vida privada, intimidade, própria imagem, confidencialidade e reputação. A lei limitará o uso da informática para garantir a honra e a intimidade pessoal e familiar dos cidadãos e cidadãs e o pleno exercício de seus direitos”. Assim, também a Lei de Mensagens de Dados e Assinaturas Eletrônicas expressa o seguinte: “Artigo 5. Submetimento à Constituição e à Lei. As mensagens de dados estão submetidas às disposições constitucionais e legais que garantam os direitos à privacidade das comunicações e de acesso à informação pessoal”.

Também a Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços em seu Artigo 37, estabelece o princípio da privacidade e confidencialidade nas negociações eletrônicas. “Artigo 37: Nas negociações eletrônicas, a fornecedora ou o fornecedor deverão garantir às pessoas a privacidade e a confidencialidade dos atos e informação implicada nas transações realizadas, de forma tal que a informação trocada não seja acessível para terceiros não autorizados”.

31. Existe uma autoridade responsável pela aplicação da matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Ainda quando o Instituto para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS), está exigindo o correto desenvolvimento da proteção de dados pessoais no acesso a bens e serviços, as autoridades por excelencia na proteção e defesa destes direitos são o Ministério Público e Corpo de Investigações Científicas, Penais e Criminais (C.I.C.P.C.), sendo os tribunais da jurisdição penal aqueles que determinam a tipificação dos delitos relacionados à violação da privacidade e confidencialidade.

32. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim. Faz-se necessária alguma atualização, cuja orientação da normativa seja a proteção do direito da pessoa à reserva e confidencialidade de seus dados pessoais, especialmente em sede administrativa.

MEIO AMBIENTE E CONSUMO SUSTENTÁVEL

33. Existe regulação especial em matéria de proteção do meio ambiente e consumo sustentável?

Existe legislação especial em matéria de proteção ambiental – Lei Orgânica do Ambiente da República Bolivariana da Venezuela -, mas não há uma legislação especial que vincule este tema com o consumo sustentável, já que na Venezuela é relativamente recente a inserção legal do tema ambiental nos processos industriais e comerciais, assim como de consumo e tal exigência subsiste por meio de algumas normas que por si só tratam de regular a matéria.

34. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

Em matéria de proteção ambiental, além da Autoridade Nacional Ambiental – Ministério do Poder Popular para o Ambiente –, atuam na defesa de um ambiente são, seguro e ecologicamente equilibrado, a Procuradoria Geral da República, o Ministério Público, a Defensoria do Povo e as Forças Armada Nacional Bolivariana, todos acompanhados do Povo Organizado.

35. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, toda a atualização que implique benefício para a proteção do meio ambiente e do consumo sustentável é importante, as normativas que o regulam devem ser revisadas e melhoradas para sua correta aplicação.

OPERAÇÕES DE VENDA A CRÉDITO E REGIME DE CARTÕES DE CRÉDITO, COMPRA E DÉBITO

36. Existe regulação especial em matéria de operações de venda a crédito e regime de cartões de crédito, compra e débito?

Na verdade, em nosso ordenamento jurídico venezuelano, há a Lei de Cartões de Crédito, Débito, Pré-pagos e demais Cartões de Financiamento ou pagamento eletrônico a qual possui como objeto regular todos os aspectos vinculados ao sistema de operações de cartões de crédito, débito, pré-pagos e demais cartões de financiamento e as relações entre o emissor e o portador e os negócios referentes ao sistema, com o fim de garantir o respeito e proteção dos direitos dos usuários e usuárias de tais instrumentos e outorgando informação adequada e não enganosa, resolver as controvérsias que ser apresentem por seu uso.

Todavia, com relação às operações de crédito de bens ou prestações de serviços, o Artigo 75 da Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços, estabelece que o fornecedor de bens e o prestador de serviços tem a obrigação de informar: o preço à vista do bem, a taxa de juros e de mora, comissão ou eventual gasto por cobrança, a soma total a pagar pelo bem ou referido serviço, direitos e obrigações das pessoas e o fornecedor de bens e o prestador de serviços em caso de descumprimento, entre outros.

37. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

A Superintendência das Instituições do Setor Bancário (SUDEBAN) e o Instituto de Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços (INDEPABIS), atuam de ofício ou a pedido das partes cada um dentro de suas competências.

38. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente sobre a matéria?

Ainda que as normas nesta matéria estejam ajustadas às exigências do momento, é obrigatória a supervisão e monitoramento desta matéria dada a dinâmica social e tecnológica que envolve recentemente as operações de crédito.

COMÉRCIO ELETRÔNICO

39. Existe regulação especial em matéria de Comércio Eletrônico?

Sim. A Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços contem uma série de normas destinadas à proteção de direitos em comércio eletrônico, indicando expressamente os deveres do fornecedor, as características da informação e a privacidade e confidencialidade neste tipo de transações. Também no ordenamento jurídico venezuelano, existe uma lei denominada "Lei de Mensagens de Dados e Assinaturas Eletrônicas" que dentre outros assuntos de especial importância, regula o relativo aos Fornecedores de Serviços Certificação Eletrônica.

40. Existe uma autoridade responsável pela matéria, ou é a mesma de proteção dos consumidores? Qual é o seu regime?

É a mesma em matéria de proteção das pessoas no acesso a bens e serviços.

41. Considera necessária alguma atualização ou complementação da regulação existente na matéria?

Sim, certamente, é imprescindível para o ordenamento jurídico venezuelano uma autorização sobre esta matéria, que permita aos usuários e usuárias exercer seus direitos de forma mais ágil, sobretudo na rapidez que deve existir nas restituições ou devoluções por parte do fornecedor ou das entidades financeiras que participam da transação; e no dever de exigir elevados níveis de seguridade em códigos de acesso aos sítios eletrônicos a fim de evitar que sejam vulneráveis a agentes externos em risco de transações ou o serviço.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

42. A legislação de proteção do consumidor estabelece aspectos relacionados à educação para o consumo?

Sim, a República Bolivariana da Venezuela a Lei para a Defesa das Pessoas no Acesso aos Bens e Serviços tem previsto de forma ampla, o direito das pessoas a receber desde a educação básica o ensinamento de matérias relacionadas com o acesso a bens e serviços, inclusive durante o desenvolvimento da Educação Formal e não Formal e com o acompanhamento da Organização e Participação

Popular. Define esta lei a colaboração interinstitucional para tornar efetivo o direito à educação nesta matéria, o adestramento das instituições públicas, privadas e comunidades nos assuntos relacionados com o acesso a bens e serviços, assim como o dever da divulgação de normas técnicas para produtos, bens e serviços de consumo nacional.

43. Existem programas de educação para o consumo no currículo escolar?

Na atualidade, por meio do órgão competente, a República Bolivariana da Venezuela elabora o Plano Nacional de Educação para a Construção da Consciência Cidadã e da Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e em seu conteúdo se propõe a aplicação do referido plano para todo o Sistema Educativo Nacional desde o ensino básico até o universitário, sendo obrigatória em seu conteúdo curricular. Ademais, desenvolve tais conteúdos por meio do Sistema Nacional de Formação em Direitos no Acesso a Bens e Serviços ditados pelo órgão com competência para as distintas instâncias educativas, instituições públicas e privadas, empresas, organizações populares, comunidades organizadas ou não, trabalhadores, estudantes e todo aquele que prescinda tal atividade.

44. Existem cursos de graduação ou pós-graduação sobre Direito do Consumidor nas universidades?

Não. Atualmente se desenvolve um Convênio com diferentes Universidades do país para a implantação de estudos de pós-graduação nesta matéria. Não obstante, na implantação do Plano Nacional de Formação das Universidades Experimentais Nacionais, há uma cátedra referente ao consumo e direitos em bens e serviços. Do mesmo modo, o INDEPABIS está consolidando a Escola Nacional Latino-americana para a Defesa das Pessoas no Acesso a Bens e Serviços com a finalidade de desenvolver sua atividade pedagógica e curricular no contexto nacional e latino-americano para as demais nações continentais, no marco de seus atuais processos de relação de integração sul-americana, caribenha e Sul-Sul.

