

A DEFESA DO CONSUMIDOR NA ARGENTINA, NO BRASIL, NO PARAGUAI E NO PERU: UMA ANÁLISE COMPARATIVA



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Ministro de Estado de Justiça

Márcio Thomaz Bastos

Secretário Executivo

Luiz Paulo Teles Barreto

Secretária de Direito Econômico

Mariana Tavares de Araújo

Diretor do Departamento de Proteção

e Defesa do Consumidor

Ricardo Morishita Wada

Brasília/DF - Brasil

2007

COORDENADORES:

Ricardo Morishita Wada
Diretor do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça - Brasil

Cláudio Péret Dias
Coordenador-Geral de Assuntos Jurídicos do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça - Brasil (maio de 2002 a outubro de 2006)

COLABORADORES:

Argentina

José Luis López
Subsecretario de Defensa del Consumidor
Ministerio de Economía y Producción

Carlos Vanella
Director - Área Defensa del Consumidor
Ministerio de Economía y Producción

Leonardo Lepísopo
Director Suplente - Área de Defensa del Consumidor
Ministerio de Economía y Producción

Juan Martin Atencio
Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad
Nacional de Rosario - Intercambista DPDC, 2005.

Brasil

Edila Marta Moquedace de Araújo
Coordenadora-Geral de Supervisão e Controle do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça - (março de 2003 a abril de 2006)

Fabício Missorino Lázaro
Coordenador-Geral de Assuntos Jurídicos do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça

Juliana Pereira Silva
Coordenadora-Geral do SINDEC do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça

Patrícia Galdino de Faria Barros
Coordenadora-Geral de Política e Relação de Consumo do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça

Vitor Morais de Andrade
Coordenador-Geral de Supervisão e Controle do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça

Alex Christian Kamber
Assessor Internacional do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça

Laura Schertel Ferreira Mendes
Gestora Governamental do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça

Paraguai

Monica Hume
Directora de la Dirección General de
Defensa del Consumidor y del Usuario
Ministerio de Industria y Comercio

Wilson Agüero
Asesor Jurídico de la Dirección General de
Defensa del Consumidor y del Usuario
Ministerio de Industria y Comercio

Raquel Cuandu
Asesor de la Dirección General de
Defensa del Consumidor y del Usuario
Ministerio de Industria y Comercio

Rodrigo Irazusta
Asesor de la Dirección General de
Defensa del Consumidor y del Usuario
Ministerio de Industria y Comercio

Peru

Eva Céspedes Correa
Secretaria Técnica de la
Comisión de Protección al Consumidor - INDECOPI

Edwin Aldana Ramos
Coordinador Legal de la
Comisión de Protección al Consumidor - INDECOPI

A DEFESA DO CONSUMIDOR NA ARGENTINA, NO BRASIL, NO PARAGUAI E NO PERU: UMA ANÁLISE COMPARATIVA





Ministério da Justiça
Secretaria de Direito Econômico
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, 5º Andar, Sala 520
CEP 70.064-900, Brasília - DF, Brasil
Fone: 55 61 3429-3942 Fax: 55 61 3322-1677
Correio Eletrônico: dpdc@mj.gov.br
Internet: www.mj.gov.br/dpdc

Créditos:
Fotos cedidas pelo banco de imagens da Unesco e Embratur.

Tiragem: 1000 Exemplares - Distribuição Gratuita
Editado e Impresso pela Artcor Gráfica e Editora Ltda.

A transcrição e a tradução desta publicação são permitidas,
desde que citadas a autoria e a fonte.

Sumário

	Introdução	11
	Considerações Iniciais	15
	▪ Fundamento Constitucional de Defesa do Consumidor	17
	▪ Fundamento Legal Principal de Defesa do Consumidor	21
	Âmbito de Aplicação da Lei de Defesa do Consumidor	23
	▪ Conceito de Consumidor	25
	▪ Conceito de Fornecedor	28
	▪ Conceito de Produto	30
	▪ Conceito de Serviço	32
	▪ Conceito de Relação de Consumo	34
	Institutos, Princípios e Disposições Legais	37
	▪ Previsão do Direito Básico à Informação	39
	▪ Saúde e Segurança	41
	▪ Produtos e Serviços Nocivos e Perigosos	43
	▪ Produtos Nocivos Inseridos no Mercado - Recall	46
	▪ Oferta	49
	▪ Publicidade	53
	▪ Práticas Abusivas	59
	▪ Garantia de Qualidade e Adequação dos Produtos	64

Institutos, Princípios e Disposições Legais

- Prestação de Serviços 73
- Serviços Públicos 78
- Venda Fora do Estabelecimento Comercial 86
- Fornecimento de Crédito 89
- Proteção Contra Cláusulas Abusivas 93
- Responsabilidade por Danos 98
- Banco de Dados de Consumo 103
- Desconsideração da Personalidade Jurídica 115
- Associação de Consumidores 116
- Políticas de Educação para o Consumo 122
- Arbitragem 126
- Política Nacional de Relação de Consumo e seus Instrumentos 130
- Sistema Nacional de Defesa do Consumidor 133
- Órgãos, Faculdades e Atribuições 135
- Procedimento Administrativo 142
- Sanções Administrativas 150
- Procedimento Judicial 159
- Sanções Penais 169



INTRODUÇÃO

Em razão da necessidade de contribuir com a integração entre os países do Mercosul e de facilitar pesquisas para futuras ações no âmbito da política de defesa do consumidor, o governo brasileiro, por meio de seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão que compõe a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, juntamente com os órgãos oficiais de defesa do consumidor da Argentina, do Paraguai e do Peru, sistematizou este trabalho de comparação entre as legislações de consumo desses países.

Este estudo decorre de iniciativas como a elaboração do Atlas Geopolítico de Defesa do Consumidor na América Latina, desenvolvido pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, com a diferença de que se busca, nesta oportunidade, aprofundar a comparação entre os institutos jurídicos mais relevantes das legislações de proteção do consumidor da maioria dos países Mercosul.

O presente trabalho iniciou-se a partir de acordo interinstitucional entre os órgãos de proteção do consumidor da Argentina e do Brasil, celebrado em 25 de junho de 2005, no qual ambos os países se comprometeram a elaborar um quadro comparativo das leis, com o objetivo de aprofundar o reconhecimento recíproco de cada legislação, bem como de difundir os direitos dos consumidores de ambos os países. Posteriormente, esse trabalho comparativo foi expandido para abarcar também as legislações do Peru e do Paraguai, por meio de visitas técnicas realizadas entre os representantes dos órgãos de defesa do consumidor desses países.

INTRODUÇÃO

Na ata da Reunião Ordinária do Comitê Técnico nº 07 do Mercosul, realizada nos dias 27, 28 e 29 de setembro de 2006, na cidade de Brasília, Capital da República Federativa do Brasil, com a presença das delegações da Argentina e do Brasil, registrou-se a importância dos demais Estados Partes e Associados do Mercosul integrarem o estudo comparativo, o que evidencia que este trabalho está em pleno desenvolvimento e aberto para a participação de outros países.

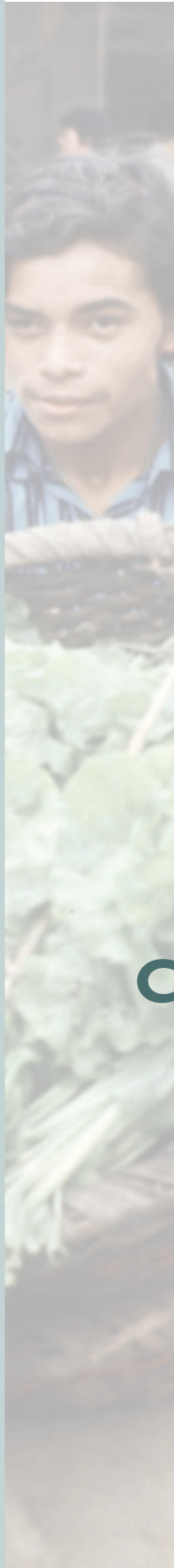
O objetivo do presente trabalho consiste na apresentação da concepção oficial da comparação entre as legislações de proteção do consumidor da Argentina, do Brasil, do Paraguai e do Peru, realizada a partir da parceria institucional entre os respectivos órgãos de defesa do consumidor. Deve-se ressaltar que este trabalho não tem a finalidade de constituir estudo doutrinário sobre o direito do consumidor, mas sim uma análise comparativa das legislações de consumo desses países, de modo a possibilitar a compreensão das semelhanças e diferenças entre as legislações e as políticas de proteção do consumidor nos países que compõem o Mercosul. A partir desta análise comparativa, é possível perceber a existência de grande identidade entre os sistemas jurídicos nacionais, o que pode propiciar a integração dos países no âmbito da política de proteção e defesa do consumidor. De outro lado, o reconhecimento das diferenças legislativas oferece a possibilidade da adoção de medidas de aperfeiçoamento daquelas normas que utilizem padrões inferiores de proteção, com a finalidade de que o fornecimento de produtos e serviços na América Latina tenha um standard mínimo de qualidade, especialmente em relação à saúde e segurança dos consumidores.

A metodologia utilizada consistiu, primeiramente, na divisão do estudo em três seções (I - Considerações Iniciais; II - Âmbito de Aplicação da Lei de Defesa do Consumidor e III - Institutos, Princípios e Disposições Legais), que, por sua vez, foram subdivididas em diversos temas, referentes a institutos jurídicos relevantes. Sobre cada um desses institutos, é apresentada a legislação correspondente de cada país, bem como uma breve análise comparativa sobre os respectivos textos legais. Os dispositivos legais da legislação da Argentina, do Paraguai e do Peru foram citados em seu idioma de origem, o espanhol, com a finalidade de que eventuais imprecisões de tradução não interferissem na exatidão da comparação empreendida.





CONSIDERAÇÕES INICIAIS





FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

■ **Comentário:**

Em todos os países, a defesa do consumidor tem fundamento constitucional.

Na Argentina, a Constituição prevê que os consumidores de bens e serviços têm direito à proteção de sua saúde, segurança, interesses econômicos, à informação adequada e verdadeira e a condições de tratamento equitativas e dignas. A proteção desses direitos será realizada pelas autoridades e pela legislação, que deve estabelecer procedimentos eficazes para a prevenção e solução de conflitos.

No Brasil, a defesa do consumidor constitui direito fundamental, previsto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal, além de estar previsto expressamente como princípio da ordem econômica, no art. 170. A proteção desses direitos é realizada de forma concorrente pela União, Distrito Federal, Estados e Municípios, cada qual atuando respectivamente em seu âmbito geográfico de competência, tendo em vista o interesse predominante que cada questão envolva, nos termos dos arts. 24 e 30, também da Constituição da República.

A Constituição do Peru determina ser dever do Estado defender o interesse dos consumidores e usuários, garantindo o direito à informação sobre os bens ou serviços que se encontram a sua disposição no mercado.

O art. 38 da Constituição do Paraguai, que trata da defesa dos direitos difusos, estabelece que toda pessoa tem direito a reclamar às autoridades públicas medidas para a defesa do meio ambiente, da saúde pública, do acervo cultural nacional, dos interesses dos consumidores e outras relativas à qualidade de vida e ao patrimônio coletivo.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Constitución Nacional de La República Argentina***

“Art. 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”

“Art. 43.- Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor; así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.

Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquéllos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística.

▪ **Legislação:**

Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de hábeas corpus podrá ser interpuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato, aun durante la vigencia del estado de sitio.”

• **BRASIL:**

- ***Constituição da República Federativa do Brasil***

“Art. 5º. (...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.”

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
(...)

V. Defesa do consumidor.”

“Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.
(Ato das Disposições Constitucionais Transitórias - ADCT)”

• **PARAGUAI:**

- ***Constitución de la República de Paraguay***

“Artículo 38 - DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS

Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo.”

▪ **Legislação:**

• **PERU:**

- ***Constitución Política del Perú***

“Artículo 58°.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.”

“Artículo 59°.- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.”

“Artículo 65°.- 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.”



FUNDAMENTO LEGAL PRINCIPAL DA DEFESA DO CONSUMIDOR

▪ Comentário:

• ARGENTINA:

Lei nº 24.240 de 1993 - Ley de Defensa del Consumidor

• BRASIL:

Lei nº 8.078 de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor

• PARAGUAI:

Lei nº 1.334 de 1998 - Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario

• PERU:

Decreto Legislativo nº 716 de 1991 - Ley de Protección al Consumidor



ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR



CONCEITO DE CONSUMIDOR

■ Comentário:

Os conceitos de consumidor nas legislações brasileira, peruana e paraguaia são semelhantes, tendo em vista que todas classificam como consumidor não apenas aquele que adquire, mas também aquele que utiliza produto/serviço, não sendo necessária a existência de um contrato.

No Brasil, basta que se utilize ou se adquira produto ou serviço, ainda que de forma gratuita, para que se caracterize o consumidor, não havendo necessidade de que a relação seja contratual. Há na legislação brasileira também o conceito de consumidor equiparado, no qual se enquadram as vítimas do acidente de consumo e as pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais previstas no Código.

A lei Argentina, por outro lado, dispõe que a caracterização do consumidor se dá mediante um contrato a título oneroso, excluindo do conceito aquele que adquiriu o produto a título gratuito ou que apenas utilizou o produto.

No Peru, resolução do Indecopi determinou que os pequenos empresários também podem ser considerados consumidores quando lhes faltarem conhecimentos especializados sobre determinado produto ou serviço. Além disso, a legislação desse país considera também como consumidor toda pessoa que for exposta à publicidade (art. 1º, do Decreto Legislativo n° 691).

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 1: OBJETO: La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

(a) la adquisición o locación de cosas muebles;

(b) la prestación de servicios;

(c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda. Incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada.”

“Artículo 2: PROVEEDORES DE COSAS O SERVICIOS: (...) No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. (...)”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.”

“Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.” (Seção II – Da Responsabilidade pelo Fato do Produto ou do Serviço)

“Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.” (Cap. V. Das Práticas Comerciais)

▪ **Legislação:**

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

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

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

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.”

- ***Decreto Legislativo n° 691***

“Artículo 3. - (...) La palabra “consumidor” se refiere a cualquier persona a la que se dirige un mensaje publicitario o que es susceptible de recibirlo.”

- ***Precedente de Observancia Obligatoria: Resolución N° 0422-2004/TDC-INDECOPI Reynaldo Moquillaza S.R.L. contra Milne & CO. S.A. (...) :***

“3. Las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios son también sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo y, por tanto, son considerados como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor cuando debido a las necesidades de su actividad empresarial adquieran o utilicen productos, ya sean bienes o servicios, para cuya adquisición o uso no fuera previsible que debieran contar con conocimientos especializados equiparables a aquellos de los proveedores”



CONCEITO DE FORNECEDOR

■ **Comentário:**

Tanto a lei brasileira, quanto a peruana exigem o requisito da habitualidade da atividade para a caracterização do fornecedor. Para a lei Argentina, consideram-se fornecedores também os que realizam atividades ocasionais. Ademais, na Argentina, excluem-se do conceito de fornecedor os profissionais liberais cuja profissão exige título universitário e inscrição em corporação profissional. No Paraguai, a caracterização do fornecedor exige que ele desenvolva atividade onerosa.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

“Artículo 2: PROVEEDORES DE COSAS O SERVICIOS: Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aún ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas.