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN VENEZUELA

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

VENEZUELA

República Bolivariana de Venezuela
Capital: Caracas
Idioma oficial: Español
Población: 27.227.930 habitantes[152]
Protección del Consumidor:
Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes Y Servicios (Indepabis)
Ministerio del Poder Popular para el Comercio
www.indepabis.gob.ve

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con la defensa del consumidor en su país?

La Defensa del Consumidor o como es denominada en la República Bolivariana de Venezuela, la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, tiene rango Constitucional. El articulo 117 de la carta magna establece expresamente:

"Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno."

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

En la República Bolivariana de Venezuela existe una regulación especial en materia de Defensa del Consumidor, denominada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, y según lo señala en Artículo 2 de la mencionada ley, esta normativa es de orden público, a saber:

"Artículo 2. Las disposiciones de la presente ley son de orden público e irrenunciable por las partes

Las operaciones económicas entre los sujetos definidos en la presente Ley, que sean de su interés particular y en las que no se afecte el interés colectivo, podrán ser objeto de conciliaciones y arreglos amistosos"

3. ¿Ocurren conflictos entre el Derecho del Consumidor y otras normas de Derecho Público o Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia en las decisiones de los Tribunales? ¿Ha existido predominio por el Derecho del Consumidor?

Existen normas jurídicas venezolanas que establecen a distintos órganos de la administración pública diversas atribuciones en materia de defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios que en todo caso permiten coordinar, complementar y compartir la adecuada protección de estos derechos. El desarrollo de estas atribuciones o facultades otorgadas, han sido y siguen siendo aclaradas por la jurisprudencia, la cual ha sido reiterada para hacer prevalecer los derechos de las personas en el acceso a los bienes y servicios. Un ejemplo destacable y reciente en esta materia han sido los casos vinculados con Asuntos Inmobiliarios que si bien distintas leyes y diversos órganos ejercen la protección en el acceso a la vivienda, los Tribunales de la República Bolivariana de Venezuela, incluyendo el más alto de ellos -Tribunal Supremo de Justicia-, han demostrado y orientado constantemente sus decisiones a la protección de las personas en el acceso justo y oportuno a una vivienda.

4. ¿Se prevé una tutela penal en las relaciones de consumo?

Si. En la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, esta prevista la tutela penal en las relaciones vinculadas con el acceso a los bienes y servicios y muy especialmente cuando existe peligro eminente de daño, relacionados con el derecho a la vida, a la salud y a la vivienda. Esa ley además de definir delitos y penas para hechos específicos, establece expresamente en el artículo 149 lo siguiente:

152 http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=95&Itemid=9#

"Artículo 149. El conocimiento de los delitos previstos en esta Ley corresponde a la jurisdicción penal ordinaria, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Procesal Penal. Lo no previsto en este Título, se regirá por lo establecido en el Código Penal".

ESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA GARANTÍA DE LA APLICACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

5. ¿Existe un organismo central gubernamental de Defensa del Consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus facultades y atribuciones?

Si. En Venezuela existe un organismo central gubernamental de protección y defensa de las personas en el Acceso a los Bienes y Servicios con presencia a lo largo y ancho del territorio nacional, denominado "Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS)", adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Comercio, el cual es producto de una transformación en el año 2008 del antiguo esquema organizacional de protección al consumidor existente a una nueva y dinámica estructura institucional, producto de una revisión exhaustiva y multidisciplinaria de los nuevos y profundos desafíos sociales, económicos y políticos en materia de protección a los usuarios y usuarias de bienes y servicios, renovación institucional que trajo consigo la simplificación de los trámites, la incorporación de la oralidad en algunas fases procedimientales y las conciliaciones en situ. Las atribuciones o competencias, están expresamente estipuladas en el Artículo 102 numerales 1 al 9 ambos inclusive de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios:

"Artículo 102. Son competencias del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios:

1. *Ejecutar los procedimientos de verificación, inspección, fiscalización y determinación, para constatar el cumplimiento o incumplimiento de la normativa prevista en la presente Ley, por parte de los sujetos obligados.*
2. *Practicar las supervisiones que considere necesarias, a los sujetos obligados al cumplimiento de la normativa prevista en la presente Ley.*
3. *Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos iniciados de oficio, por denuncia o por solicitud de parte, de conformidad con su competencia para determinar la comisión de hechos violatorios de la presente Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución y aplicar las sanciones administrativas que correspondan, así como las medidas correctivas y preventivas.*
4. *Coordinar con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras o la Superintendencia de Seguros, según sea el caso, las acciones tendentes a hacer efectiva la defensa de los ahorristas, asegurados y usuarios de servicios prestados por la banca, las entidades de ahorro y préstamo, las empresas operadoras de tarjetas de crédito, los fondos de activos líquidos y otros entes financieros.*
5. *Exigir a los sujetos obligados conforme a la presente Ley, o a terceros relacionados con éstos, la exhibición de documentos necesarios para la determinación de la veracidad de los hechos o circunstancias objeto de inspección o fiscalización.*
6. *Proponer, aplicar y divulgar las normas en materia de la defensa de los derechos de las personas en el acceso a los bienes y servicios.*
7. *Fundamentar sus actuaciones en los hechos que conozca con motivo del ejercicio de las facultades previstas en la presente Ley o que consten en los expedientes, documentos o registros que lleven o tengan en su poder y los de cualquier otra autoridad pública.*
8. *Actuar como órgano auxiliar y de apoyo en las investigaciones penales del Ministerio Público y de los tribunales penales competentes sobre los hechos que estén tipificados como delitos conforme a la presente Ley, en el Código Penal y en otras leyes.*
9. *Establecer centros de información y atención al público en terminales de transporte aéreo, terrestres y marítimos."*

6. ¿Existe alguna forma de descentralización del referido organismo?

El Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS) es una organización central que tiene presencia nacional a través de unidades administrativas localizadas en cada uno de los estados que conforman el territorio nacional.

(provincias). Se denomina a esas unidades administrativas “Coordinaciones Regionales” y suele acompañarle a cada Coordinación el nombre de la división político-territorial que concentra su eje de acción (ejemplo: Coordinación Regional del estado Barinas). Estas Coordinaciones Regionales realizan actividades en el estado, tales como: conciliaciones, inspecciones y fiscalizaciones, educación en materia de derechos de las personas en el acceso a bienes y servicios y formación y consolidación de los Comités de Contraloría Social para el Abastecimiento -que implica la participación activa de los Consejos Comunales en los procesos de verificación de las operaciones comerciales que desarrollan los agentes económicos, y muy especialmente, en materia de educación en el acceso a bienes y servicios-, pero siempre bajo la orientación y supervisión de las direcciones centrales que conforman al Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).

Cabe destacar que el Artículo 101 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, en su único aparte señala “(...)El Instituto contará con(…) las Coordinaciones Regionales(...)”.

En este sentido, es importante **señalar**, que a nivel nacional se tienen veintitrés (23) Coordinaciones Regionales, las cuales se encuentran consolidando procesos de municipalización del Instituto a fin de garantizar una mayor y mejor protección de las personas en el acceso a los bienes y servicios, y contar a mediano plazo con atenciones directas en los trescientos treinta y cinco (335) municipios que conforman la Nación.