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

▪ **Legislação:**

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art.3º.Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica,pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

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

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

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por: (...)

b) Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

b.1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

b.2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

b.3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

b.4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.”



CONCEITO DE PRODUTO

■ **Comentário:**

O conceito de produto é semelhante nas legislações do Brasil, do Peru e do Paraguai. A lei brasileira abrange os bens imateriais. A lei argentina, por sua vez, embora não defina expressamente o que seja produto, exclui do seu âmbito de aplicação os bens imóveis usados.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo I: OBJETO: La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- (a) la adquisición o locación de cosas muebles;
- (b) la prestación de servicios;
- (c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda. Incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada.”

• **BRASIL:**

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

“Art. 3º §1º - Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”

- **Legislação:**

- **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

- “Artículo 4°.- A los efectos de la presente ley, se entenderán por: (...)

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

- **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

- “Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley, se entiende por: (...)

- c) Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, materia de una transacción comercial con un consumidor.”



CONCEITO DE SERVIÇO

■ Comentário:

Todas as leis definem serviço como a atividade remunerada. As leis da Argentina e do Paraguai excluem do conceito de serviço a atividade dos profissionais liberais cujo exercício exige título universitário e autorização de corporação profissional, salvo a publicidade que se tenha feito para o seu oferecimento.

Além, disso, na Argentina, aplica-se a lei de consumo apenas subsidiariamente aos serviços de transporte aéreo.

■ Legislação:

• ARGENTINA:

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 2: PROVEEDORES DE COSAS O SERVICIOS: (...) No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.”

“Artículo 63: Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.”

- **Legislação:**

- **BRASIL:**

“Art. 3º §2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

- **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

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

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

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

- **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 3º.- Para los efectos de esta ley, se entiende por: (...)

d) Servicios.- Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.”



CONCEITO DE RELAÇÃO DE CONSUMO

■ **Comentário:**

No Brasil, no Peru e no Paraguai, a relação de consumo não é expressamente conceituada na lei, todavia se entende que tal relação se caracteriza desde que presentes: (i) fornecedor e (ii) consumidor e (iii) que seu objeto seja a aquisição ou utilização de produto ou serviço. Na Argentina, entende-se que a definição de relação de consumo está contida no art. 1º da Lei. Ressalta-se que, no Paraguai, a legislação definiu o conceito de ato de consumo como próprio da relação de consumo.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 1: OBJETO: La presente ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- (a) la adquisición o locación de cosas muebles;
- (b) la prestación de servicios;

(c) la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda. Incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada”.

▪ Legislação:**• PARAGUAI:****- Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario**

“Artículo 4°.- A los efectos de la presente ley, se entenderán por: (...)

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



INSTITUTOS, PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES LEGAIS

PREVISÃO DO DIREITO BÁSICO À INFORMAÇÃO



▪ **Comentário:**

Em todos os países, é assegurado o direito à informação adequada, havendo regulamentação legal semelhante.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 4: INFORMACIÓN: Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.”

“Artículo 28: SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES. INFORMACIÓN: Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.”

• **BRASIL:**

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

“Art. 6º 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;”

▪ **Legislação:**

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“Artículo 6°.- Constituyen derechos básicos del consumidor:

d) la información clara sobre los diferentes productos y servicios con las correspondientes especificaciones sobre la composición, calidad, precio y riesgos que eventualmente presenten;”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

b) Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios;”



SAÚDE E SEGURANÇA

▪ Comentário:

Em todas as legislações analisadas, é assegurado o direito do consumidor à proteção da sua vida, saúde, segurança.

▪ Legislação:

• ARGENTINA:

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 5: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.”

‘Artículo 28: SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES. INFORMACIÓN: Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.’

• BRASIL:

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;”

“Art. 18. § 6º. São impróprios ao uso e consumo:

▪ **Legislação:**

(...)

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

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“Artículo 6°.- Constituyen derechos básicos del consumidor:

b) la protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos provocados por la provisión de productos y la prestación de servicios considerados nocivos o peligrosos;”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a) Derecho a una protección eficaz contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física;”



PRODUTOS E SERVIÇOS NOCIVOS E PERIGOSOS

■ **Comentário:**

Em todos os países, a comercialização de produtos ou serviços que podem acarretar perigo à saúde somente é autorizada mediante a informação adequada e ostensiva dos riscos e a partir da observação de normas que garantam a segurança desses produtos. No Paraguai e na Argentina, exige-se a entrega de manual de instrução em língua nacional juntamente com o produto potencialmente nocivo. No Brasil, o manual deve acompanhar todo produto industrial.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 6: COSAS Y SERVICIOS RIESGOSOS: Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

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

▪ **Legislação:**

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

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

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

“Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“Artículo 31º.- Todos los bienes y servicios cuya utilización, por su naturaleza, pueda suponer un riesgo normal y previsible para la vida, seguridad y salud de los consumidores, deberán comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas necesarios para garantizar la fiabilidad de los mismos.

Artículo 32º.- Los proveedores de bienes y servicios riesgosos para la vida, salud y seguridad deberán informar, en forma ostensible y adecuada, sobre su peligrosidad o nocividad, sin perjuicio de la adopción de otras medidas que pueda tomarse en cada caso concreto.

Artículo 33º.- Para los casos señalados en los artículos 31 y 32 de la presente ley, el proveedor deberá entregar las instrucciones en un manual en idioma oficial, sobre el uso, la instalación y el mantenimiento de dichos bienes y servicios.”

▪ Legislação:**• PERU:****- Ley de Protección al Consumidor**

“Artículo 9°.- Los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

En caso que, por la naturaleza del producto o del servicio, el riesgo sea previsible, deberá advertirse al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o servicio.”



PRODUTOS NOCIVOS INSERIDOS NO MERCADO - RECALL

■ **Comentário:**

No Brasil, na Argentina e no Paraguai, deve o fornecedor avisar as autoridades competentes e os consumidores na hipótese da nocividade extraordinária ser identificada após a inserção do produto no mercado. No Peru, exige-se que sejam adotadas todas as medidas cabíveis para a solução do problema, dentre elas, o aviso às autoridades e aos consumidores. A lei peruana e a lei paraguaia mencionam expressamente que o produto deve ser retirado do mercado, substituído ou que o seu defeito deve ser sanado pelo fornecedor. No Peru, a resolução nº 095-96-TDC firmou precedente de observância obrigatória, especificando como deve ocorrer a advertência ao consumidor (frequência, forma pela qual a informação deve ser veiculada e a linguagem a ser utilizada). Já as leis argentina e brasileira não fazem menção expressa a essas medidas no capítulo próprio. No Brasil, não obstante o veto ao art. 11 que previa tais medidas, a obrigatoriedade decorre do dever de se garantir a segurança dos produtos, bem como do direito básico do consumidor à efetiva prevenção de danos. O recall está previsto, na Argentina, no decreto que regulamenta a lei de consumidor (Decreto 1798/94, art. 4º).

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- **Decreto 1798/1994 – reglamentacion de la ley de defensa del consumidor n° 24.240:**

“Artículo 4° - Los proveedores de cosas o servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado de consumo, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores mediante anuncios publicitarios suficientes.”

• **BRASIL:**

- **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**

“Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1° O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2° Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3° Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.”

• **PARAGUAI:**

- **Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario**

“Artículo 34.- Los proveedores de bienes o servicios, que posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores, mediante anuncios publicitarios, so pena de ser sancionados de conformidad a lo establecido en la ley.

▪ Legislação:

Si se descubre que un producto adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable, aun cuando se utilice en forma adecuada, la autoridad de aplicación de la presente ley obligará a los fabricantes o proveedores a retirarlo y reemplazarlo o a modificarlo o sustituirlo por otro producto. Si no fuere posible hacerlo en un plazo prudencial, deberán otorgar al consumidor una compensación adecuada.”

• PERU:**- Ley de Protección al Consumidor**

“Artículo 10°.- En el caso que se coloque en el mercado productos o servicios, en los que posteriormente se detecta la existencia de peligros no previstos, el proveedor se encuentra obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro, tales como notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores oportunamente con las advertencias del caso.”



OFERTA

■ Comentário:

A legislação de proteção ao consumidor de todos os países determina que a oferta obriga o fornecedor. Apenas a lei brasileira exige, para a obrigatoriedade da oferta, que a informação seja suficientemente precisa. Tanto o Brasil quanto a Argentina têm uma tutela específica da obrigação na hipótese de descumprimento da oferta, prevendo que, caso isso ocorra, pode o consumidor exigir o cumprimento forçado da oferta, aceitar outro produto ou serviço ou efetuar a rescisão contratual. Paraguai, Argentina e Peru exigem que seja informado o prazo da oferta.

■ Legislação:

• ARGENTINA:

- *Ley de Defensa del Consumidor*

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

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

“Artículo 9: COSAS DEFICIENTES USADAS O RECONSTITUIDAS: Cuando se ofrezca en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse la circunstancia en forma precisa y notoria.”

▪ **Legislação:**

“Artículo 10 BIS: INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN:

El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

(a) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;

(b) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;

(c) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.”

“Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

“Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.”

“Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.”

▪ **Legislação:**

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“Artículo 8° - Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen bienes o presten servicios, suministrarán a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

La oferta y presentación de los productos o servicios asegurará informaciones correctas, claras, precisas y visibles, escritas en idioma oficial, sobre sus características, cualidades, cantidad, composición, precio, garantía, plazo de validez, origen, dirección del local de reclamo y los riesgos que presenten para la seguridad de los consumidores, en su caso.”

“Artículo 9°.- La oferta obliga al proveedor que la emite por todo el plazo de su vigencia. Si ella no indicase plazo para el efecto, se entenderá que es de carácter permanente. Cuando la oferta se realice en día inhábil se interpretará que se prolonga hasta el primer día hábil siguiente. El proveedor podrá revocar anticipadamente la oferta, siempre que lo difunda por medios similares a los empleados para hacerla conocer.”

“Artículo 10°.- Los precios de productos o servicios, incluidos los impuestos, deberán estar indicados con precisión en la oferta, en la moneda de curso legal en el país.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

c. Derecho a acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que les permitan libremente elegir los que deseen;”

“Artículo 15°.- 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. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

■ Legislação:

Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.”

“Artículo 16º.- Toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores deberá efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano y de conformidad con el sistema legal de unidades de medida. Tratándose de productos de manufactura extranjera, deberá brindarse en idioma castellano la información relacionada con las condiciones de las garantías, las advertencias y riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.”

“Artículo 20º.- La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajustará a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. Su contenido, las características y funciones propias de cada producto y las condiciones y garantías ofrecidas, dan lugar a obligaciones de los proveedores que serán exigibles por los consumidores o usuarios, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.”

“Artículo 21º.- El precio a considerar a efectos del pago con tarjeta de crédito será el precio al contado; el proveedor deberá informar, previa y expresamente, la existencia de cargos adicionales. Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto de 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 conocimiento adecuadamente del consumidor, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario”

“Artículo 22º.- La publicidad relativa a ofertas, rebajas de precios y promociones deberá indicar la duración de las mismas y el número de unidades a ofertar. En caso contrario, el proveedor estará obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados, en las condiciones señaladas.”



PUBLICIDADE

■ **Comentário:**

Na Argentina, a lei que regulamenta a publicidade é a lei de lealdade comercial (Lei n.º 22.802/83). A lei de defesa do consumidor apenas trata de seu efeito vinculante.

No Peru, é o Decreto Legislativo n.º 691 que trata da publicidade.

As legislações de proteção ao consumidor brasileira e paraguaia tratam a publicidade de forma semelhante, sendo que ambas vedam tanto a publicidade enganosa, como a abusiva. Brasil, Paraguai e Peru exigem que a publicidade seja facilmente identificada como tal pelo consumidor e determinam que a veracidade das informações veiculadas na publicidade está sujeita à comprovação pelo fornecedor.

No Peru e na Argentina, é vedada apenas a publicidade que induza o consumidor a erro (enganosa), não havendo vedação expressa contra a publicidade abusiva.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 8: EFECTOS DE LA PUBLICIDAD: Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.”

▪ **Legislação:**

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente.”

- **Ley n° 22.802 - Ley de lealtad comercial:**

“Artículo 9° - Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.”

• **BRASIL:**

- **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**

“Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.”

“Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1° É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir ao erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2° É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3° Para os efeitos deste Código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4° (Vetado).”

“Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.”

▪ **Legislação:**

• **PARAGUAI:**

- **Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario**

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

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

“Artículo 35°.- Está prohibida cualquier publicidad considerada engañosa. Se entenderá por tal, cualquier modalidad de información, difusión o comunicación de carácter publicitario que sea entera o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error al consumidor, cuando se proporcionen datos respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio, condiciones de comercialización, técnicas de producción o cualquier otro dato que sea necesario para definir la relación de consumo.”

“Artículo 36°.- No será permitida la publicidad comparativa cuando, a través de acciones dolosas o de declaraciones generales e indiscriminadas, se induzca al consumidor a establecer la superioridad de un producto o servicio sobre otro.”

“Artículo 37°.- Queda prohibida la publicidad abusiva, entendida como aquélla de carácter discriminatorio de cualquier naturaleza, o que incite a la violencia, explote el miedo, se aproveche de la falta de madurez de los niños, infrinja valores medioambientales o sea capaz de inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.”

“Artículo 38°.- La promoción que tenga por objeto el consumo de tabaco, bebidas alcohólicas, medicamentos y bebidas estimulantes, estará sujeta a las limitaciones que impongan las leyes especiales que regulen su producción, venta y publicidad comercial.”

“Artículo 39°.- En las controversias que pudieran surgir como consecuencia de lo dispuesto en los artículos precedentes, el anunciante deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario.

Para todos los efectos legales se entenderá como anunciante al proveedor de bienes o servicios que ha encargado la difusión del mensaje publicitario.”

▪ **Legislação:**

• **PERU:**

- **Decreto Legislativo n° 691:**

“Artículo 1°.- La publicidad comercial de bienes y servicios se rige por las normas contenidas en el presente Decreto Legislativo.

La palabra “anuncio” debe entenderse en su más amplio sentido, comprendiendo inclusive la publicidad en envases, etiquetas y material de punto de venta.

El concepto de anuncio incluye a las promociones propias de los medios de comunicación social.

La palabra “producto” comprende también los servicios.

La palabra “consumidor” se refiere a cualquier persona a la que se dirige un mensaje publicitario o que es susceptible de recibirlo.