7. ¿Qué tipo de sanciones están previstas para ser aplicadas por los órganos de Defensa del Consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

SANCIONES ADMNISTRATIVAS:

Sin perjuicio de la responsabilidad penal, civil o administrativa, las sanciones aplicables por el órgano o ente competente a los sujetos que cometan infracciones en materia de acceso a bienes y servicios son de orden administrativo y están claramente estipuladas en el Capitulo I y II del Titulo IV de la Ley especial de defensa de usuarios y usuarias de servicios a saber la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, la cual establece en principio:

1. La asistencia obligatoria a recibir o dictar charlas, talleres o cursos sobre los derechos y obligaciones de las personas en el acceso a los bienes y servicios, las cuales no podrán exceder de sesenta horas, ni ser menor de treinta, distribuidas conforme asi lo disponga la decisión administrativa.
2. Imposición de Multa.
3. El cierre temporal de almacenes, depósitos y establecimientos dedicados al comercio, conservación, almacenamiento, producción o procesamiento de bienes, por un lapso de hasta noventa días.
4. La ocupación temporal con intervención de almacenes, depósitos, industrias, comercio, transporte de bienes, por un lapso de hasta noventa días.
5. Cierre definitivo de almacenes, depósitos y establecimientos dedicados al comercio, conservación, almacenamiento, producción o procesamiento de bienes.

Para la imposición de las sanciones se tomaran en cuenta los principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad, considerándose a estos efectos la gravedad de la infracción, la dimensión del daño, los riegos a la salud, la reincidencia y la última declaración del ejercicio fiscal anual. En caso de sanción de cierre temporal, el tiempo en que se mantenga la sanción el patrono continuara pagando los salarios a las trabajadoras o los trabajadores y demás obligaciones laborables y vinculadas con la seguridad social.

El órgano competente para la imposición de estas sanciones en la República Bolivariana de Venezuela es el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS)

SANCIONES PENALES:

Esta prevista por ley especial en **materia** de acceso a bienes y servicios la pena de prisión para algunas conductas definidas como delictivas, penas que pueden ser -dependiendo de delito y sus circunstancias- desde los seis meses hasta los diez **años**. El procedimiento correspondiente para la aplicación de la pena de prisión sólo podrá ser conocido y aplicado por los órganos judiciales competentes, de acuerdo al procedimiento penal correspondiente.

8. ¿Existen entidades civiles o de cualquier iniciativa no gubernamental de Protección al Consumidor? ¿Tienen alguna regulación especial?

Si. Existe un número importante de asociaciones y organizaciones de defensa de los derechos de las personas en el acceso a los bienes y servicios. La Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios dispone en el Capitulo II del Titulo III, la creación y participación de asociaciones y organizaciones para la defensa de derechos relacionados con el acceso a bienes y servicios, lo cual incluye la información y educación -bien sea con carácter general o en relación con productos y servicios determinados- así como el ejercicio de las correspondientes acciones. Los Consejos Comunales a través de los Comités de Contraloría Social para el Abastecimiento constituyen una instancia de participación responsable, coordinada y formada para promover en la comunidad la defensa de los derechos e intereses económicos y sociales, con el objetivo de garantizar el mayor bienestar dentro del Estado Democrático y Social de derecho y de justicia.

9. ¿El Gobierno de su país apoya de alguna forma a esas entidades? ¿A cuáles y de qué forma?

Si. El Gobierno Bolivariano apoya el derecho que tienen las personas para organizarse en defensa de los usuarios y usuarias de bienes y servicios. La República Bolivariana de Venezuela cuenta con regulaciones generales -Ley de los Consejos Comunales- y especificas -Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios- para promover la participación activa y protagónica de estas entidades. Algunos de ellos participan continuamente en la elaboración y presentación de proyectos a fin de ser analizados por las instancias correspondientes, siendo los Comités de Contraloría Social para el Abastecimiento ejemplo de una participación responsable, coordinada y directa en materia de defensa de los derechos en el acceso a bienes y servicios quienes están debidamente inscritos y formados por la autoridad competente para promover, representar y proteger los derechos e intereses de las personas en el acceso a los bienes y servicios.

10. ¿Existen Comisiones o Consejos que reúnan a las entidades civiles de defensa del consumidor? ¿Actúan como órganos consultores del Gobierno?

Si. El Poder Legislativo representado en la República Bolivariana de Venezuela por la Asamblea Nacional, posee una Comisión permanente en materia de Administración y Servicios que continuamente mantiene comunicación con el pueblo para la participación protagónica de los venezolanos y venezolanas. Existen diversas asociaciones civiles para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, las cuales deben estar inscritas ante el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), para poder actuar en defensa de los derechos de usuarios y usuarias de bienes y servicios, por ser un requisito expresamente exigido en el artículo 97 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

11. ¿Quien representa internacionalmente al país en las cuestiones referentes a la protección y defensa del consumidor?

Es una representación compartida dependiendo de los temas y los asuntos a tratar en materia de acceso a bienes y servicios que la integran: la Procuraduría General de la República, Ministerio del Poder Popular para Relaciones Exteriores y el Ministerio del Poder Popular para el Comercio a través del Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

12. ¿Cómo se presenta la Defensa del Consumidor en el ámbito judicial? ¿Hay algún procedimiento diferencial para la defensa del consumidor?

Los procedimientos especiales para la defensa de **usuarios y usuarias de bienes y servicios** se encuentran establecidos en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. La protección judicial en materia de defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, debe partir siempre del inicio de la vía administrativa y de dos (02) formas muy especificas: a) agotado todos los procedimientos administrativos, si existen diferencias vinculadas con la decisión emanada en la sede administrativa, las personas o asociaciones pueden ejercer acciones legales ante Tribunales Administrativos con el fin de que se revise, modifique o revoque la decisión; y b) visto los procedimientos iniciados y considerando la magnitud de los derechos vulnerados en materia de acceso a bienes y servicios -aquellos inherentes al derecho a la vida, a la salud y a la vivienda-, el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), las personas y las asociaciones vinculadas con estas áreas, pueden ejercer acciones penales ante las instancias correspondientes -Ministerio Público o Defensoría del Pueblo- con el fin **de sancionar** conductas que de lesionar derechos de las personas en el acceso a bienes y servicios, se adecuen a algún tipo penal establecido o tipificado en la legislación correspondiente.

13. ¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para su protección? ¿Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor? ¿Cual es su régimen o regulación?

Los procedimientos especiales para la defensa de usuarios y usuarias de bienes y servicios se encuentran establecidos en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. La protección judicial en materia de defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios, debe partir siempre del inicio de la vía administrativa. Es posible iniciar acciones de incidencia general o colectiva en materia de protección al consumidor y su régimen de regulación y control esta dado: 1) constitucionalmente a través del principio de intereses colectivos establecidos en el articulo 26 de la Carta Constitucional de la República Bolivariana de Venezuela y del articulo 280 del mismo texto que faculta a la Defensoría del Pueblo para la promoción, defensa y vigilancia de los intereses colectivos; y 2) administrativamente a través de los artículos 111 y 112 de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

14. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

Sí se practican mecanismos alternos de resolución de conflictos en el área de protección y defensa de usuarios y usuarias de bienes y servicios, especialmente la Conciliación consagrada en el articulo 114 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. El procedimiento a nivel nacional es el mismo: se puede iniciar de oficio o a instancia de parte, en la sede del órgano competente en la materia o en el establecimiento del denunciado, con la presencia del funcionario o funcionaria debidamente autorizado para tal fin y de las partes en conflicto (denunciante y denunciado) a los efectos de lograr los acuerdos estipulados en la Ley, que llevaran en todo caso al funcionario o funcionaria a registrar los pormenores del acto celebrado. En caso de no conciliar o incumplimiento del acuerdo conciliatorio por parte de los sujetos de la cadena de producción, distribución y consumo se inicia el procedimiento por la presunta comisión de una infracción a la normativa prevista en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. La responsabilidad de tal procedimiento descansa en una área especializada y formada en resolución alterna de conflictos que es coordinada por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Es un área sólidamente desarrollada por la legislación especial. Se prevé en el articulo 8 y 24 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios que son derechos de las personas en esta especial materia la información suficiente, oportuna, clara, veraz y comprensible sobre los diferentes bienes y servicios, puestos a su disposición, con especificaciones de precios, cantidad, peso, características, calidad, riesgo y demás datos de interés inherente a su elaboración o prestación, composición y contraindicaciones que les permita tomar conciencia para la satisfacción de sus necesidades, así como el deber en el caso de proveedores y proveedoras de servicios de informar por escrito las condiciones de la prestación del mismo. En concordancia con lo anterior, el artículo 41 de esta Ley establece que los bienes y servicios puestos a disposición de las personas en el territorio nacional deberán tener, incorporar o llevar consigo, información en idioma oficial, veraz, preciso, comprensible y suficiente sobre sus características esenciales. Especialmente la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios desarrolla capítulos en materia de Contratos de Adhesión y Comercio Electrónico que consolidan la importancia del principio de la información en las relaciones contractuales.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Si. El artículo 74 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, contempla la nulidad de ciertas cláusulas en materia de Contratos de Adhesión que por Analogía, se aplican a otros tipos de contratos. Señala expresamente la mencionada Ley que se consideran nulas las cláusulas o estipulaciones en el Contrato de Adhesión que: 1. Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados; 2. Impliquen la renuncia a los derechos que la normativa vigente reconoce a las personas, o limite su ejercicio; 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio a las personas; 4. Impongan la utilización obligatoria del arbitraje; 5. Permitan a la proveedora o el proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato; 6. Autoricen a la proveedora o proveedor a rescindir unilateralmente el contrato; 7.Establezcan condiciones injustas de contratación o gravosas para las personas, le causen indefensión o sean contrarias al orden público y la buena fe; 8. Establezcan como domicilio especial para la resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial un domicilio distinto a la localidad donde se celebró el contrato, o de las personas; 9. Fijen el precio en cualquier moneda extranjera como medio de pago de obligaciones en el país, como mecanismo para eludir, burlar o menoscabar la aplicación de las leyes reguladoras del arrendamiento de inmuebles y demás leyes dictadas en resguardo del bien público o del interés social; y 10. Así como cualquier otra cláusula que contravengan las disposiciones de esa Ley.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Sí están reglamentados los Contratos de Adhesión. La Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios establece en el Capitulo VIII del Titulo II varias disposiciones en esta materia. Define la noción de Contrato de Adhesión y establece los principios que rigen este tipo actos jurídicos: claridad, prohibición de modificaciones, derecho de retractarse y nulidad de cláusulas abusivas.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Si. Dentro de este grupo de contratos a distancia se encuentran los negocios o transacciones con fines comerciales, bancarios, seguros o cualquier otra relacionada, que sea ejecutados a través **del** uso de tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza, disposiciones contempladas en el Capitulo V del Titulo II de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

Es de destacar que el Código Civil vigente de la República Bolivariana de Venezuela establece ciertas normas en materia contractual que pueden ser aplicables a contratos a distancia o fuera de un establecimiento comercial, a saber:

"Artículo 1.137 - El contrato se forma tan pronto como el autor de la oferta tiene conocimiento de la aceptación de la otra parte.

La aceptación debe ser recibida por el autor de la oferta en el plazo fijado por ésta o en el plazo normal exigido por la naturaleza del negocio.

El autor de la oferta puede tener por válida la aceptación tardía y considerar el contrato como perfecto siempre que él lo haga saber inmediatamente a la otra parte.

El autor de la oferta puede revocarla mientras la aceptación no haya llegado a su conocimiento. La aceptación puede ser revocada entre tanto que ella no haya llegado a conocimiento del autor de la oferta.

Si el autor de la oferta se ha obligado a mantenerla durante cierto plazo, o si esta obligación resulta de la naturaleza del negocio, la revocación antes de la expiración del plazo no es obstáculo para la formación del contrato.

La oferta, la aceptación o la revocación por una cualquiera de las partes, se presumen conocidas desde el instante en que ellas llegan a la dirección del destinatario, a menos que éste pruebe haberse hallado, sin su culpa en la imposibilidad de conocerla.

Una aceptación que modifica la oferta, tendrá únicamente el valor de una nueva oferta.

Artículo 1.138 - Si a solicitud de quien hace la oferta, o en razón de la naturaleza del negocio, la ejecución por el aceptante debe preceder a la respuesta, el contrato se forma en el momento y en el lugar en que la ejecución se ha comenzado.

El comienzo de ejecución debe ser comunicado inmediatamente a la otra parte."

Igualmente, el Código de Comercio vigente en la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 115 señala que cuando las partes residan en distintas plazas, se entenderá celebrado el contrato para todos los efectos legales, en la plaza de la residencia del que hubiere hecho la promesa primitiva a la propuesta modificada y en el momento en que la aceptación hubiere llegado a conocimiento del mismo.

19. ¿En lo que concerniente a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

La responsabilidad civil del proveedor es objetiva tal como lo contempla el artículo 78 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios al señalar:

"Articulo 78: Los proveedores de bienes o servicios, cualquiera sea su naturaleza jurídica, serán solidaria y concurrentemente responsables, tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aun cuando no tengan con los mismos una relación laboral."

De igual forma en gran parte del articulado de esta ley se establecen los supuestos de hecho que configuran esta responsabilidad.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Sí, los artículos 138 al 147 ambos inclusive establecen expresamente los delitos y las penas en materia de acceso a bienes y servicios, definiendo claramente cada tipo penal: a) especulación, b) acaparamiento, c) boicot, d) alteraciones fraudulenta de precios, e) alteración fraudulenta de condiciones de oferta y demanda, f) contrabando de extracción, g) usura genérica, h) usura en las operaciones de financiamiento, i) importación de bienes nocivos para la salud y j) alteración de calidad, cantidad, peso o medida de bienes y servicios. Las penas son de seis (6) meses a diez (10) años y como pena accesoria por sentencia definitivamente firme la inhabilitación para el ejercicio del comercio por un período de hasta diez (10) años.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Si. Los artículos 78 y 79 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios establecen expresamente la responsabilidad de la proveedora y el proveedor y el principio de la responsabilidad solidaria en materia de protección en el acceso a bienes y servicios.

"Responsabilidad de la proveedora o proveedor

Artículo 78. Los proveedores de bienes o servicios, cualquiera sea su naturaleza jurídica, serán solidaria y concurrentemente responsables, tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aun cuando no tengan con los mismos una relación laboral.

Responsabilidad solidaria

Artículo 79. En materia de protección de las personas en el derecho al acceso a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, serán solidariamente responsables los fabricantes, ensambladores, productores e importadores, comerciantes distribuidores, expendedores y todas aquellas personas que hayan participado en la cadena de distribución, producción y consumo del bien o servicio afectado, a menos que se compruebe la responsabilidad concreta de uno o algunos de ellos, la cual será determinada por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios de conformidad con lo previsto en la presente Ley. "

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Si. En la República Bolivariana de Venezuela la Ley especial en materia de defensa de usuarios y usuarias de bienes y servicios, establece la responsabilidad por el vicio (la falla) del producto y del servicio. El articulo 11 y el Capitulo X del titulo II de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios definen la responsabilidad del proveedor o proveedora cuando existan vicios (fallas) del producto o servicio.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Si. El artículo 79 de la Ley especial en materia de protección de las personas en el acceso a los bienes y servicios establece el Principio de la Responsabilidad Solidaria que implica la corresponsabilidad de todas aquellas personas que hayan participado en la cadena de distribución, producción y consumo del bien o servicio afectado, con la debida excepción de que se compruebe la responsabilidad concreta de uno o alguno de ellos, la cual será determinada por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS). Se puede procesar incluso desde el comienzo de las practicas conciliatorias; no obstante, la experiencia demuestra mayor eficacia y eficiencia para conocer el alcance de este tipo de responsabilidad a partir del inicio del procedimiento por la presunta comisión de una infracción a la normativa prevista en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, donde son llamadas todas las partes de la cadena de producción, distribución y consumo que parecen vincularse con el bien o servicio afectado.

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

La República Bolivariana de Venezuela, a través de su órgano especializado, posee un registro de datos personales de los ciudadanos y ciudadanas que interponen una denuncia referida a la lesión de algún derecho relacionado a los bienes y servicios declarados o no de primera necesidad, que obliga en su procedimiento, a registrar el consumo de ciertos productos y los problemas vinculados al sector denunciado. Este registro se hace a través del Sistema de Gestión de Bienes y Servicios (SIGEPABIS), el cual es un sistema informático de registro y gestión de denuncias que maneja y concentra entre otras cosas información sobre: a) la denuncia, el denunciante y el denunciado; b) empresas a nivel nacional; y c) estatus y actuaciones vinculadas con una denuncia desde su registro hasta el cierre del procedimiento o la decisión definitiva.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Si, el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS) concentra y maneja a través del Sistema de Gestión de Bienes y Servicios (SIGEPABIS) el registro sobre los reclamos formulados por los usuarios y usuarias de bienes y servicios,

el cual arroja estadísticas específicas que permiten conocer informaciones relevantes sobre las características generales del reclamo (empresas con mayores registros de denuncias, sectores mas denunciados, características de los denunciantes, entre otros).

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

Si bien la persona denunciante puede conocer el estatus de su reclamo vía electrónica, no puede tener acceso al conjunto de datos que descansan, registra y arroja el Sistema de Gestión de Bienes y Servicios (SIGEPABIS). Es importante destacar que frecuentemente existen presentaciones oficiales por las autoridades competentes de estadísticas en materia de vigilancia de derechos de las personas en el acceso a los bienes y servicios y que incluso descansan en el sitio electrónico del ente competente.

REGULACIÓN TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

En general, el régimen de publicidad en la República Bolivariana de Venezuela y cualquier otro asunto vinculado con el acceso a bienes y servicios suele estar orientado bajo los principios establecidos en el artículo 117 de la Constitución Nacional y se desarrolla legal y ampliamente en la legislación especial. Los artículos 58, 59, 61 y 62 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios definen la publicidad falsa o engañosa, la publicidad abusiva, el deber de rectificación ante publicidad falsa o engañosa y las condiciones de las promociones y publicidad. No obstante, existe una amplia legislación en la República Bolivariana de Venezuela que regula asuntos publicitarios **específicos** de otros sectores pero que comparten coordinadamente el régimen de publicidad en materia de acceso a bienes y servicios, tales como: Seguros y Reaseguros, Licores y Cigarrillos, Alimentos y Bebidas, Banca y Entes Financieros, Comisión Nacional de Valores, Productos Químicos, Farmacéuticos y Medicamentos, entre otras.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

En materia publicitaria de bienes y servicios, el **Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS)** es la autoridad en la aplicación de la **normativa** especial. No obstante, la legislación venezolana prevé el trabajo en sistema mancomunado en la aplicación y gestión de esta competencia, así pues como su aplicación involucra varias instituciones y en virtud del ejercicio de principios constitucionales, tales como la coordinación y cooperación interinstitucional, participan múltiples organismos públicos dependiendo de las áreas o sectores que involucre el régimen legal publicitario aplicable.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si. Actualmente se trabaja en toda la adaptación jurídica y legislativa venezolana para la integralidad en la aplicación y actualización de esta temática tanto nacional como internacional, todo ello conforme al contenido de nuestra Constitución Bolivariana y el Proyecto Nacional Simón Bolívar- Primer Plan Socialista 2007.2013 y a los resultados de la consolidación del Plan Patria para la Gestión Bolivariana Socialista 2013.2019.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

No. En la República Bolivariana de Venezuela existen normas jurídicas en distintas legislaciones que procuran regular las acciones tendientes a la protección de los datos personales tales como:

La Constitución Nacional en su artículo 60 establece el principio básico para la protección de los datos personales al señalar:

"Artículo 60. Toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación.

La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y ciudadanas y el pleno ejercicio de sus derechos."

Así también, la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas expresa lo siguiente:

"Artículo 5. Sometimiento a la Constitución y a la Ley.

Los mensajes de datos estarán sometidos a las disposiciones constitucionales y legales que garantizan los derechos a la privacidad de las comunicaciones y de acceso a la información personal."

Tambien la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios en su artículo 37, establece el principio de privacidad y confidencialidad en las negociaciones electrónicas.

'Artículo 37: En las negociaciones electrónicas, la provedora o el proveedor deberán garantizar a las personas la privacidad y la confidencialidad de los datos e información implicada en las transacciones realizadas, de forma tal que la infomación intercambiada no sea accessible para terceros no autorizados"

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Aun cuando el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), esta exigiendo el correcto desarrollo de la protección de datos personales en el acceso a los bienes y servicios, las autoridades por excelencia en la protección y defensa de estos derechos siguen siendo el Ministerio Público y el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalistas (C.I.C.P.C.), siendo los **tribunales** de la jurisdicción penal quienes determinan la comisión de delitos relacionados con la **violación** de la privacidad y confidencialidad.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si. **Se** hace necesaria alguna actualización, cuya orientación de la normativa sea la protección del derecho de la persona a la reserva y confidencialidad de sus datos personales, especialmente en sede administrativa.

MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?

Existe legislación especial en materia de protección medioambiental–Ley Orgánica del Ambiente de la República Bolivariana de Venezuela– pero no existe una legislación especial que vincula este tema con el consumo sustentable, ya que en Venezuela es relativamente reciente la inserción legal de la variable ambiental en los procesos industriales y comerciales asi como de consumo y tal exigencia subsiste a través de algunas normas que aisladamente tratan de regular esta materia.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

En materia de protección ambiental además de la Autoridad Nacional Ambiental –Ministerio del Poder Popular para el Ambiente- intervienen en la defensa un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado, la Procuraduría General de la República, el Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo y la Fuerza Armada Nacional Bolivariana, todos acompañados del Pueblo Organizado.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si, toda actualización que redunde en beneficio para la protección del medio ambiente y el consumo sustentable es importante, las normativas que lo regulan deben ser revisadas y mejoradas para su correcta aplicación.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO Y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA Y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

En efecto, en nuestro ordenamiento jurídico venezolano existe la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o pago electrónico la cual tiene como objeto regular todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, débito, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento y las relaciones entre el emisor, el o la tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema, con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos otorgando información adecuada y no engañosa, como resolver las controversias que se presenten por su uso.

Ahora bien, con relación a las operaciones a crédito de bienes o prestaciones de servicios, el artículo 75 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios establece que el proveedor de los bienes o prestador de los servicios, tendrá la obligación de informar: el precio a contado del bien, la tasa de interés a cobrar y la de mora, comisión o gasto por cobranza, la suma total a pagar por el referido bien o servicio, derechos y obligaciones de las personas y el proveedor de bienes o prestador de servicios en caso de incumplimiento, entre otras.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), actúan de oficio o a instancia de partes cada uno dentro de sus competencias.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Aun cuando las normas en esta materia están ajustadas a las exigencias del momento, es obligante la supervisión y monitoreo continuo de esta materia dada la dinámica social y tecnológica que envuelve recientemente las operaciones de crédito.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Si. La Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios contiene una serie de normas destinadas a la protección de derechos en el comercio electrónico, indicando expresamente los deberes del proveedor, las características de la información y la privacidad y confidencialidad en este tipo de transacciones.

También en el ordenamiento jurídico venezolano, existe una ley denominada "Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas" que entre otros asuntos de especial importancia, regula directamente lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación Electrónica.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Es la misma autoridad en materia de protección de las personas en el acceso a los bienes y servicios.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Si, ciertamente, es imprescindible para el ordenamiento jurídico venezolano una actualización sobre esta materia, que permita a los usuarios y usuarias ejercer sus derechos de una forma más expedita, sobre todo en la rapidez que debe existir en los reintegros o devoluciones por parte del proveedor o las entidades financieras que participan en la transacción; y en el deber de exigir elevados niveles de seguridad en los códigos de acceso de los sitios electrónicos a fin de evitar que sean vulnerables a agentes externos que pongan en riesgo las transacciones o el servicio.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

Si. En la República Bolivariana de Venezuela la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios tiene previsto de forma amplia el derecho de las personas a recibir desde la educación básica la enseñanza de materias relacionadas con el acceso a bienes y servicios, incluso durante el desarrollo de la Educación Formal y no Formal y con acompañamiento de la Organización y Participación Popular. Define esta ley la colaboración interinstitucional para hacer efectivo el derecho a la educación en esta materia; el adiestramiento de las instituciones públicas, privadas y las comunidades en los asuntos relacionados con el acceso a bienes y servicios, así como el deber de divulgación de normas técnicas para los productos, bienes y servicios de consumo nacional.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la currícula escolar?