La palabra “agencia de publicidad” o “publicitario” se refiere a cualquier persona, natural o jurídica, que brinde servicios de diseño, confección, organización y/o ejecución de anuncios y otros productos publicitarios.

La palabra “anunciante” se refiere a toda persona, natural o jurídica, en cuyo interés se realiza la publicidad.

La palabra “medio de comunicación social” se refiere a todas las empresas que brinden servicios de carácter audibles, audiovisuales y/o impresos, de acuerdo con el Reglamento y que operan o se editan en el país.”

“Artículo 4°.- Los anuncios no deben contener informaciones ni imágenes que directa o indirectamente, o por omisión, ambigüedad, o exageración, puedan inducir a error al consumidor; especialmente en cuanto a las características del producto, el precio y las condiciones de venta.

Los anuncios de productos peligrosos deberán prevenir a los consumidores contra los correspondientes riesgos.

Los anuncios que expresen precios deberán consignar el precio total del bien o servicio, incluido el Impuesto General a las Ventas que corresponda. Cuando se anuncie precios de ventas al crédito deberá incluirse, además el importe de la cuota inicial, el monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, el monto y detalle de cualquier cargo adicional, el número de cuotas o pagos a realizar y su periodicidad.”

“Artículo 6°.- Los anuncios deberán distinguirse claramente como tales, cualquiera que sea su forma y el medio empleado para su difusión. Cuando un anuncio aparezca en un medio que contenga noticias, opiniones,

▪ **Legislação:**

o material recreativo, se presentará de tal forma que sea reconocible como anuncio.

Siempre que una agencia de publicidad o un publicitario haya realizado un anuncio, deberá colocar en el mismo su nombre, logotipo, o cualquier otro signo que permita su clara identificación.”

“Artículo 8º.- Es lícito hacer comparaciones expresas de productos, siempre y cuando no se engañe a los consumidores ni denigre a los competidores.”

“Artículo 9º.- Los anuncios televisivos y/o radiofónicos de tabaco deben difundirse dentro de un horario comprendido entre las cero horas y las seis de la mañana. La publicidad de bebidas de alto grado alcohólico y de tabaco, cualquiera que sea el medio de difusión utilizado, deben estar siempre dirigidos a adultos y no deben dar la impresión de que su consumo es saludable o que es necesario o conveniente para lograr el éxito personal o la aceptación social.

Los anuncios referidos a los servicios de llamadas telefónicas de contenido erótico para entretenimiento de adultos, deben estar dirigidos siempre a éstos. La difusión de este tipo de anuncios sólo está permitida en prensa escrita de circulación restringida para adultos y, en el caso de radio y/o televisión, dentro del horario de las cero horas a las seis de la mañana. En todos los casos, la publicidad de estos servicios deberá indicar claramente el destino de la llamada, la tarifa por minuto, el horario en que ésta es aplicable, la identificación del anunciante y de la agencia de publicidad, de ser el caso.”

“Artículo 11º.- La participación de los menores en publicidad deberá tener en cuenta la edad de los mismos en relación a los contenidos y características del producto o servicio promocionado.”

“Artículo 12º.- Los anuncios de cigarrillos y demás productos del tabaco deben incluir en forma expresa y con claridad suficiente la frase FUMAR ES DAÑINO PARA LA SALUD.”

“Artículo 13º.- Tratándose del contenido de los anuncios se considera responsable a la persona natural o jurídica anunciante. En el caso de las normas de difusión será responsable el titular del medio de comunicación social.

■ Legislação:

Por ser la publicidad un servicio profesional, existe responsabilidad solidaria entre el anunciante y la agencia de publicidad, o quien haya elaborado el anuncio, cuando la infracción se encuentre en un contenido publicitario distinto de las características propias del producto anunciado.”

“Artículo 14°.- La responsabilidad por los anuncios se extiende a los elementos de fondo y de forma de la publicidad. El hecho de que el contenido o la forma sean obra, en todo o en parte, de terceros, no constituye excusa del incumplimiento de las normas.”

“Artículo 15°.- Cualquier ilustración, descripción o afirmación publicitaria sobre el producto anunciado será siempre susceptible de prueba por el anunciante, en cualquier momento y sin dilación, a requerimiento de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal, de oficio o a pedido de parte.”

“Artículo 29°.- A partir de la vigencia del presente Decreto Legislativo, todos los organismos integrantes del Estado quedan impedidos de aplicar sanciones en materia de publicidad comercial, debiendo denunciar ante la Comisión de Represión de la Competencia Desleal las infracciones a las normas de publicidad que conozcan en el área de su competencia, a fin de que este órgano proceda a imponer las sanciones que legalmente correspondan. Está prohibido el control previo de la publicidad en cualquier área o sector de la actividad económica sin excepción. La fiscalización de los anuncios, en todos los casos, sólo podrá realizarse con posterioridad a la difusión de éstos. Es nula cualquier sanción dispuesta por un órgano del Estado que contravenga lo señalado en el presente artículo.”



PRÁTICAS ABUSIVAS

■ Comentário:

Todas as legislações analisadas estabelecem a proibição para o fornecedor de realizar determinadas práticas, consideradas ofensivas ao direito do consumidor. O Código brasileiro, dentre as legislações examinadas, é o que trata com maior amplitude o tema das práticas abusivas, estabelecendo um elenco de condutas meramente exemplificativo. A lei paraguaia trata esse tema de forma semelhante à legislação brasileira. A lei argentina veda apenas a prática de enviar produto sem prévia solicitação do consumidor. A legislação de consumo do Peru dispõe sobre as condutas que são vedadas ao fornecedor, como a de selecionar clientela, enviar produto sem solicitação, alterar as condições de contratação e presumir o silêncio do consumidor como aceitação.

■ Legislação:

• ARGENTINA:

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 35: PROHIBICIÓN: Queda prohibida la realización de propuestas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.”

▪ **Legislação:**

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XI - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.”

▪ **Legislação:**

• **PARAGUAI:**

- **Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario**

“Artículo 14°.- Queda prohibido al proveedor:

- a) condicionar la adquisición de un producto o servicio a la de otro producto o servicio, excepto cuando por los usos o costumbres o la naturaleza del producto o servicio, éstos sean ofrecidos en conjunto;
- b) aprovechar la ligereza o ignorancia del consumidor para lograr el consumo de sus productos o servicios;
- c) hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos establecidos en esta ley;
- d) dejar de señalar el plazo para el cumplimiento de su obligación, o los plazos respectivos cuando fueren de cumplimiento sucesivo;
- e) enviar o entregar al consumidor cualquier producto o proveer cualquier servicio que no haya sido previamente solicitado; y,
- f) discriminar al consumidor por razones de sexo, edad, religión, raza o posición económica, en la provisión de un producto o servicio ofertado al publico en general.”

• **PERU:**

- **Ley de Protección al Consumidor**

“Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

d. Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios;”

“Artículo 7B°.- Los proveedores no podrán establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público.

Está prohibido realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

▪ **Legislação:**

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias.

Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

“Artículo 11º.- En el caso de la producción, fabricación, ensamble, importación, distribución o comercialización de bienes respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación y mantenimiento o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deberán informar de tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor.

De no brindar dicha información, quedarán obligados y serán responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensamblen, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos.”

“Artículo 13º.- De manera enunciativa, mas no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad.

Realizar ofertas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no hayan sido requeridos previamente y que generen un cargo automático en cualquier sistema de débito, o interpretar el silencio

▪ Legislação:

del consumidor como aceptación a dicho cargo, salvo que aquel lo hubiese expresamente autorizado con anterioridad. Si con la oferta se envió un bien, incluso si se indicara que su devolución puede ser realizada sin costo alguno para el receptor, éste no está obligado a conservarlo ni a restituirlo al remitente.

Completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor de manera distinta a la que fuera expresa o implícitamente acordada al momento de su suscripción.”



GARANTIA DE QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS PRODUTOS

■ Comentário:

As legislações de proteção do consumidor do Brasil e da Argentina prevêm um sistema bastante efetivo de responsabilidade por vício do produto, principalmente ao prever a garantia legal de adequação, que institui um dever geral de qualidade, independente da garantia contratual. O Código brasileiro determina que na hipótese do vício não ser sanado pelo fornecedor, pode o consumidor escolher entre a substituição do produto, o abatimento do preço ou a restituição do valor. Tanto na Argentina, como no Brasil, a responsabilidade prevista na legislação é bastante abrangente, pois prevê a responsabilidade por vício aparente e não apenas ocultos, além de estabelecer a responsabilidade solidária entre os fornecedores.

No Brasil, a garantia legal de adequação abrange bens móveis e imóveis, estes últimos não incluídos pela legislação argentina, que, por sua vez, regulamenta de forma mais específica e minuciosa o serviço de reparação dos bens móveis, estabelecendo de forma expressa o prolongamento do prazo de garantia, quando o consumidor ficar privado do uso do produto na garantia. Em caso de reparação não satisfatória, a lei argentina estabelece que o consumidor pode substituir o produto adquirido, devolvê-lo no estado em que se encontre e receber o custo equivalente às somas pagas ou obter um abatimento proporcional do preço.

No Paraguai, não há regulamentação específica sobre a garantia legal de adequação, aplicando-se o regime de vícios redibitórios do Código Civil.

▪ **Comentário:**

No Peru, a legislação de proteção ao consumidor determina que os fornecedores são responsáveis pela qualidade e pela idoneidade dos produtos e serviços oferecidos no mercado e estabelece que os consumidores têm direito à reparação gratuita do produto, ou não sendo essa possível, à devolução do valor pago, nos casos previstos no art. 31.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 11: GARANTÍAS:

Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, artículo 2.325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por tres (3) meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso en que la cosa deba trasladarse a la fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.”

“Artículo 12: SERVICIO TÉCNICO: Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.”

“Artículo 13: RESPONSABILIDAD: [Artículo incorporado por la ley 24.999]

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

“Artículo 14: CERTIFICADO DE GARANTÍA: [Artículo modificado por la ley 24.999]

El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;

▪ **Legislação:**

- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

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

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.”

“Artículo 15: CONSTANCIA DE REPARACIÓN: Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

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

‘Artículo 16: PROLONGACIÓN DEL PLAZO DE GARANTÍA: El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.”

“Artículo 17: REPARACIÓN NO SATISFACTORIA: En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

(a) pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;

(b) devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;

(c) obtener una quita proporcional del precio.

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

“Artículo 18: VICIOS REDHIBITORIOS: La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

▪ **Legislação:**

(a) a instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;

(b) el artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

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

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º. Possibilidade de reduzir ou ampliar o prazo previsto por meio de convenção.

§ 3º. Uso imediato das alternativas: quando, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º. Hipótese em que não há mais o mesmo modelo: substituição por outro mediante complementação ou restituição da diferença de preço.”

§ 6º Conceito de produtos impróprios ao uso e consumo:

“Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

■ **Legislação:**

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

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

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.”

“Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.”

“Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresse, vedada a exoneração contratual do fornecedor.”

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

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

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

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

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

“Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“Artículo 6º.- Constituyen derechos básicos del consumidor:

i) recibir el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad, calidad y precio prometidos.”

“Artículo 11º.- Cuando el proveedor de productos o servicios ofrezca garantía, deberá hacerlo por escrito y para todos los productos idénticos, en idioma oficial y de fácil comprensión, con letra clara y legible, conteniendo como mínimo las siguientes informaciones:

▪ **Legislação:**

- a) identificación de quién ofrece la garantía;
 - b) identificación del fabricante o importador del producto o prestador de servicio respectivo;
 - c) identificación precisa del producto o servicio, con sus especificaciones técnicas;
 - d) condiciones de validez de la garantía, su plazo y cobertura, especificando las partes del producto o servicio que serán cubiertas por la garantía;
 - e) domicilio de quienes estén obligados contractualmente a prestar la garantía;
 - f) condiciones de preparación de producto o servicio, con especificación del lugar donde se efectivizará la garantía;
 - g) costos a cargo del consumidor, si los hubiese; y,
 - h) lugar y fecha de provisión del producto de servicio al consumidor.”
- “Artículo 12°.- Cuando se provea al público productos con algún defecto, usados o reconstruidos, se deberá indicar de manera precisa y clara tales circunstancias.”
- “Artículo 13°.- Los fabricantes o importadores de bienes asegurarán el regular suministro de componentes, repuestos y servicios técnicos, durante el lapso en que los mismos se fabriquen, armen, importen o distribuyan, y posteriormente durante un período razonable, en función de la durabilidad de los bienes en cuestión, salvo que en la oferta se aclare que el vendedor no se obliga al suministro de aquéllos.”

• **PERU:**

- **Ley de Protección al Consumidor**

“Artículo 7°.- Los proveedores están obligados a cumplir con las normas de seguridad, calidad y rotulado del producto o servicio, en lo que corresponda.”

“Artículo 8°.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.”

▪ **Legislação:**

“Artículo 11º.- En el caso de la producción, fabricación, ensamble, importación, distribución o comercialización de bienes respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación y mantenimiento o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deberán informar de tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor.

De no brindar dicha información, quedarán obligados y serán responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensamblen, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos.”

“Artículo 12º.- El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente y a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al bien de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.”

“Artículo 16º.- Toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores deberá efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano y de conformidad con el sistema legal de unidades de medida. Tratándose de productos de manufactura extranjera, deberá brindarse en idioma castellano la información relacionada con las condiciones de las garantías, las advertencias y riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.”

“Artículo 17º.- Los establecimientos comerciales deberán exhibir en su vitrinas, de manera fácilmente perceptible para el consumidor; los precios de los productos exhibidos en ellas. Asimismo, los establecimientos en los que ofrezcan productos o servicios a los consumidores, deberán contar con una lista de precios, en la que consten los de todos los productos y servicios ofertados, la misma que deberá proporcionarse a todo consumidor que lo solicite.”

“Artículo 18º.- Los establecimientos que expenden comidas y bebidas, están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior de los mismos.”

“Artículo 19º.- Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá informarse claramente esta circunstancia al consumidor y hacerlo constar en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en las facturas correspondientes.”

▪ **Legislação:**

“Artículo 29°.- Los pagos hechos en exceso del precio estipulado son recuperables por el consumidor, y devengarán hasta su devolución el máximo de los intereses compensatorios y moratorios que se hubieren pactado, y en su defecto el interés legal. La acción para solicitar la devolución de estos pagos, prescribe en un año contado a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago.”

“Artículo 30°.- Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada en exceso, en los casos siguientes:

Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque; y

Cuando el consumidor advierta que un instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la autoridad competente para este tipo de instrumentos.

La reclamación del derecho establecido en los párrafos precedentes deberá presentarse al proveedor dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que se advierta la deficiencia de la medición o del instrumento empleado para ella.

El proveedor incurrirá en mora si no satisface la reclamación dentro de un plazo de quince días útiles.”