En la actualidad, a través del órgano competente, la República Bolivariana de Venezuela elabora el Plan Nacional de Educación para la Construcción de la Conciencia Ciudadana y la Defensa de las Personas en el Acceso de Bienes y en su contenido se propone la aplicación del referido plan para todo el Sistema Educativo Nacional desde la etapa básica inicial hasta la educación universitaria, siendo obligatoria en el contenido curricular. Asímismo, se desarrolla dichos contenidos a través del Sistema Nacional de Formación en Derechos en el Acceso de Bienes y Servicios dictados por el órgano con competencia a las distintas instancias educativas, instituciones públicas y privadas, empresas, organizaciones populares, comunidades organizadas o no, trabajadores, estudiantes y todo aquel que requiera tal **actividad.**

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

No. Actualmente se desarrolla un Convenio con las distintas Universidades del país para la implantación de Estudios de Post Grado en esta materia. No obstante, en la aplicación del Plan Nacional de Formación de las Universidades Experimentales Nacionales, existe una cátedra referida al consumo y derechos en bienes y servicios. Asímismo, el Instituto para la Defensa de las Personas en **el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS)** está consolidando la Escuela Nacional Latinoamericana para las Defensa de las Personas en el Acceso de Bienes y Servicios con la finalidad de desarrollar su actividad pedagógica y curricular en el contexto nacional y latinoamericana para el resto de las naciones **continentales**, en el marco de los actuales procesos de relaciones de integración suramericana, caribeña y las de Sur-Sur.

AVANÇOS, DESAFIOS E POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE DEFESA DO CONSUMIDOR NA IBERO-AMÉRICA

Consumers International

Escritório Regional para América Latina e Caribe

Iberoamérica tem consolidado os avanços y conquistas em matéria de proteção ao consumidor nos últimos anos. Desde a perspectiva da Consumers International, a promoção que este tema tem tido no âmbito dos países tem refletido um maior compromisso por parte dos governos e da sociedade civil por fazer com que os direitos dos consumidores sejam uma realidade diária.

A legislação de proteção ao consumidor tem melhorado, introduzindo em um crescente número de países, melhores padrões e abrangendo mais temas. As reformas das leis em países como a Argentina, Chile, República Dominicana, Guatemala, Colômbia, entre outros, tem conferido a estes, instrumentos modernos, que permitem, a estes países, contar com marcos legais em consonância com os tempos em que vivemos, nos quais a forma de consumo e os meios para tanto, sofreram impactos pelo uso intensivo da tecnologia e do dinamismo das redes sociais. Um fato que merece destaque é a adoção, por parte do Peru, de um Código de Defesa do Consumidor. Da mesma forma, muitos outros países como o Brasil, Equador e El Salvador estão discutindo reformas em suas leis de proteção ao consumidor, para adequá-las às necessidades atuais, e Bolívia encontra-se discutindo a aprovação da primeira lei deste tipo em seu país.

Nesse mesmo sentido, também se deu início à criação de leis em áreas e temas que incluem aspectos substanciais na proteção ao consumidor, como é o caso dos serviços financeiros, os cartões de crédito, o superendividamento, a publicidade dirigida às crianças e adolescentes, a rotulagem de alimentos, a proteção de dados pessoais, os sistemas de cadastros de dados de crédito e a portabilidade para aparelhos de telefonia móvel, entre tantos outros.

Um fato que merece destaque é o avanço que se tem experimentando, o reconhecimento dos consumidores no âmbito do Judiciário. Os juízes tem tido um protagonismo cada vez maior no momento de aplicar as leis de proteção ao consumidor, e se pode observar uma maior especialização em temas de consumo. Um exemplo disso é a sentença Supremo Tribunal Federal do Brasil, em relação à aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos temas bancários, ou da Suprema Corte de Justiça da Argentina em relação aos efeitos das ações coletivas.

De igual modo, foi possível notar um maior protagonismo das agências do governo de proteção ao consumidor nos assuntos nacionais. Os temas vinculados ao consumo ocupam cada vez mais um maior interesse em cada país e, isso tem contribuído para o aumento de ações por parte dos governos hierarquizando o papel e os recursos das agências competentes.

Também o trabalho e a participação das associações de consumidores tem crescido, em consonância com a importância do tema do consumidor. Ainda com as dificuldades que enfrentam, com relação à sua manutenção, as associações tem conseguido ganhar espaços e tem obtido grandes vitórias para os consumidores, no âmbito judicial, assim como no estabelecimento de políticas.

No âmbito regional podem ser destacados dois eventos, entre tantos outros. Por um lado, a criação da Rede Consumo Seguro e Saúde por parte da Organização dos Estados Americanos (OEA) tem sido um excelente veículo para assegurar o intercâmbio de informação e interação não apenas entre os governos, mas também entre estes e as associações de consumidores. Por outro lado, o desempenho do Foro Iberoamericano de Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor (FIAGC) reforça o fortalecimento das agendas comuns das políticas de proteção ao consumidor.

Consumers International tem acompanhado tais avanços e, também contribuiu com seu trabalho e conhecimentos com o fim cooperar com o desenvolvimento de ambientes e políticas cada vez mais inclusivas que protejam da melhor maneira os interesses e direitos dos consumidores. Como, por exemplo, a Lei de Modelo de Insolvência Familiar, que elaboramos, pretende ser um instrumento que dissipe a adoção de normas desse tipo a América Latina.

Em suma, as conquistas em matéria de proteção ao consumidor são evidentes em toda a Iberoamérica.

Graças a todos esses avanços é que acreditamos que na América Latina, ainda temos muito espaço para crescer em matéria de proteção ao consumidor, ainda neste século XXI.

De fato, as políticas destinadas a favorecer os interesses e direitos dos consumidores tem sido reforçadas devido à importância que o tema tem adquirido. O fato de que em mais de 10 constituições latinoamericanas tenham presentes determinações referentes aos direitos dos consumidores, permitiu que o avanço do exercício dos direitos fosse traduzido em decisões corretas. E também, vários países se propuseram a elaborar políticas abrangentes de proteção ao consumidor.

Um desafío para os próximos tempos é o de preencher aqueles espaços os quais ainda não foi possível abarcar. É desejável que todos os países da América Latina e Caribe tenham uma política de estado tendente a salvaguardar de forma abrangente os direitos dos consumidores, entendida como um conjunto de propostas, planos y ações transversais aos planos de governo que tenha em conta as necessidades que os cidadãos como consumidores, sobretudo os mais desfavorecidos; isso implica traçar estratégias multidisciplinares elaboradas por todos os atores da sociedade – estado, consumidores, empresas, sociedade civil em general – que permeiem e repercutam no cotidiano das pessoas, traduzam na letra das leis as ferramentas que tornem efetivos os direitos consagrados, e reforcem de maneira crescente as capacidades e recursos tanto das associações de consumidores quanto dos organismos de proteção ao consumidor.

Assim, neste sentido, faz-se necessário fomentar o desenvolvimento de redes que vinculem de maneira mais dinâmica a diferentes setores que trabalham temas que envolvam o bem-estar dos consumidores. Assim, vemos como desejável, o estreitamento dos vínculos com o mundo acadêmico e o mundo sindical, e aprofundar os laços com grupos que trabalhem os temas ambientais e de responsabilidade social. Dessa maneira, se aumentará a natureza intrinsecamente cidadã que tem os temas de proteção ao consumidor.

Deve-se também beneficiar e fomentar o desenvolvimento e uso de novas tecnologias que permitirão o alcance daqueles consumidores que se encontram mais distantes ou mais isolados. A simplicidade de um mundo mais interconectado como aquele que temos, poderá oferecer muito mais benefícios para os consumidores, e nosso objetivo é utilizar estes canais para multiplicar nossas possibilidades.