“Artículo 31°.- Los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible a su reposición; o, de no ser ello posible, a la devolución de la cantidad pagada, en los casos siguientes:

Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.

Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten;

Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.

Cuando el producto se hubiese adquirido con determinada garantía y dentro de la vigencia de la misma, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la cualidad o propiedad garantizada.

▪ **Legislação:**

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, Cuando el producto o servicio no se adecua a los términos de la oferta, promoción o publicidad.”

“Artículo 32°.- El proveedor es responsable de los daños causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

Se considera que un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad a que las personas tienen derecho, tomando en consideración todas las circunstancias, tales como:

El diseño del producto;

La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo o el empleo de instrucciones o advertencias;

El uso previsible del producto; y,

Los materiales, el contenido y la condición del producto.

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto.”

“Artículo 33°.- En caso que el proveedor estuviera obligado a restituir el precio o retribución abonado por el consumidor, deberá tomarse como base el valor del bien al momento de la devolución. Si el valor del producto o servicio es menor al momento de la devolución, se deberá restituir el precio o retribución originalmente abonado por el consumidor más los intereses legales o convencionales.”

“Artículo 34°.- Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto a que se le repare nuevamente sin costo adicional.”



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

■ Comentário:

A legislação brasileira de proteção ao consumidor estabelece que a responsabilidade do fornecedor por vício no fornecimento de serviços é solidária e prevê as seguintes alternativas a serem escolhidas pelo consumidor: a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos e o abatimento proporcional do preço. No Peru, o prestador de serviço deverá indenizar o consumidor pelos danos e prejuízos causados se o objeto da reparação, limpeza, manutenção ou outro similar se perder, se deteriorar ou sofrer modificação que lhe diminua o valor. No Brasil, na Argentina e no Peru, verifica-se a obrigação do fornecedor em empregar materiais ou produtos novos e adequados no serviço de reparação de produtos, salvo resolução em contrário – pela autorização expressa do consumidor. Na Argentina, na mesma seção em que se trata a prestação de serviços, já há as disposições a respeito do orçamento e da garantia contratual. As leis da Argentina e do Paraguai estabelecem a obrigatoriedade de informação prévia ao consumidor sobre serviços não incluídos no orçamento ou que não possam ser realizados pelo fornecedor. No Brasil, o consumidor não responde por serviços não incluídos expressamente no orçamento.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 19: MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.”

“Artículo 20: MATERIALES A UTILIZAR EN LA REPARACIÓN: En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar; se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.”

“Artículo 21: PRESUPUESTO: En los supuestos contemplados en el artículo anterior; el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- (a) nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- (b) la descripción del trabajo a realizar;
- (c) una descripción detallada de los materiales a emplear;
- (d) los precios de éstos y la mano de obra;
- (e) el tiempo en que se realizará el trabajo;
- (f) si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- (g) el plazo para la aceptación del presupuesto;
- (h) los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el sistema previsional.”

“Artículo 22: SUPUESTOS NO INCLUIDOS EN EL PRESUPUESTO: Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.”

▪ **Legislação:**

“Artículo 23: DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.”

“Artículo 24: GARANTÍA: La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- (a) la correcta individualización del trabajo realizado;
- (b) el tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- (c) la correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”

“Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.”

▪ **Legislação:**

“Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“Artículo 15º.- Salvo que por la naturaleza del servicio no se requiera, el proveedor de servicio deberá asegurar en forma clara, correcta y precisa, las siguientes informaciones:

- a) nombre y domicilio del proveedor del servicio;
- b) la descripción del servicio a prestar;
- c) la calidad del servicio a prestar;
- d) una descripción de los materiales, implementos y tecnología a emplear;
- e) el precio, incluidos los impuestos, su composición cuando corresponda, y la forma de pago;
- f) plazo de validez del presupuesto y plazo de validez del servicio;
- g) los riesgos que el servicio pueda ocasionar para la salud o seguridad;
- h) alcance y duración en el caso de otorgarse garantía contractual; e,
- i) cualquier otra información que sea esencial para decidir la relación de consumo.”

“Artículo 16º.- Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o característica no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización, salvo que el tipo de servicio prestado no pueda sufrir interrupciones sin causar daño al consumidor o sin afectar la calidad del mismo servicio.”

▪ **Legislação:**

• **PERU:**

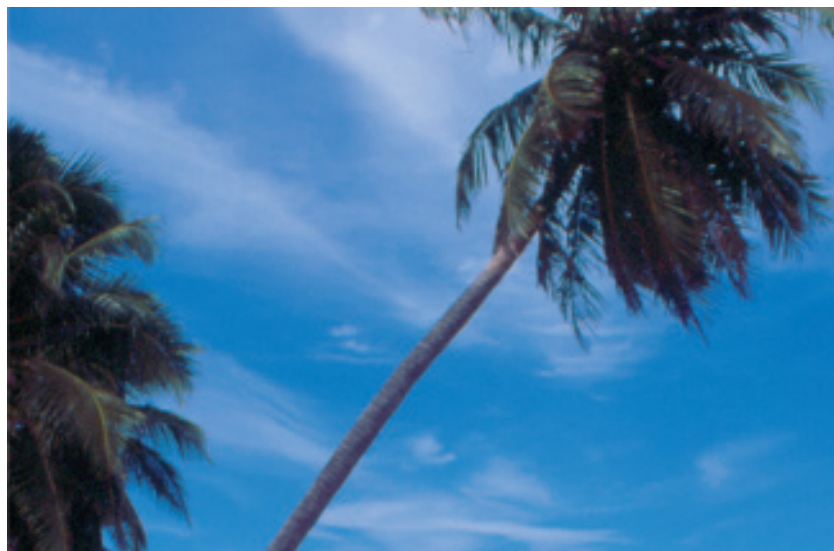
- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 8°.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.”

“Artículo 12°.- El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente y a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al bien de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.”

“Artículo 36°.- El incumplimiento de la obligación a que se refiere el artículo 12° del presente Decreto Legislativo dará lugar a la indemnización de daños y perjuicios y a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.”

“Artículo 35°.- Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el bien objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se perdiere o sufriere menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor, lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, o lo convierta en peligroso, el prestador de servicios deberá indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.”



SERVIÇOS PÚBLICOS

■ Comentário:

Na Argentina e no Paraguai, a legislação de proteção ao consumidor estabelece regulamentação específica acerca dos serviços públicos, nas hipóteses de interrupção, cobrança indevida e irregularidade dos instrumentos de mediação, o que não ocorre no Brasil e no Peru. No Brasil, a legislação contemporânea às principais privatizações de serviços públicos essenciais, Lei 8.987 de 1995, trata com mais abrangência os direitos e obrigações dos consumidores desses serviços.

Tanto a legislação argentina como a paraguaia determinam que os instrumentos de medição deverão ser legalmente autorizados, possibilitando a intervenção de autoridade competente para verificar o bom funcionamento desses instrumentos. Em ambos os países, na hipótese de interrupção da prestação do serviço, há presunção legal de que se deve a uma causa imputável à empresa prestadora. Assim, após efetuada a reclamação do usuário, a empresa deve demonstrar que a interrupção do serviço não lhe é imputável, sob pena de ter de reintegrar o custo total do serviço não prestado. Na Argentina, caso ocorra variação excessiva do consumo, muito além do consumo médio verificado anteriormente, presume-se erro no faturamento.

Segundo a legislação brasileira, o fornecimento de serviços públicos de forma adequada e eficaz constitui direito do consumidor, além de princípio que rege a política nacional de relações de consumo. Em caso de descumprimento desse dever por parte dos órgãos públicos ou de seus agentes delegados, serão eles compelidos a cumprir as obrigações determinadas pelo Código e a reparar os danos causados aos consumidores.

▪ **Comentário:**

No Peru, a competência principal para tratar de serviços públicos é reservada aos órgãos reguladores (OSIPTEL: telefonia; OSINERG: energia, electricidade, combustíveis; SUNASS: água; OSITRAN: infraestrutura de estradas). A competência do órgão de proteção ao consumidor, INDECOPI, é apenas residual.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 25: CONSTANCIA ESCRITA. INFORMACIÓN AL USUARIO: Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicios de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda ‘Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas. Ley 24.240.’

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas, aplicándose la presente ley supletoriamente.”

“Artículo 26: RECIPROCIDAD EN EL TRATO: Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismo criterios que establezcan para los cargos por mora.”

“Artículo 27: REGISTRO DE RECLAMOS: Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley.”

“Artículo 28: SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES. INFORMACIÓN: Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.”

▪ **Legislação:**

“Artículo 29: INSTRUMENTOS Y UNIDADES DE MEDICIÓN: La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.”

“Artículo 30: INTERRUPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.”

“Artículo 30 BIS: [Artículo incorporado por la Ley 24.787] Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: ‘no existen deudas pendientes’.

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.”

... [Párrafos cuarto y quinto vetados por el Decreto 270/97]

▪ **Legislação:**

“Artículo 31: [Texto según Ley 24.568] Cuando una empresa de servicio público domiciliario, con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presume que existe error en la facturación. Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar hasta quince (15) días después del vencimiento de la factura en cuestión, las correspondientes a los períodos que corresponda tomar en cuenta a fin de determinar el consumo promedio.

Si el usuario no presentare la documentación respaldatoria dentro del tiempo establecido, el reclamo caerá de pleno derecho y se entenderá que desiste del mismo y se allana al monto facturado. En ese supuesto deberá abonar el total adeudado con más los intereses y punitorios por el tiempo transcurrido.

La empresa prestataria dispondrá de un plazo de treinta (30) días, a partir del reclamo del usuario, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en tal caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, con más los intereses y punitorios correspondientes. En caso contrario, el pago efectuado tendrá efecto cancelatorio.

En los casos que una empresa prestataria de servicios público facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más de los intereses y punitorios que cobra por mora en el pago de facturas, e indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

La tasa de interés y punitorios por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder en más de un cincuenta por ciento (50%) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago.”

▪ **Legislação:**

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...)”

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;”

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:(...)”

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

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

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

“Artículo 18º.- Los entes indicados en el artículo anterior deberán otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, con relación a los reintegros o devoluciones, aplicando los mismos criterios que establezcan para cargos por mora.”

“Artículo 19º.- Los entes que presten servicios públicos deberán habilitar un registro de reclamos, donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deberán ser satisfechos en los plazos que establezca la reglamentación de la presente ley.”

▪ **Legislação:**

“Artículo 20°.- Los usuarios o consumidores de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, serán informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos que las componen.”

“Artículo 21°.- La autoridad competente queda facultada a intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro servicio, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por los entes proveedores de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser los legalmente autorizados. Los entes proveedores garantizarán a los usuarios o consumidores el control individual de los consumos. Las facturas serán entregadas en el domicilio del consumidor o usuario con no menos de diez días de anticipación a la fecha de su vencimiento. En las facturas de los servicios de esta naturaleza deberán consignarse en forma expresa y clara los detalles de consumo, medición y precio de las unidades consumidas.”

“Artículo 22°.- Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presumirá que es por causa imputable a la entidad proveedora. Efectuado el reclamo por el usuario, el ente dispondrá de un plazo máximo de treinta días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, el ente deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro de los diez días de vencido el plazo establecido precedentemente.

Esta disposición no será aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario podrá formular el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince días posteriores a la fecha de la factura.

En todo caso el consumidor o usuario tendrá derecho al suministro correcto e ininterrumpido del servicio, y a demandar por los daños y perjuicios que le irroge la mala calidad, los defectos o las interrupciones del servicio.”

“Artículo 23°.- Cuando el monto de una factura, tasa o precio del consumo sea notoriamente superior al promedio de cuatro facturaciones anteriores, el consumidor o usuario podrá evitar la interrupción de los servicios públicos o la pérdida de su titularidad, mientras efectúe las reclamaciones administrativas o judiciales, pagando a la entidad proveedora del servicio o depositando a la orden del juzgado interviniente, el monto promedio de las cuatro últimas facturaciones anteriores, en forma regular.

■ **Legislação:**

La autoridad de aplicación intervendrá en los casos en que los recargos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término fuesen excesivamente elevados con relación a las tasas activas vigentes en el mercado.

El proveedor podrá retirar en todo momento los montos depositados judicialmente por el consumidor o usuario, sin que ello implique consentir el reclamo ni reconocer hechos ni derechos.’

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 14°.- Las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada.”

“Artículo 39°.- La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley.

Las sanciones administrativas y medidas correctivas detalladas en el presente Título se aplicarán sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar.”

- PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL: RESOLUCION N° 0277-1999/TDC-INDECOPI Shirley Sánchez Cama contra Juan Edgardo Cantuarias Pacheco y Corporación José R. Lindley S.A.

“Todos los proveedores en territorio nacional se encuentran sujetos al ámbito de aplicación subjetivo del Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al Consumidor -, conforme a lo señalado en el artículo 1 de dicha ley. Por otra parte, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI es el órgano administrativo competente, a nivel nacional, para conocer los procesos referidos a las presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716 que puedan presentarse en todos los sectores de

▪ **Legislação:**

consumo, salvo la excepción establecida en 'norma expresa de rango legal', conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de dicho cuerpo legal.

Por excepción establecida en 'norma expresa de rango legal', únicamente pueden entenderse aquellas disposiciones contenidas en leyes, u otras normas de igual jerarquía, que señalen que una entidad administrativa, distinta a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, será competente para sancionar las presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716 que puedan cometerse en las relaciones de consumo que se presenten en un sector específico.”



VENDA FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

■ **Comentário:**

No Brasil e no Paraguai, há dispositivos que determinam a identificação do fornecedor, em caso de venda fora do estabelecimento comercial, além do prazo de reflexão de 7 dias, sendo de responsabilidade do fornecedor os custos da devolução do produto, cuja razão do prazo é a necessidade de que haja pelo menos um fim de semana após a aquisição do produto ou serviço. Na Argentina, há a mesma disposição (“revogação de aceitação”), com a determinação do prazo de reflexão de 5 dias e a obrigação do fornecedor de informar previamente o consumidor deste prazo; os gastos de devolução devem ser às expensas do fornecedor. No Peru, não há previsão expressa a respeito da contratação fora do estabelecimento comercial, e sim a proteção do consumidor contra métodos comerciais coercitivos, de forma geral, estabelecendo o equivalente às práticas abusivas na legislação brasileira.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 32: VENTA DOMICILIARIA: Es aquella propuesta de venta de una cosa o prestación de un servicio efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo. En ella el contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del artículo 10.

▪ **Legislação:**

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.”

“Artículo 33: VENTA POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS: Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.”

“Artículo 34: REVOCACIÓN DE ACEPTACIÓN: En los casos de los arts. 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.”

“Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete 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.”

▪ **Legislação:**

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

“Artículo 26°.- El consumidor tendrá derecho a retractarse dentro de un plazo de siete días contados desde la firma del contrato o desde la recepción del producto o servicio, cuando el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente si ha sido celebrado por teléfono o en el domicilio del consumidor.