Assim, deve-se incrementar nas universidades da região, o estudo sobre os aspectos vinculados aos temas de proteção ao consumidor, de modo a conseguir que as gerações mais jovens tenham uma maior participação. Da mesma forma, as universidades devem ser empoderadas como centros de investigação e desenvolvimento de propostas que fomentem melhores políticas públicas.

O apoio às organizações de consumidores também é essencial para conseguir melhores resultados de tais políticas. A situação dessas organizações é, na maioria dos casos, de fragilidade no que se refere à sua manutenção, e por isso que, as ações tendentes a oferecer-lhes ferramentas para perdurarem e fazer seu trabalho em melhores condições, resultarão em benefícios para toda a sociedade.

Neste século XXI não é possível separar os direitos do consumidor dos direitos humanos básicos das pessoas. Os direitos dos consumidores são, por natureza, inclusivos, e seguem sendo ferramentas para que os mais fracos possam equilibrar seu poder frente a mercados cada vez mais complexos e, em muitos casos, mais agressivos. Há tempo que para o consumidor, exercer seus direitos é uma maneira de exercer sua cidadania, e o futuro deve assegurá-los que dentro de uma cultura de paz e solidariedade, sua voz é ouvida e respeitada. Apenas assim, podemos avançar em conjunto e conseguiremos que nossos objetivos e nossas utopias se transformem em realidades concretas, uma vez que não há outra coisa a se fazer pois somos todos consumidores.

Consumers International

Fundada em 1960, Consumers International (CI) é uma federação mundial de organizações de consumidores que, com mais de 240 membros em 120 países, converteu-se na única voz global independente e autorizada dos directos dos consumidores.

Seu objetivo é asegurar que esses directos não sejam ignorados, criando um poderoso movimento global, ajudando a proteger e empoderar os consumidores em qualquer lugar do mundo, mediante estudos e pesquisas, campanhas e capacitações, focando sua atuação em temas prioritários de seus membros.

A visão da CI é uma sociedade na qual as pessoas tenham acesso a bens e serviços de forma segura e sustentable, na qual exerçam seus direitos individuais como consumidores e, ao mesmo tempo, se valham de força de seu poder coletivo em favor de seus direitos em todo o mundo.

A sede global da CI se encontra em Londres, e possui escritorios na Africa, (Pretoria, África do Sul), Asia (Kuala Lumpur, Malásia), Oriente Médio (Mascate, Omã) e América Latina e Caribe (Santiago, Chile).

http://www.consumersinternational.org/

MEMBROS DA CONSUMERS INTERNATIONAL NOS PAÍSES PARTICIPANTES DO ATLAS IBERO-AMERICANO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Argentina

ADELCO Acción del Consumidor

Consumidores Argentinos

IEDEC–Instituto de Estudios de Derecho del Consumo

PROCONSUMER–Asociación de Protección de los Consumidores del Mercosur

Protectora – Asociación de consumidores

UCA–Unión de Consumidores de Argentina

Unión de Usuarios y Consumidores

Bolívia

CODEDCO–Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor

SEDECO–Servicio de Educación y Defensa de los Consumidores

Brasil

BRASILCON – Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor

Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor (FNECDC)

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (PROCON-SP)

IDEC–Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

PRO TESTE–Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

Chile

CONADECUS–Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile

Asociación Juvenil de Consumidores y Consumidoras FOJUCC

ODECU–Organización de Consumidores y Usuarios de Chile

SERNAC–Servicio Nacional del Consumidor

Costa Rica

Fundación AMBIO-ALERTA

Fundación Bandera Ecológica

Equador

Tribuna–Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios

El Salvador

CDC–Centro para la Defensa del Consumidor

Defensoría del Consumidor de El Salvador

Espanha

ADICAE–Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros

ASGECO–Asociación General de Consumidores

CECU–Confederación de Consumidores y Usuarios

Dirección de Consumo y Seguridad Industrial

FACUA-Consumidores en Acción

FUCI–Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Instituto de Consumo de Castilla La Mancha

MAG–Estudios de Consumo

OCU–Organización de Consumidores y Usuarios

UCE–Unión de Consumidores de España

Guatemala

Liga del Consumidor (LIDECON)

México

Alconsumidor

Colectivo Ecologista Jalisco

El Poder del Consumidor

Nicarágua

LIDECONIC–Liga por la Defensa del Consumidor de Nicaragua

Panamá

IPADECU–Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios

UNCUREPA–Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá

Peru

ASPEC–Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios

Portugal

DECO–Associaçáo Portugesa para a Defesa do Consumidor

Direcção-Geral do Consumidor

República Dominicana

FUNDECOM–Fundación por los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR–Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

Uruguai

CUA–Consumidores y Usuarios Asociados Uruguay

LIUDECO–Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor

Venezuela

Movimiento Iniciativa de los Consumidores

SOCIEDAD CIVIL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

AVANCES, DESAFÍOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN IBEROAMERICA

Consumers International

Oficina Regional para América Latina y el Caribe

Iberoamérica ha afianzado los avances y logros conseguidos en materia de protección del consumidor en los últimos años. Desde la perspectiva de Consumers International, el impulso que este tema ha tenido en el conjunto de los países se ha visto reflejado en un mayor compromiso por parte de los gobiernos y de la sociedad civil por hacer que los derechos de los consumidores sean una realidad diaria.

La legislación de protección del consumidor ha ido mejorando, introduciendo en un creciente número de países mejores estándares y abarcando más temas. Las reformas a las leyes en países como Argentina, Chile, República Dominicana, Guatemala, Colombia, entre otros, ha dotado a éstos de instrumentos modernos que les permiten contar con marcos legales acordes con los tiempos que vivimos, en los que la forma de consumo y los medios para hacerlo se han visto impactados por el uso intensivo de la tecnología y el dinamismo de las redes sociales. Un hecho que merece destacarse es la adopción, por parte de Perú, de un Código de Defensa del Consumidor. Asimismo, muchos otros países como Brasil, Ecuador y El Salvador están discutiendo reformas a sus leyes de protección del consumidor para adecuarlas a las necesidades actuales, y Bolivia se encuentra debatiendo la aprobación de la primera ley de este tipo en el país.

En línea con esto, también se ha comenzado a legislar en áreas y temas que abarcan aspectos sustanciales del la protección del consumidor, como lo son los servicios financieros, las tarjetas de crédito, el sobreendeudamiento, la publicidad destinada a niños y adolescentes, el etiquetado de alimentos, la protección de datos personales, los sistemas o catastros de datos crediticios y la portabilidad numérica para equipos de telefonía móvil, entre tantas otras.

Un hecho que merece destacarse es el avance que ha experimentado el reconocimiento de los derechos de los consumidores en el ámbito judicial. Los jueces han tenido un protagonismo cada vez mayor a la hora de aplicar la legislación de protección del consumidor, y puede apreciarse una mayor especialización de éstos en temas de consumo. Un ejemplo de ello es la sentencia del Supremo Tribunal Federal de Brasil en relación a la aplicación del Código de Defensa del Consumidor a los temas bancarios, o la de la Suprema Corte de Justicia de Argentina en relación a los efectos de las acciones de clase o colectivas.

De igual modo, puede notarse un mayor protagonismo de las agencias de gobierno de protección del consumidor en el quehacer nacional. Los temas vinculados al consumo ocupan cada vez mayor interés en cada país y ello ha llevado a aumentar la acción de los gobiernos jerarquizando el rol y los recursos de estas agencias.

También el trabajo e incidencia de las asociaciones de consumidores ha crecido, en línea con la importancia del tema del consumidor. Aún con las dificultades que enfrentan en relación a su sostenibilidad, han conseguido ganar espacios y han obtenido grandes victorias para los consumidores en el plano judicial como así también en el establecimiento de políticas.