En el caso que ejercite oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores cancelados, debidamente actualizados, siempre que el servicio o producto no hubiese sido utilizado o sufrido deterioro.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 13°.- De manera enunciativa, mas no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

a) Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad.

b) Realizar ofertas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un bien o servicio que no hayan sido requeridos previamente y que generen un cargo automático en cualquier sistema de débito, o interpretar el silencio del consumidor como aceptación a dicho cargo, salvo que aquel lo hubiese expresamente autorizado con anterioridad. Si con la oferta se envió un bien, incluso si se indicara que su devolución puede ser realizada sin costo alguno para el receptor, éste no está obligado a conservarlo ni a restituirlo al remitente.

c) Completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor de manera distinta a la que fuera expresa o implícitamente acordada al momento de su suscripción.”



FORNECIMENTO DE CRÉDITO

■ Comentário:

Todas as legislações de proteção ao consumidor analisadas preocupam-se com a informação dada ao consumidor no momento do fornecimento de crédito, de modo a exigir que o consumidor seja informado de todos os dados relevantes da contratação, tais como o preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número e periodicidade das prestações, a soma total a pagar, com e sem financiamento, dentre outros dados importantes.

Na Argentina, compete ao Banco Central adotar medidas para que as entidades submetidas a sua jurisdição cumpram, nas operações de crédito para consumo, com a lei de proteção ao consumidor.

No Brasil, no Paraguai e no Peru, tem o consumidor o direito de pagar antecipadamente o seu débito, mediante a redução proporcional dos juros.

No Peru, foi aprovada recentemente uma lei de transparência de serviços financeiros, complementar à legislação de proteção ao consumidor.

■ Legislação:

• ARGENTINA:

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 36: REQUISITOS: En las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad:

▪ **Legislação:**

el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiera y monto total financiado a pagar.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

“Artículo 29º.- En las operaciones de crédito para la adquisición de productos o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad, cuanto sigue:

- a) el precio al contado del bien o servicio en cuestión;
- b) el monto de los intereses, las tasas anuales o mensuales a que éstos se calculan así como la tasa de interés moratorio;
- c) cualquier recargo sobre el precio por comisión, gastos administrativos, tasas, etc.;

▪ **Legislação:**

- d) el número de pagos a efectuar, así como su periodicidad;
 - e) la suma total a pagar por el producto o servicio, la que no podrá superar al precio al contado más los intereses; y,
 - f) los derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.”
- “Artículo 30°.- En toda venta o prestación de servicio a crédito, el consumidor tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado. En ambos casos, se procederá a la consiguiente reducción proporcional de los intereses.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

g. Derecho, en toda operación de crédito, a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día de pago, incluyéndose así mismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.”

“Artículo 24°.- En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor está obligado a informar previamente, explicar detalladamente e incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente lo siguiente:

El precio de contado del bien o servicio de que se trate.

La cuota inicial.

El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en este último caso especificar los criterios de modificación, asimismo el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiere.

El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere;

El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.

La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que no podrá superar el precio al contado más los intereses y gastos administrativos;

■ Legislação:

El derecho que tiene el consumidor a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales si los hubiere.

Se incluirá todo aquello que sea información relevante.

La mencionada hoja resumen, sintetizará en forma clara, breve y de fácil entendimiento, para el usuario, los datos a que se refiere el presente artículo.”

“Artículo 25°.- Las operaciones a que se refiere el artículo anterior deben constar en documentos de los que deberá entregarse copia debidamente firmada por el proveedor o persona autorizada al consumidor. En tales documentos se señalará específicamente todos los datos a que se refiere dicho artículo y la fecha en que se entregará el producto o será prestado el servicio.”

“Artículo 26°.- En los contratos de compra venta a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado, menos la cuota inicial que se hubiera pagado. Los intereses se calcularán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.”



PROTEÇÃO CONTRA CLÁUSULAS ABUSIVAS

■ **Comentário:**

A previsão de cláusulas abusivas consta das leis de proteção ao consumidor no Brasil, na Argentina e no Paraguai, algumas delas com redação idêntica ou semelhante. Pode-se perceber que em todos eles a vedação de cláusulas abusivas tem a finalidade de preservar o equilíbrio contratual. A lei brasileira e a lei paraguaia determinam a nulidade das cláusulas abusivas. Na Argentina, as cláusulas previstas no artigo 37 da lei de proteção ao consumidor devem ser desconsideradas. No Peru, a regulamentação dessa matéria consta apenas do Código Civil. Em todas as legislações analisadas, consta a proibição de cláusula contratual que limite ou atenuie a responsabilidade por danos do fornecedor. No Paraguai, na Argentina e no Brasil, são vedadas cláusulas que imponha a inversão do ônus da prova em detrimento do consumidor, bem como as que impliquem renúncia aos direitos do consumidor.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 37: INTERPRETACIÓN: Sin perjuicios de la validez del contrato, se tendrán por no convenientes:

(a) las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;

▪ **Legislação:**

(b) las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;

(c) las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art.6 °. São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;”

“Art.25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.”

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonere ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

▪ **Legislação:**

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 4º É facultado, a qualquer consumidor ou entidade que o represente, requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste Código, ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.”

▪ **Legislação:**

“Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.”

“Art. 54. Contrato de adesão é 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.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

“Artículo 28º.- 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;

▪ **Legislação:**

- 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.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 2.- La protección al consumidor se desarrolla en el marco del sistema de economía social de mercado establecido en el Capítulo I, del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú, debiendo ser interpretado en el sentido más favorable al consumidor.”

“Artículo 8º.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.”

- ***Código Civil***

“Artículo 1398.- Estipulaciones inválidas. En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.”



RESPONSABILIDADE POR DANOS

■ Comentário:

Na Argentina e no Brasil, a responsabilidade por danos do fornecedor é objetiva e solidária, com a possibilidade de se ajuizar ação regressiva para a verificação do agente causador do dano. No Brasil, apenas a responsabilidade por danos dos profissionais liberais deve ser verificada mediante culpa.

A lei peruana também determina que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, sendo os aspectos subjetivos considerados somente na aplicação da pena. Além disso, no Peru, a responsabilidade é solidária em caso de danos causados por defeitos dos produtos à integridade física dos consumidores ou a seus bens, sendo possível que o fornecedor interponha ação de regresso contra o causador do dano ou contra quem originou o defeito. A análise da participação no fato infrator é realizada de forma individual, mas sempre considerando a existência de uma cadeia de fornecedores.

Enquanto na Argentina o comerciante responde solidariamente pelos danos junto aos demais fornecedores, no Brasil, o comerciante só poderá ser demandado basicamente em duas hipóteses: (i) se o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados e (ii) se o comerciante não conservar adequadamente os produtos perecíveis. Nessas duas hipóteses o comerciante integra a cadeia solidária de responsabilidade já composta pelos demais fornecedores envolvidos. A legislação Argentina prevê a ausência da responsabilidade do fornecedor que prove que a causa do dano é alheia à sua atividade.

▪ **Comentário:**

No Peru, Paraguai e Brasil, existe a previsão de um direito do consumidor à efetiva reparação dos danos.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 40: RESPONSABILIDAD:

Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;”

“Art. 7º - (...)Parágrafo único.Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

“Art. 12.O fabricante,o produtor,o construtor,nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

▪ **Legislação:**

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

“Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;
- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.”

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

▪ **Legislação:**

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.”

“Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.”

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.”

“Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“Artículo 6º.- Constituyen derechos básicos del consumidor:

f) la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales o de los intereses difusos ocasionados a los consumidores, ya sean individuales o colectivos;”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

e. Derecho a la reparación por daños y perjuicios, consecuencia de la adquisición de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado o de su uso o consumo;”

“Artículo 32º.- El proveedor es responsable de los daños causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

■ Legislação:

Se considera que un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad a que las personas tienen derecho, tomando en consideración todas las circunstancias, tales como:

El diseño del producto;

La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo o el empleo de instrucciones o advertencias;

El uso previsible del producto; y,

Los materiales, el contenido y la condición del producto.

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto.”



BANCO DE DADOS DE CONSUMO

■ Comentário:

Na Argentina, não é a lei de proteção do consumidor que regulamenta os bancos de dados, mas a lei de proteção dos dados pessoais (Lei 25.326). Além de regulamentar a qualidade da informação registrada nos bancos de dados e de possibilitar a retificação dos dados registrados equivocadamente, a referida lei determina que todos os bancos de dados que não sejam usados para uso exclusivo pessoal devem ser registrados conforme o seu art. 21. Ademais, a lei prevê um órgão de controle desses bancos de dados, com a função de controlar a observância das normas de integridade e segurança dos dados por esses bancos e de aplicar sanções administrativas àqueles que descumpram essas normas.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor prescreve o direito do consumidor de ter acesso a todas as informações presentes em cadastros e bancos de dados, bem como de requerer a correção de informações registradas de forma equivocada. Além disso, sempre que houver a abertura de cadastro de consumo, é obrigatória a comunicação por escrito ao consumidor. O Código dispõe que os bancos de dados são considerados entidades públicas e proíbe que qualquer informação negativa permaneça nesses cadastros por período superior a cinco anos. Há também nesse mesmo diploma legal a obrigatoriedade dos órgãos de defesa do consumidor de manterem e divulgarem cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços.

▪ **Comentário:**

No Paraguai e no Peru, a legislação de proteção do consumidor não regulamenta de forma específica como deve ser realizado o registro da informação em bancos de dados de consumidores.

No Peru, o Código que regulamenta o hábeas data possibilita a toda pessoa conhecer, atualizar, incluir, suprimir ou retificar as informações relativas à sua pessoa que se encontrem armazenados em arquivos ou bancos de dados de entidades públicas ou privadas que realizam serviços a terceiros.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- **Ley 25.326 - Protección de los Datos Personales**

“ARTICULO 15.— (Contenido de la información).

1. La información debe ser suministrada en forma clara, exenta de codificaciones y en su caso acompañada de una explicación, en lenguaje accesible al conocimiento medio de la población, de los términos que se utilicen.

2. La información debe ser amplia y versar sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento sólo comprenda un aspecto de los datos personales. En ningún caso el informe podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con el interesado.

3. La información, a opción del titular, podrá suministrarse por escrito, por medios electrónicos, telefónicos, de imagen, u otro idóneo a tal fin.

ARTICULO 16.— (Derecho de rectificación, actualización o supresión).

1. Toda persona tiene derecho a que sean rectificadas, actualizados y, cuando corresponda, suprimidos o sometidos a confidencialidad los datos personales de los que sea titular; que estén incluidos en un banco de datos.

2. El responsable o usuario del banco de datos, debe proceder a la rectificación, supresión o actualización de los datos personales del afectado, realizando las operaciones necesarias a tal fin en el plazo máximo de cinco días hábiles de recibido el reclamo del titular de los datos o advertido el error o falsedad.

3. El incumplimiento de esta obligación dentro del término acordado en el inciso precedente, habilitará al interesado a promover sin más la acción de protección de los datos personales o de hábeas data prevista en la presente ley.

▪ **Legislação:**

4. En el supuesto de cesión, o transferencia de datos, el responsable o usuario del banco de datos debe notificar la rectificación o supresión al cesionario dentro del quinto día hábil de efectuado el tratamiento del dato.

5. La supresión no procede cuando pudiese causar perjuicios a derechos o intereses legítimos de terceros, o cuando existiera una obligación legal de conservar los datos.

6. Durante el proceso de verificación y rectificación del error o falsedad de la información que se trate, el responsable o usuario del banco de datos deberá o bien bloquear el archivo, o consignar al proveer información relativa al mismo la circunstancia de que se encuentra sometida a revisión.

7. Los datos personales deben ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o en su caso, en las contractuales entre el responsable o usuario del banco de datos y el titular de los datos.”

“ARTICULO 17. — (Excepciones).

1. Los responsables o usuarios de bancos de datos públicos pueden, mediante decisión fundada, denegar el acceso, rectificación o la supresión en función de la protección de la defensa de la Nación, del orden y la seguridad públicos, o de la protección de los derechos e intereses de terceros.

2. La información sobre datos personales también puede ser denegada por los responsables o usuarios de bancos de datos públicos, cuando de tal modo se pudieran obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas en curso vinculadas a la investigación sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias o previsionales, el desarrollo de funciones de control de la salud y del medio ambiente, la investigación de delitos penales y la verificación de infracciones administrativas. La resolución que así lo disponga debe ser fundada y notificada al afectado.

3. Sin perjuicio de lo establecido en los incisos anteriores, se deberá brindar acceso a los registros en cuestión en la oportunidad en que el afectado tenga que ejercer su derecho de defensa.

“ARTICULO 18. — (Comisiones legislativas).”

Las Comisiones de Defensa Nacional y la Comisión Bicameral de Fiscalización de los Organos y Actividades de Seguridad Interior e Inteligencia del Congreso de la Nación y la Comisión de Seguridad Interior de la Cámara de Diputados de la Nación, o las que las sustituyan, tendrán acceso a los archivos o bancos de datos referidos en el artículo 23 inciso 2 por razones fundadas y en aquellos aspectos que constituyan materia de competencia de tales Comisiones.”

▪ **Legislação:**

“ARTICULO 19.— (Gratuidad).

La rectificación, actualización o supresión de datos personales inexactos o incompletos que obren en registros públicos o privados se efectuará sin cargo alguno para el interesado.”

“ARTICULO 20.— (Impugnación de valoraciones personales).

1. Las decisiones judiciales o los actos administrativos que impliquen apreciación o valoración de conductas humanas, no podrán tener como único fundamento el resultado del tratamiento informatizado de datos personales que suministren una definición del perfil o personalidad del interesado.

2. Los actos que resulten contrarios a la disposición precedente serán insanablemente nulos.”

“ARTICULO 21.— (Registro de archivos de datos. Inscripción).

1. Todo archivo, registro, base o banco de datos público, y privado destinado a proporcionar informes debe inscribirse en el Registro que al efecto habilite el organismo de control.

2. El registro de archivos de datos debe comprender como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre y domicilio del responsable;
- b) Características y finalidad del archivo;
- c) Naturaleza de los datos personales contenidos en cada archivo;
- d) Forma de recolección y actualización de datos;
- e) Destino de los datos y personas físicas o de existencia ideal a las que pueden ser transmitidos;
- f) Modo de interrelacionar la información registrada;
- g) Medios utilizados para garantizar la seguridad de los datos, debiendo detallar la categoría de personas con acceso al tratamiento de la información;
- h) Tiempo de conservación de los datos;
- i) Forma y condiciones en que las personas pueden acceder a los datos referidos a ellas y los procedimientos a realizar para la rectificación o actualización de los datos.

3) Ningún usuario de datos podrá poseer datos personales de naturaleza distinta a los declarados en el registro.

El incumplimiento de estos requisitos dará lugar a las sanciones administrativas previstas en el capítulo VI de la presente ley.”

▪ **Legislação:**

“ARTICULO 22. — (Archivos, registros o bancos de datos públicos).

1. Las normas sobre creación, modificación o supresión de archivos, registros o bancos de datos pertenecientes a organismos públicos deben hacerse por medio de disposición general publicada en el Boletín Oficial de la Nación o diario oficial.

2. Las disposiciones respectivas, deben indicar:

- a) Características y finalidad del archivo;
- b) Personas respecto de las cuales se pretenda obtener datos y el carácter facultativo u obligatorio de su suministro por parte de aquéllas;
- c) Procedimiento de obtención y actualización de los datos;
- d) Estructura básica del archivo, informatizado o no, y la descripción de la naturaleza de los datos personales que contendrán;
- e) Las cesiones, transferencias o interconexiones previstas;
- f) Organos responsables del archivo, precisando dependencia jerárquica en su caso;
- g) Las oficinas ante las que se pudiesen efectuar las reclamaciones en ejercicio de los derechos de acceso, rectificación o supresión.

3. En las disposiciones que se dicten para la supresión de los registros informatizados se establecerá el destino de los mismos o las medidas que se adopten para su destrucción.”

“ARTICULO 23. — (Supuestos especiales).

1. Quedarán sujetos al régimen de la presente ley, los datos personales que por haberse almacenado para fines administrativos, deban ser objeto de registro permanente en los bancos de datos de las fuerzas armadas, fuerzas de seguridad, organismos policiales o de inteligencia; y aquellos sobre antecedentes personales que proporcionen dichos bancos de datos a las autoridades administrativas o judiciales que los requieran en virtud de disposiciones legales.

2. El tratamiento de datos personales con fines de defensa nacional o seguridad pública por parte de las fuerzas armadas, fuerzas de seguridad, organismos policiales o inteligencia, sin consentimiento de los afectados, queda limitado a aquellos supuestos y categoría de datos que resulten necesarios para el estricto cumplimiento de las misiones legalmente asignadas a aquéllos para la defensa nacional, la seguridad pública o para la represión de los delitos. Los archivos, en tales casos, deberán ser específicos y establecidos al efecto, debiendo clasificarse por categorías, en función de su grado de fiabilidad.

■ **Legislação:**

3. Los datos personales registrados con fines policiales se cancelarán cuando no sean necesarios para las averiguaciones que motivaron su almacenamiento.”

“ARTICULO 24. — (Archivos, registros o bancos de datos privados).

Los particulares que formen archivos, registros o bancos de datos que no sean para un uso exclusivamente personal deberán registrarse conforme lo previsto en el artículo 21.”

“ARTICULO 25.— (Prestación de servicios informatizados de datos personales).

1. Cuando por cuenta de terceros se presten servicios de tratamiento de datos personales, éstos no podrán aplicarse o utilizarse con un fin distinto al que figure en el contrato de servicios, ni cederlos a otras personas, ni aun para su conservación.

2. Una vez cumplida la prestación contractual los datos personales tratados deberán ser destruidos, salvo que medie autorización expresa de aquel por cuenta de quien se prestan tales servicios cuando razonablemente se presuma la posibilidad de ulteriores encargos, en cuyo caso se podrá almacenar con las debidas condiciones de seguridad por un período de hasta dos años.”

“ARTICULO 26. — (Prestación de servicios de información crediticia).

1. En la prestación de servicios de información crediticia sólo pueden tratarse datos personales de carácter patrimonial relativos a la solvencia económica y al crédito, obtenidos de fuentes accesibles al público o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. Pueden tratarse igualmente datos personales relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones de contenido patrimonial, facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés.

3. A solicitud del titular de los datos, el responsable o usuario del banco de datos, le comunicará las informaciones, evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y y el nombre y domicilio del cesionario en el supuesto de tratarse de datos obtenidos por cesión.

4. Sólo se podrán archivar, registrar o ceder los datos personales que sean significativos para evaluar la solvencia económico-financiera de los

▪ **Legislação:**

afectados durante los últimos cinco años. Dicho plazo se reducirá a dos años cuando el deudor cancele o de otro modo extinga la obligación, debiéndose hacer constar dicho hecho.

5. La prestación de servicios de información crediticia no requerirá el previo consentimiento del titular de los datos a los efectos de su cesión, ni la ulterior comunicación de ésta, cuando estén relacionados con el giro de las actividades comerciales o crediticias de los cesionarios.”

“ARTICULO 27. — (Archivos, registros o bancos de datos con fines de publicidad).

1. En la recopilación de domicilios, reparto de documentos, publicidad o venta directa y otras actividades análogas, se podrán tratar datos que sean aptos para establecer perfiles determinados con fines promocionales, comerciales o publicitarios; o permitan establecer hábitos de consumo, cuando éstos figuren en documentos accesibles al público o hayan sido facilitados por los propios titulares u obtenidos con su consentimiento.

2. En los supuestos contemplados en el presente artículo, el titular de los datos podrá ejercer el derecho de acceso sin cargo alguno.

3. El titular podrá en cualquier momento solicitar el retiro o bloqueo de su nombre de los bancos de datos a los que se refiere el presente artículo.”

“ARTICULO 28. — (Archivos, registros o bancos de datos relativos a encuestas).

1. Las normas de la presente ley no se aplicarán a las encuestas de opinión, mediciones y estadísticas relevadas conforme a Ley 17.622, trabajos de prospección de mercados, investigaciones científicas o médicas y actividades análogas, en la medida que los datos recogidos no puedan atribuirse a una persona determinada o determinable.

2. Si en el proceso de recolección de datos no resultara posible mantener el anonimato, se deberá utilizar una técnica de disociación, de modo que no permita identificar a persona alguna.”

“ARTICULO 29. — (Órgano de Control).

1. El órgano de control deberá realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y demás disposiciones de la presente ley. A tales efectos tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

a) Asistir y asesorar a las personas que lo requieran acerca de los alcances de la presente y de los medios legales de que disponen para la defensa de los derechos que ésta garantiza;

■ **Legislação:**

b) Dictar las normas y reglamentaciones que se deben observar en el desarrollo de las actividades comprendidas por esta ley;

c) Realizar un censo de archivos, registros o bancos de datos alcanzados por la ley y mantener el registro permanente de los mismos;

d) Controlar la observancia de las normas sobre integridad y seguridad de datos por parte de los archivos, registros o bancos de datos. A tal efecto podrá solicitar autorización judicial para acceder a locales, equipos, o programas de tratamiento de datos a fin de verificar infracciones al cumplimiento de la presente ley;

e) Solicitar información a las entidades públicas y privadas, las que deberán proporcionar los antecedentes, documentos, programas u otros elementos relativos al tratamiento de los datos personales que se le requieran. En estos casos, la autoridad deberá garantizar la seguridad y confidencialidad de la información y elementos suministrados;

f) Imponer las sanciones administrativas que en su caso correspondan por violación a las normas de la presente ley y de las reglamentaciones que se dicten en su consecuencia;

g) Constituirse en querellante en las acciones penales que se promovieran por violaciones a la presente ley;

h) Controlar el cumplimiento de los requisitos y garantías que deben reunir los archivos o bancos de datos privados destinados a suministrar informes, para obtener la correspondiente inscripción en el Registro creado por esta ley.

2. El órgano de control gozará de autonomía funcional y actuará como órgano descentralizado en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

3. El órgano de control será dirigido y administrado por un Director designado por el término de cuatro (4) años, por el Poder Ejecutivo con acuerdo del Senado de la Nación, debiendo ser seleccionado entre personas con antecedentes en la materia.

El Director tendrá dedicación exclusiva en su función, encontrándose alcanzado por las incompatibilidades fijadas por ley para los funcionarios públicos y podrá ser removido por el Poder Ejecutivo por mal desempeño de sus funciones.

▪ Legislação:**• BRASIL:****- Código de Proteção e Defesa do Consumidor**

“Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.”

“Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste Código.”

Legislação:

• PARAGUAI:

- Decreto nº 20.572/03 - Por la cual se crea el sistema nacional integrado de protección del consumidor

“Art. 5º.- El Ministerio de Industria y Comercio en su calidad de autoridad nacional de aplicación de la Ley N° 1.334/98 es la entidad coordinadora del SNIPC. La entidad coordinadora del SNIPC tiene las siguientes funciones: (...)

f. Elabora el Registro Infractores del SNIPC.(...)

g. Administra las estadísticas del SNIPC.

j. Recopila de manera sistémica los alcances y criterios de interpretación en la aplicación de la Ley N° 1.334/98 contenidos en las resoluciones emitidas por las autoridades de aplicación integrantes del SNIPC con la finalidad de aprobar pautas o lineamientos que, sin tener carácter vinculante, orienten a los agentes económicos en sus actividades económicas.”

• PERU:

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA:

“Artículo 2º. Toda persona tiene derecho: (...)

5.A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional. El secreto bancario y la reserva tributaria pueden levantarse a pedido del juez, del Fiscal de la Nación, o de una comisión investigadora del Congreso con arreglo a ley y siempre que se refieran al caso investigado.

6.A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.”

“ Artículo 200º. Son garantías constitucionales: (...) 3. La Acción de Hábeas Data, que procede contra el hecho u omisión, por parte de cualquier autoridad, funcionario o persona, que vulnera o amenaza los derechos a que se refiere el Artículo 2º, incisos 5) y 6) de la Constitución.”

- Ley Antispam

“Artículo 13º.- Prohibiciones

En aplicación de la Ley y del presente Reglamento, se encuentran prohibidas las siguientes acciones:

▪ **Legislação:**

1.El uso de medios que permitan facilitar la recolección de direcciones electrónicas sin autorización previa de sus dueños, tales como la comercialización de bases de datos de direcciones de correo electrónico. (...)

4.Generar automáticamente listas de contactos de correo electrónico mediante el empleo de algoritmos u otras herramientatecnológicas que combinen nombres, caracteres o códigos.“

- Código Procesal Constitucional

“Artículo 61.- Derechos protegidos

El hábeas data procede en defensa de los derechos constitucionales reconocidos por los incisos 5) y 6) del artículo 2 de la Constitución. En consecuencia, toda persona puede acudir a dicho proceso para:

1) Acceder a información que obre en poder de cualquier entidad pública, ya se trate de la que generen, produzcan, procesen o posean, incluida la que obra en expedientes terminados o en trámite, estudios, dictámenes, opiniones, datos estadísticos, informes técnicos y cualquier otro documento que la administración pública tenga en su poder, cualquiera que sea la forma de expresión, ya sea gráfica, sonora, visual, electromagnética o que obre en cualquier otro tipo de soporte material.

2) Conocer, actualizar, incluir y suprimir o rectificar la información o datos referidos a su persona que se encuentren almacenados o registrados en forma manual, mecánica o informática, en archivos, bancos de datos o registros de entidades públicas o de instituciones privadas que brinden servicio o acceso a terceros. Asimismo, a hacer suprimir o impedir que se suministren datos o informaciones de carácter sensible o privado que afecten derechos constitucionales.”

- Decreto Legislativo 807 - Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI (1996)

“Artículo 40.- El Secretario Técnico de la Comisión queda encargado de llevar un registro de las sanciones aplicadas, con la finalidad de informar al público, así como para detectar casos de reincidencia.”

■ Legislação:

“Artículo 43.- Las resoluciones de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el diario oficial “El Peruano” cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.”



DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

■ Comentário:

Somente a legislação brasileira de proteção ao consumidor contempla essa hipótese, que é um importante instituto jurídico para coibir fraudes ou abuso do direito de autonomia patrimonial de distintas personalidades jurídicas. Todavia os dispositivos específicos da lei não tratam apenas da *Disregard Doctrine*, mas também de hipóteses de responsabilidade solidária e subsidiária.

■ Legislação:

• BRASIL:

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

“Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.”



ASSOCIAÇÃO DE CONSUMIDORES

■ Comentário:

As legislações da Argentina e do Paraguai estabelecem requisitos determinados para que as associações civis sejam reconhecidas como organizações de consumidores, tais como a desvinculação de atividades de promoção política e o não recebimento de doações de empresas fornecedoras de produtos ou serviços.

Na Argentina, as associações de consumidores têm legitimidade para propor ações judiciais quando os interesses dos consumidores forem afetados ou ameaçados, além de funcionarem como instância conciliatória entre fornecedores e consumidores.

No Brasil, as associações civis de consumidores são consideradas parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a sua criação deve ser incentivada por ação governamental, conforme determina o art. 4º, III, b do Código de Defesa do Consumidor. O Código atribuiu a essas associações a competência de firmar acordos coletivos escritos com associações de fornecedores para regular condições referentes, entre outros, ao preço, à qualidade, à quantidade e características de produtos e serviços. Diferentemente da Argentina, no Brasil, a criação de associações civis não depende de qualquer autorização, uma vez que a Constituição Federal estabelece, em seu art. 5º, incisos XVII e XVIII, que é plena a liberdade de associação para fins lícitos e que a criação de associações independe de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento.

▪ **Comentário:**

Ademais, no Brasil, é suficiente para a criação de associações de consumidores que elas estejam de acordo com o Código Civil, não sendo necessário o cumprimento de requisitos específicos, a exemplo da Argentina e do Paraguai.

No Peru, a legislação de proteção do consumidor determina que a representação das associações de consumidores limita-se a seus associados e às pessoas que tenham outorgado poder em seu favor. Além disso, podem essas associações realizar convênios de cooperação interinstitucional com o diretório do INDECOPI, desde que cumpram determinados requisitos exigidos por aquele órgão e que estejam constituídas em conformidade com o Código Civil.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 55: LEGITIMACIÓN: Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor prevista en el segundo párrafo del artículo 58.”

“Artículo 56: AUTORIZACIÓN PARA FUNCIONAR: Las organizaciones que tengan por finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

(a) velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;

(b) proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;

(c) colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;

(d) recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;

Legislação:

(e) defender y representar los intereses de los consumidores ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;

(f) asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;

(g) organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores...; [Última parte del inciso vetada por el Decreto 2089/93]

(h) promover la educación del consumidor;

(y) realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.”

“Artículo 57: REQUISITOS PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO:

Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

(a) no podrán participar en actividades políticas partidarias;

(b) deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;

(c) no podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;

(d) sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.”

“Artículo 58: PROMOCIÓN DE RECLAMOS: Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

▪ **Legislação:**

• **BRASIL:**

- **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**

“Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...)

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: (...)

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;”

“Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: (...)

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.”

“Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe: (...) IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;”

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

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

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

- **Constituição Federal**

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

▪ **Legislação:**

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;”

- **Decreto 2.181/97**

“Art. 8º. As entidades civis de proteção e defesa do consumidor, legalmente constituídas, poderão:

I – encaminhar denúncias aos órgãos públicas de proteção e defesa do consumidor, para as providências legais cabíveis;

II – representar o consumidor em juízo, observado o disposto no inciso IV do art. 82 da Lei nº 8.078, de 1990.