En el plano regional pueden destacarse dos sucesos, entre tantos otros. Por un lado, la creación de la Red Consumo Seguro y Salud por parte de la Organización de Estados Americanos ha generado un excelente vehículo para afianzar el intercambio de información e interacción no sólo entre los gobiernos sino entre éstos y las asociaciones de consumidores. Por otro, el afianzamiento del Foro Iberoamericano de Agencias de Protección del Consumidor (FIAGC) augura un fortalecimiento de las agendas comunes de las políticas de protección del consumidor.

Consumers International ha acompañado estos avances y también aportó su trabajo y conocimientos con el fin de ayudar al desarrollo de entornos y políticas cada vez más inclusivas y que protejan de mejor manera los intereses y derechos de los consumidores. Como ejemplo, la Ley Modelo de Insolvencia Familiar que elaboramos pretende ser un instrumento que dispare la adopción de normas de este tipo en Latinoamérica.

En suma, los logros en materia de protección del consumidor son evidentes a lo largo y a lo ancho de Iberoamérica.

Gracias a todos estos avances es que creemos que en América Latina tenemos aún mucho espacio para crecer en materia de protección del consumidor, de cara a este siglo XXI.

En efecto, las políticas encaminadas a favorecer los intereses y derechos de los consumidores se han visto reforzadas debido a la importancia que el tema ha adquirido. El hecho de que en más de 10 constituciones latinoamericanas estén presentes estipulaciones referidas a los derechos de los consumidores permitió que el avance en el ejercicio de los derechos se haya plasmado en decisiones concretas. Y también varios países se han propuesto elaborar políticas integrales de protección del consumidor.

Un desafío para los tiempos que vienen es el de cubrir aquellos espacios a los que aún no se ha podido llegar. Es deseable que todos los países de América Latina y el Caribe exista una política de estado tendiente a salvaguardar de forma integral los derechos de los consumidores, entendida como un conjunto de propuestas, planes y acciones transversales a los planes de gobierno que tenga en cuenta las necesidades de los ciudadanos en tanto consumidores, sobre todo de los más desaventajados; ello implica trazar estrategias multidisciplinarias elaboradas por todos los actores de la sociedad – estado, consumidores, empresas, sociedad civil en general – que permeen y repercutan en el cotidiano de la gente, traduzcan la letra de las leyes en herramientas que tornen efectivos los derechos consagrados, y refuercen de manera creciente las capacidades y recursos tanto de las asociaciones de consumidores como de los organismos de gobierno de protección del consumidor.

En línea con ello, es preciso fomentar el desarrollo de redes que vinculen de manera más dinámica a distintos sectores que trabajan temas que inciden en el bienestar de los consumidores. Así, se ve como deseable estrechar los vínculos con el mundo académico y el mundo sindical, y profundizar los lazos con grupos que trabajen los temas ambientales y de responsabilidad social. De esa manera aumentará la naturaleza intrínsecamente ciudadana que tienen los temas de protección al consumidor.

Debe también auspiciarse y fomentarse el desarrollo y uso de nuevas tecnologías que permitirán una llegada a aquellos consumidores que se encuentran más distantes o más aislados. La simplicidad de un mundo más interconectado como el que tenemos podrá dar muchos más beneficios para los consumidores, y nuestro reto es utilizar estos canales para multiplicar nuestras posibilidades.

Asimismo, debe aumentarse en las universidades de la región el estudio de los aspectos vinculados a los temas de protección del consumidor, de manera de conseguir que las jóvenes generaciones tengan una mejor preparación en ellos. De idéntica manera, las universidades deben ser potenciadas como centros de investigación y desarrollo de propuestas que impulsen mejores políticas públicas.

El apoyo a las organizaciones de consumidores también es esencial para lograr mejores resultados de estas políticas. La situación de aquellas es, en la mayoría de los casos, de fragilidad en cuanto a su sostenibilidad, y es por ello que las acciones tendientes a darles herramientas para perdurar y hacer su trabajo en mejores condiciones redundarán en beneficio de toda la sociedad.

En este siglo XXI no es posible de escindir a los derechos del consumidor de los derechos humanos básicos de las personas. Los derechos de los consumidores son, por naturaleza, inclusivos, y siguen siendo herramientas para que los más débiles puedan equilibrar su poder frente a mercados cada vez más complejos y, en muchos casos, más agresivos. Desde hace tiempo que para el consumidor ejercer sus derechos es una manera de ejercer su ciudadanía, y el futuro tiene que asegurarles que dentro de una cultura de paz y solidaridad, su voz es escuchada y valorada. Sólo si podemos avanzar en conjunto conseguiremos que nuestros retos y nuestras utopías se transformen en realidades concretas, lo que no será otra cosa que hacer realidad aquello de que todos somos consumidores.

Consumers International

Fundada en 1960, Consumers International (CI) es una federación mundial de organizaciones de consumidores que, con más de 240 organizaciones miembros en 120 países, se ha convertido en la única voz global independiente y autorizada de los derechos de los consumidores.

Su objetivo es asegurar que estos derechos no sean ignorados, creando un poderoso movimiento global, ayudando a proteger y a empoderar a los consumidores en cualquier lugar del mundo, mediante estudios e investigaciones, campañas y capacitaciones, centrando su acción en los temas prioritarios de su membrecía.

La visión de CI es una sociedad en el que las personas tengan acceso a bienes y servicios de forma segura y sustentable, en el cual ejerzan sus derechos individuales como consumidores y, al mismo tiempo, se valgan de la fuerza de su poder colectivo en favor de sus derechos en todo el mundo.

La sede global de CI se encuentra en Londres, en tanto que tiene oficinas en África (Pretoria, Sudáfrica), Asia-Pacífico (Kuala Lumpur, Malasia), Medio Oriente (Mascate, Omán) y América Latina y el Caribe (Santiago, Chile).

http://www.consumersinternational.org/

MIEMBROS DE CONSUMERS INTERNATIONAL EN LOS PAISES PARTICIPANTES DEL ATLAS IBEROAMERICANO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Argentina

ADELCO Acción del Consumidor

Consumidores Argentinos

IEDEC–Instituto de Estudios de Derecho del Consumo

PROCONSUMER–Asociación de Protección de los Consumidores del Mercosur

Protectora – Asociación de consumidores

UCA–Unión de Consumidores de Argentina

Unión de Usuarios y Consumidores

Bolivia

CODEDCO–Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor

SEDECO–Servicio de Educación y Defensa de los Consumidores

Brasil

BRASILCON – Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor

Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor (FNECDC)

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (PROCON-SP)

IDEC–Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

PRO TESTE–Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

Chile

CONADECUS–Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile

Asociación Juvenil de Consumidores y Consumidoras FOJUCC

ODECU–Organización de Consumidores y Usuarios de Chile

SERNAC–Servicio Nacional del Consumidor

Costa Rica

Fundación AMBIO-ALERTA

Fundación Bandera Ecológica

Ecuador

Tribuna–Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios

El Salvador

CDC–Centro para la Defensa del Consumidor

Defensoría del Consumidor de El Salvador

España

ADICAE–Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros

ASGECO–Asociación General de Consumidores

CECU–Confederación de Consumidores y Usuarios

Dirección de Consumo y Seguridad Industrial

FACUA-Consumidores en Acción

FUCI–Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Instituto de Consumo de Castilla La Mancha

MAG–Estudios de Consumo

OCU–Organización de Consumidores y Usuarios

UCE–Unión de Consumidores de España

Guatemala

Liga del Consumidor (LIDECON)

México

Alconsumidor

Colectivo Ecologista Jalisco

El Poder del Consumidor

Nicaragua

LIDECONIC–Liga por la Defensa del Consumidor de Nicaragua

Panamá

IPADECU–Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios

UNCUREPA–Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá

Perú

ASPEC–Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios

Portugal

DECO–Associaçáo Portugesa para a Defesa do Consumidor

Direcção-Geral do Consumidor

República Dominicana

FUNDECOM–Fundación por los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR–Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

Uruguay

CUA–Consumidores y Usuarios Asociados Uruguay

LIUDECO–Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor

Venezuela

Movimiento Iniciativa de los Consumidores