III – exercer outras atividades correlatas.”

(Vide artigos 53 a 61 do Código Civil).

• **PARAGUAI:**

- **Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario**

“Artículo 45º.- Se entenderá por asociación de consumidores, toda organización constituida por personas físicas, que no tenga intereses económicos, comerciales o políticos, y cuyo objeto sea garantizar la protección y la defensa de los consumidores y usuarios y promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos.”

“Artículo 46º.- Para poder actuar como tales en la promoción y defensa de los derechos que esta ley consagra, las asociaciones de consumidores deberán cumplir con los siguientes requisitos :

a) constituirse y estar inscriptas como sociedades sin fines de lucro de acuerdo a las previsiones del Código Civil para este tipo de sociedades;

b) no participar en actividades político - partidarias;

c) no recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;

d) no aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y,

e) no permitir una explotación comercial selectiva en la información y consejo que ofrezcan al consumidor.”

“Artículo 47º.- Serán finalidades de las asociaciones de consumidores, entre otras:

a) promover y proteger los derechos de los consumidores;

▪ **Legislação:**

b) en las gestiones extrajudiciales y administrativas, apoyar la defensa de los derechos de los consumidores o usuarios afectados, o actuar en forma concurrente con ellos;

c) promover acciones judiciales tendientes al cumplimiento de lo establecido en esta ley, siempre que no lo hagan los consumidores o usuarios directamente afectados, y siempre que no se demande la indemnización de daños y perjuicios;

d) recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado; y,

e) realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 4°.- Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es la protección de los consumidores. Su representación se limita a sus asociados y a las personas que hayan otorgado poder en su favor y puedan interponer a nombre de ellos denuncias y reclamos ante las autoridades competentes.”

“Artículo 5°.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

f. Derecho a ser escuchado de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.”

“Artículo 45°.- El Directorio del INDECOPI podrá celebrar convenios de cooperación interinstitucional con Asociaciones de Consumidores de reconocida trayectoria. Igualmente, podrá disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas Asociaciones de Consumidores sea destinado a financiar publicaciones, labores de investigación o programas de difusión a cargo de las mismas.

Mediante Resolución del Directorio del INDECOPI se establecerán los alcances y mecanismos para llevar a cabo el adecuado uso de los recursos mencionados en el párrafo anterior.”



POLÍTICAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

■ **Comentário:**

As legislações de proteção do consumidor da Argentina e do Paraguai determinam que incumbe ao Estado formular planos gerais de educação para o consumo, difundindo-os publicamente e fomentando a criação e o funcionamento das associações de consumidores e a participação da comunidade nelas. Nesses países, diferentemente do Brasil e do Peru, explicitou-se como deve se dar a formação do consumidor, de modo a fazer-lhe adquirir habilidades para ajudá-lo a avaliar as alternativas e empregar seus recursos de forma eficiente e prevenir os riscos decorrentes do consumo de produtos ou da utilização de serviços. Na Argentina, a legislação determina que o Estado deve estabelecer nos planos oficiais do ensino primário e médio a obrigação de ensinar os preceitos e alcances da lei de proteção do consumidor.

No Brasil, constitui princípio da Política Nacional de Relações de Consumo a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com a finalidade de melhoria do mercado de consumo.

A legislação do Peru determina que a Comissão de Proteção do Consumidor pode reunir informações referentes a características e condições dos produtos ou serviços inseridos no mercado com a finalidade de informar o consumidor e permitir-lhe tomar uma decisão de consumo adequada. Além disso, tal Comissão pode divulgar informações sobre produtos e serviços quando elas forem de interesse dos consumidores afetados e não constituírem segredo comercial ou industrial.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 60: PLANES EDUCATIVOS: Incumbe al Estado nacional, las provincias y municipalidades, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley.”

“Artículo 61: FORMACIÓN DEL CONSUMIDOR: La formación del consumidor debe tender a:

- (a) hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;
- (b) facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;
- (c) orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios;
- (d) impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.”

“Artículo 62: CONTRIBUCIONES ESTATALES: El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.”

• **BRASIL:**

- **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**

“Art.4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

Legislação:

(...)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;”

• PARAGUAI:

- Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario

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

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

“Artículo 6°.- Constituyen derechos básicos del consumidor:

c) la adecuada educación y divulgación sobre las características de los productos y servicios ofertados en el mercado, asegurando a los consumidores la libertad de decidir y la equidad en las contrataciones;”

“Artículo 48°.- Incumbe al Estado, las gobernaciones y municipalidades, la formulación de planes de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas.”

“Artículo 49°.- La formación del consumidor tenderá, entre otras cosas, a:

a) el conocimiento, la comprensión y adquisición de habilidades que le ayuden a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;

b) la comprensión y utilización de información sobre temas pertinentes al consumidor;

c) la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios; y,

d) la estimulación a desempeñar un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado através de sus decisiones.”

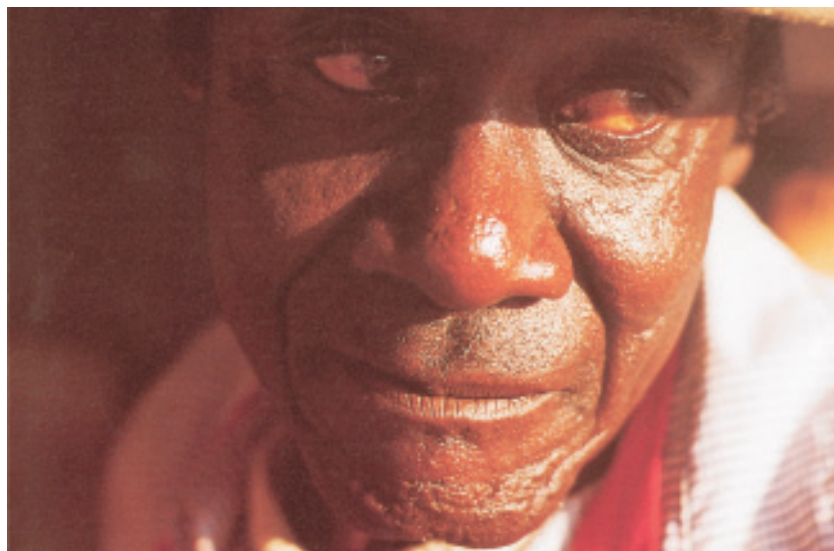
• PERU:

- Ley de Protección al Consumidor

“Artículo 50°.- El Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor están facultados para reunir información relativa a las características y condiciones de los productos o servicios que se expenden en el mercado, con el objeto de informar al consumidor para permitirle tomar una adecuada decisión de consumo. La información que se ofrezca tendrá el carácter de una opinión y generará responsabilidad en caso de que la misma haya sido emitida de manera maliciosa.

▪ Legislação:

Los procedimientos seguidos ante la Comisión de Protección al Consumidor tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales.”



ARBITRAGEM

■ **Comentário:**

As legislações de proteção do consumidor da Argentina e do Peru estabelecem que as autoridades deverão propiciar meios alternativos de solução de conflitos, entre os quais, a arbitragem. Ressalta-se que a lei geral de arbitragem do Peru afirma que não poderão ser submetidas à arbitragem as controvérsias diretamente concernentes às atribuições ou funções de império do Estado. No Paraguai, o Decreto 21.004/2003, que regulamenta o processo administrativo em matéria de defesa do consumidor, estabelece que a autoridade de aplicação da lei deve propiciar a criação de tribunais arbitrais.

No Brasil, a cláusula compromissória que constar de contrato de adesão só será eficaz se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para esta cláusula.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 59: TRIBUNALES ARBITRALES: La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley.

▪ **Legislação:**

Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias.

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

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 5 I. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y Del Usuario***

“!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:

d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje;”

- ***Decreto 21.004/2003***

“Art. 19°.- Tribunales arbitrales

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

Regirá el procedimiento previsto en las Leyes y Reglamentaciones que regulen la materia.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 38°.- La Comisión de Protección al Consumidor, en coordinación con el Directorio del INDECOPI, establecerá, directamente o mediante convenios con instituciones públicas o privadas, mecanismos

■ **Legislação:**

alternativos de resolución de disputas del tipo de arbitraje, mediación, conciliación o mecanismos mixtos, que, mediante procedimientos sencillos y rápidos, atiendan y resuelvan con carácter vinculante y definitivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de las competencias administrativas.

El acta que contiene un acuerdo celebrado entre consumidor y proveedor en virtud de los mecanismos señalados en el párrafo precedente constituye Título Ejecutivo conforme a lo dispuesto en el Artículo 693° del Código Procesal Civil. El laudo arbitral firme emitido en virtud de los mecanismos señalados en el párrafo precedente constituye Título de Ejecución conforme a lo señalado en el artículo 713° del Código Procesal Civil.

Sin perjuicio de la validez de los acuerdos o laudos celebrados o emitidos en virtud a los mecanismos antes señalados, la Comisión podrá iniciar de oficio un procedimiento conforme a su competencia si considerase que los hechos materia del acuerdo o laudo afectan intereses de terceros.

El incumplimiento de un acuerdo o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hiciera, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales. Dicha multa deberá ser pagada dentro del plazo de 5 (cinco) días de notificada, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la Comisión podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida cautelar o la medida correctiva y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante el Ministerio Público para que éste inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a la Comisión imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso. Asimismo, la Comisión es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el Título VII de la presente Ley. Este párrafo será de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con INDECOPI.”

- **Ley n° 26572, Ley General de Arbitraje**

“Artículo 1.- Pueden someterse a arbitraje las controversias determinadas o determinables sobre las cuales las partes tienen facultad

▪ **Legislação:**

de libre disposición (...) pudiendo extinguirse respecto de ellas el proceso judicial existente o evitando el que podría promoverse, excepto:

(...)

4. Las directamente concernientes a las atribuciones o funciones del imperio del Estado, o de personas o entidades de derecho público.”



POLÍTICAS NACIONAL DE RELAÇÃO DE CONSUMO E SEUS INSTRUMENTOS

■ **Comentário:**

Das legislações dos países analisadas, somente a do Brasil prescreve de forma expressa a existência de uma política nacional de relações de consumo, bem como os objetivos e princípios que a regem e os instrumentos que a compõem. Tais disposições são consideradas como norma-objetivo na aplicação das demais regras específicas do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, na medida em que refletem o escopo a ser atingido por todos os poderes do Estado na promoção da defesa do consumidor, sendo, portanto, aplicável como diretriz interpretativa geral. Na Argentina, a lei determina ser da Secretaria de Indústria e Comércio a competência para elaborar políticas de proteção do consumidor e, no Peru, a Constituição estabelece ser dever do Estado a defesa do consumidor.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 43: FACULTADES Y ATRIBUCIONES: La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

(a) proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes; (...)”

▪ **Legislação:**

• **BRASIL:**

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

“Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.”

“Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

▪ **Legislação:**

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita, para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.”

• **PARAGUAI:**

Não há menção.

• **PERU:**

Não há menção expressa.

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 2.- La protección al consumidor se desarrolla en el marco del sistema de economía social de mercado establecido en el Capítulo I, del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú, debiendo ser interpretado en el sentido más favorable al consumidor.”

- ***Constitución política***

“Artículo 65°.- 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.”



SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

■ Comentário:

A legislação brasileira de consumidor criou o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e estabeleceu quais são os órgãos que o integram. Além disso, o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, da Presidência da República, regulamenta a organização desse Sistema, estabelecendo as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código.

No Paraguai, o Decreto 20.572/03 criou e regulamentou o Sistema Nacional Integrado de Proteção ao Consumidor.

No Peru e na Argentina, não foi contemplado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na lei de consumo, mas se prevê a delegação de funções. Atualmente, no Peru, vem-se desenvolvendo um trabalho de formulação de uma Lei de Sistema Nacional Descentralizado de Proteção ao Consumidor e uma nova lei de Proteção ao Consumidor.

■ Legislação:

• ARGENTINA:

Não foi contemplado na Lei de consumo, mas se prevê a delegação de funções.

▪ **Legislação:**

• **BRASIL:**

- **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**

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

- **Decreto nº 2.181/1997**

“Art. 1º Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990.”

• **PARAGUAI:**

- **Decreto 20.572/03**

“Art. 1º.- Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor para brindar a nivel nacional los servicios de información, orientación, conciliación, mediación, arbitraje, investigación, fiscalización y solución de controversias de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley N° 1.334/98, a través de mecanismos de cooperación y coordinación de funciones, que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de calidad del SNIPC y contribuyan al desarrollo del país mediante la formación de consumidores exigentes y empresas competitivas que respondan a esas exigencias con creatividad y leal competencia.”

• **PERU:**

- **Ley de Protección al Consumidor**

“Artículo 46º.- La Comisión de Protección al Consumidor, previo acuerdo del Directorio del INDECOPI, podrá delegar sus facultades o las de su Secretaría Técnica a otras instituciones públicas o privadas, para conocer acerca de las presuntas infracciones cometidas en determinados sectores de consumo o dentro de un ámbito geográfico específico.”

- **Constitución política**

“Artículo 43º.- La República del Perú es democrática, social, independiente y soberana.

El Estado es uno e indivisible.

Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado, y se organiza según el principio de la separación de poderes.”



ÓRGÃOS, FACULDADES E ATRIBUIÇÕES

■ Comentário:

Na Argentina, a autoridade nacional de aplicação da lei de proteção ao consumidor é a Secretaria de Indústria e Comércio e as autoridades locais de aplicação dessa lei são os governos provinciais e do município de Buenos Aires. Essas autoridades exercem o controle sobre o cumprimento das normas de forma concorrente. A lei autoriza que tais autoridades deleguem as suas funções a outros órgãos. São funções da Secretaria de Indústria e Comércio, entre outras, elaborar políticas para a proteção das relações de consumo, manter um registro nacional de associações de consumidores, receber e dar prosseguimento a denúncias dos consumidores, demandar a realização de perícias consideradas necessárias e solicitar relatórios e opiniões de entidades públicas e privadas em relacionadas com a matéria desta lei.

No Brasil, a coordenação política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor cabe ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, que tem como principal competência o planejamento, a elaboração, a proposição, a coordenação e execução da política nacional de relações de consumo.

A legislação de proteção do consumidor do Paraguai atribui ao Ministério da Indústria e Comércio a autoridade de aplicação dessa lei em âmbito nacional e às municipalidades a autoridade de aplicação da lei em âmbito local. As funções do Ministério da Indústria e Comércio do Paraguai são semelhantes às funções da Secretaria de Indústria e Comércio da Argentina.

■ **Comentário:**

No Peru, o órgão competente para conhecer das infrações à lei de consumidor e para aplicar tal lei é a Comissão de Proteção ao Consumidor, órgão vinculado ao INDECOPI. Tal Comissão é competente para exigir de pessoas físicas ou jurídicas todo tipo de documento, para citar e interrogar, por meio de funcionários designados para isso, pessoas relacionadas à matéria objeto de investigação, bem como para realizar inspeções nos estabelecimentos de pessoas jurídicas, mesmo sem prévia notificação.

Em todos os países, existe a autorização legal para que os seus órgãos máximos de aplicação da lei de proteção do consumidor possam solicitar o auxílio de outros órgãos governamentais para a realização de suas funções.

■ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

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

“Artículo 42: FUNCIONES CONCURRENTES: La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación en el artículo 41 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.”

“Artículo 43: FACULTADES Y ATRIBUCIONES: La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

(a) proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes;

▪ **Legislação:**

(b) mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;
(c) recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;

(d) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;

(e) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;

(f) disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

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

“Artículo 44: AUXILIO DE LA FUERZA PUBLICA: Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incs. d y f del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

“Art. 106. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

▪ **Legislação:**

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

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

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

a) mantener un registro nacional de asociación de consumidores;

b) recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de consumidores;

c) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;

d) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley; y,

▪ **Legislação:**

e) disponer de oficio o a requerimiento de parte, la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, debiendo actuar previamente como conciliador, tratando de avenir a las partes.

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

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

• **PERU:**

- **Ley de Protección al Consumidor**

“Artículo 39º.- La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley.

Las sanciones administrativas y medidas correctivas detalladas en el presente Título se aplicarán sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar.”

- **Decreto Legislativo 807 - Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI**

“Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

▪ **Legislação:**

b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.”

“Artículo 3.- Las Comisiones, las Oficinas o el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi podrán solicitar información a cualquier organismo público y cruzar los datos recibidos con aquellos que obtengan por otros medios. De la misma manera, podrán transferir información a otros organismos públicos, siempre que dicha información no tuviera el carácter de reservada por constituir un secreto industrial o comercial.”

“Artículo 4.- Toda la información que se presente o proporcione a los funcionarios de una Comisión, de una Oficina o de una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi dentro de un procedimiento administrativo tendrá el carácter de declaración jurada.

Las transcripciones de las grabaciones o filmaciones de las declaraciones realizadas ante los funcionarios de una Comisión o una Oficina del Indecopi requieren ser certificadas por el funcionario autorizado de éstas, constituyendo instrumentos públicos. Los interesados, sin embargo, podrán solicitar el cotejo de la transcripción con la versión grabada o filmada, a fin de comprobar su exactitud. La exactitud de las copias de los documentos

■ Legislação:

y registros tomadas por una Comisión u Oficina serán certificadas por el funcionario autorizado de ésta.

Las respuestas a los cuestionarios o interrogatorios deberán ser categóricas y claras. Si la persona citada por la Comisión u Oficina respectiva se niega a declarar, la Comisión u Oficina apreciará ese hecho al momento de resolver, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 5 de la presente norma.”

“Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.”

“Artículo 8.- Las Comisiones y Oficinas podrán requerir el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de sus funciones, el mismo que será prestado de inmediato bajo responsabilidad.”



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

▪ **Comentário:**

As legislações de proteção do consumidor analisadas prevêm a instauração de processo administrativo para a apuração de eventuais práticas que infrinjam os direitos dos consumidores. Em todas essas legislações, o processo administrativo pode se iniciar de ofício, por meio de decisão da autoridade competente, ou em razão de denúncia do consumidor. Além disso, as legislações analisadas assemelham-se por autorizarem a solução de conflitos por meio de audiência de conciliação, que, embora não esteja prevista expressamente no decreto regulamentar brasileiro, decorre dos princípios instituídos na parte geral da lei de regência.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

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

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

▪ **Legislação:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

▪ **Legislação:**

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

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

“Artículo 50: PRESCRIPCIÓN: Las acciones y sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.”

Artículo 51: COMISIÓN DE UN DELITO: Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

• **BRASIL:**

- **Decreto 2.181/97**

“Art. 9º. A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei no 8.078, de 1990, este decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio do DPDC, pelos órgãos federais integrantes do SNDC, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência.”

“Art. 10. A fiscalização de que trata este decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.”

“Art. 11. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.”

▪ **Legislação:**

“Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

- I - ato, por escrito, da autoridade competente;
- II - lavratura de auto de infração;
- III - reclamação.

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei no 8.078, de 1990.

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.”

“Art. 34. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor.”

(Ver Art. 35 a 55 do Decreto 2.181/97).

• **PARAGUAI:**

- **Decreto 21.004/03**

“Art. 20.- Actuaciones administrativas.

La autoridades de aplicación iniciarán las actuaciones administrativas ante la comisión de supuestas infracciones a las disposiciones del presente Decreto, de la Ley 1334/98, sus normas reglamentarias, complementarias y resoluciones que en consecuencia se dicten bajo estos presupuestos. La actuación podrá iniciarse de oficio o por denuncia de cualquier persona que involucrare un interés particular o por quien actuare en defensa del interés general de los consumidores, conforme a las prescripciones contenidas en los Artículos 43 y concordantes de la Ley 1334/98 de Defensa del Consumidor.

■ **Legislação:**

Las denuncias se presentarán en forma escrita, oral o por cualquier outro medio idóneo y deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Señalar nombre y domicilio del reclamante;
b) Descripción del bien o servicio que se reclama y una relación sucinta del hecho;

c) Señalar nombre y domicilio del proveedor que esté identificado en el comprobante o recibo que respalde la operación materia de la reclamación o en su defecto, el que proporcione el reclamante.

La autoridad de aplicación tendrá la potestad de rechazar las reclamaciones notoriamente improcedentes, sobre la base de los casos previstos en la reglamentación.”

“Art. 21°.- Admitido el trámite del reclamo, se dará traslado por el plazo de cinco (5) días contados desde su notificación al proveedor; a fin de que pueda presentar su descargo. Sino lo presentare en el plazo previsto, la autoridad declarará em rebeldía al proveedor.

En el procedimiento de oficio, la autoridad de aplicación elaborará un Informe que constituirá la base inicial del procedimiento; el mismo contendrá los hechos materia de investigación, la tipificación y la descripción de la presunta infracción. Asimismo, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en que la autoridad notifica al proveedor el inicio del procedimiento.

Antes de notificar al proveedor o simultáneamente, la autoridad podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias.

En su primera presentación, el presunto infractor constituirá domicilio y acreditará su personería. Cuando no acredite personería se le intimará para que subsane la omisión en el plazo perentorio de cinco días, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y declarárselo rebelde.

La declaración de rebeldía del denunciado no impedirá la continuación Del proceso hasta su finalización y producirá de tener por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante con los alcances del artículo 12 del presente Decreto. No obstante, el denunciado declarado rebelde podrá presentarse en cualquier estado del proceso, continuándose el procedimiento en el estado en que se encuentre.”

“Art. 22°.- De los plazos y notificaciones.

Todos los plazos son perentorios, comprendiendo solamente los días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación respectiva.

Las notificaciones se practicarán conforme a las prescripciones establecidas en el Código Procesal Civil. Todo plazo que no se determinare

▪ **Legislação:**

expresamente será de tres días. Procederá la prorroga del plazo, excepcionalmente si a criterio de la autoridad de aplicación, la complejidad del caso lo amerite; bajo circunstancia alguna la prorroga podrá exceder en tres veces mas del plazo ordinario previsto, para el caso o motivo previsto en este Decreto.”

• **PERU:**

- Decreto Legislativo 807 - Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI

“Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.”

“Artículo 10.- Las Comisiones y Oficinas podrán dictar, de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne en irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño. Para el dictado de dicha medida será de aplicación, en lo pertinente, lo previsto en el Procedimiento Unico de la Comisión de Protección al Consumidor y de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales de cada Comisión u Oficina.”

“Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.”

“Artículo 25.- La Comisión se pronunciará sobre la admisión a trámite de la denuncia, el dictado de las medidas cautelares, las nulidades por defectos de procedimiento, la resolución final, y la concesión o denegación de recursos impugnativos.”

■ **Legislação:**

“Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.”

“Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.”

“Artículo 30.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a arbitraje, mediación, conciliación o mecanismos mixtos de resolución de disputas a cargo de terceros. Si las partes decidieran someterse a arbitraje, podrán suscribir inmediatamente el convenio arbitral correspondiente, de conformidad con el reglamento que para dicho efecto aprobará el Directorio de Indecopi a propuesta de las Comisiones correspondientes. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio con el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.”

“Artículo 32.- En caso fuera necesaria la realización de una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste o por la Comisión para dicho efecto. Siempre que se realice una

■ Legislação:

inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.”

“Artículo 33.- Tanto para la actuación de las pruebas como para la realización de las diligencias, el Secretario Técnico o la persona designada por éste podrá requerir la intervención de la Policía Nacional, sin necesidad de notificación previa, a fin de garantizar el cumplimiento de sus funciones.”

“Artículo 34.- Vencido el plazo para presentar el descargo o actuadas las pruebas que fueren necesarias, el Secretario Técnico pondrá en conocimiento de la Comisión todo lo actuado. Si de la revisión de la información presentada, la Comisión considera necesario contar con mayores elementos de juicio, le indicará al Secretario Técnico que notifique a las partes a fin de que éstas absuelvan las observaciones que se establezcan en el plazo que aquélla determine, o que actúe las pruebas de oficio que considere necesarias. Las partes deberán absolver las observaciones por escrito, acompañando los medios probatorios que consideren convenientes.”

“Artículo 35.- Una vez puesto en conocimiento de la Comisión lo actuado para la resolución final, las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante ésta. La actuación o denegación de dicha solicitud quedará a criterio de la Comisión, según la importancia y trascendencia del caso.”



SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

■ Comentário:

As legislações de consumo da Argentina, do Brasil e do Paraguai estabelecem sanções administrativas semelhantes. Apenas o Brasil não prevê a advertência como sanção.

A lei argentina de proteção do consumidor estabelece como sanções administrativas notificação, multa, confisco das mercadorias e produtos objeto da infração, clausura do estabelecimento ou suspensão do serviço afetado por um prazo de até trinta (30) dias, suspensão de até cinco (5) anos nos registros de fornecedores que possibilitam contratar com o Estado, perda de concessões, privilégios, regimes impositivos ou de créditos especiais de que gozar.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor prevê as seguintes sanções administrativas: multa, apreensão do produto, inutilização do produto, cassação do registro do produto junto ao órgão competente, proibição de fabricação do produto, suspensão de fornecimento de produto ou serviço, suspensão temporária de atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença do estabelecimento ou de atividade, interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade, intervenção administrativa, imposição de contrapropaganda.

No Paraguai, as sanções administrativas são a admoestação, multa, a apreensão de mercadorias, a interdição do estabelecimento ou suspensão do serviço e a desabilitação, que poderá ser imposta apenas pelas autoridades locais de aplicação.

▪ **Comentário:**

A lei peruana de proteção do consumidor estabelece como sanções administrativas a multa e a admoestação. Além disso, a lei prevê a imposição de medidas corretivas, isto é, obrigações de fazer impostas ao fornecedor com a finalidade de reverter os efeitos das condutas infratoras ou de evitar que elas se repitam. Entre as medidas corretivas estabelecidas pela lei estão o confisco e destruição de mercadorias, a interdição temporária do estabelecimento, a restituição e reparação de produtos, a devolução do valor pago pelo consumidor; quando o produto ou serviço não corresponder ao que havia sido acordado pelas partes, a obrigação de que o fornecedor pague as coberturas oferecidas nos seguros contratados pelos consumidores, ficando sujeito ao cumprimento das condições estabelecidas nas apólices de seguros. Por fim, a lei permite à Comissão estabelecer qualquer outra medida que ela considere pertinente e que tenha a finalidade de reverter os efeitos da conduta infratora.

Deve-se ressaltar que a prerrogativa expressamente fixada de imposição por via administrativa de obrigações de fazer ao fornecedor, com a finalidade de reverter os efeitos das condutas infratoras ou de evitar que elas se repitam, constitui o principal destaque da lei peruana em relação às demais legislações analisadas.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 46: INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS CONCILIATORIOS: El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.”

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

(a) apercibimiento;

(b) multa de quinientos pesos (\$500) a quinientos mil pesos (\$500.000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;

▪ **Legislação:**

- (c) decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
- (d) clausura de establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;
- (e) suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
- (f) la pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

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

“Artículo 48: DENUNCIAS MALICIOSAS: Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incs. a y b del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.”

“Artículo 49: APLICACIÓN Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES: En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años.”

• **BRASIL:**

- **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**

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

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

▪ **Legislação:**

§ 2º (Vetado).

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

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

“Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- 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 produto 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, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.”

“Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

▪ **Legislação:**

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo.”

“Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.”

“Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste Código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.”

“Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente, no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.”

• **PARAGUAI:**

- **Decreto nº 21.004/2003**

“Art. 30º.- Sanciones.

Verificada la existencia de la infracción, quienes resulten responsables serán pasibles de las sanciones previstas en esta sección, las cuales se podrán

▪ **Legislação:**

aplicar conforme a las siguientes alternativas, en forma separada o conjunta y según resultare las circunstancias del caso:

- a) Amonestación;
- b) Multa. Los montos serán fijados según las disposiciones que rigen para el ámbito municipal y administrativo respectivamente;
- c) Decomiso de las mercaderías y de los productos objeto de la infracción;
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por um plazo de hasta sesenta (60) días; siempre que no se trate de un Servicio Público.

e) Inhabilitación, que podrá ser impuesta únicamente por la autoridad local de aplicación, de acuerdo a lo preceptuado en las normas municipales

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en un diario de circulación Nacional Asimismo, la autoridad queda encargada de llevar un registro de las sanciones aplicadas, con la finalidad de informar al público, así como para detectar casos de reincidencia; sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 7 del Decreto N° 20.572/03.

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación solo podrá ordenar estas sanciones en los procedimientos a que se refiere el artículo 9 de la Ley N° 1276/98 y serán de aplicación inmediata. En los demás casos es competente el juez de faltas según lo establecido por la citada norma legal.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 41°.- Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

▪ **Legislação:**

La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45 de la presente Ley.”

“Artículo 42°.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;

Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;

Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;

Reposición y reparación de productos; (e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;

Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;

Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;

La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;

Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;

Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;

▪ **Legislação:**

Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;

Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.”

“Artículo 43°.- Las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor del consumidor constituyen Títulos de Ejecución conforme con lo dispuesto en el Artículo 713° inciso 3) del Código Procesal Civil, una vez que queden consentidas o causen estado en la vía administrativa.

En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor de consumidores, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a tales consumidores.”

“Artículo 44°.- El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, la Comisión de Protección al Consumidor es competente para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente Título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 43° de la presente Ley.”

“Artículo 47°.- El monto de las multas será calculado en base a la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente en la fecha del pago voluntario o en la fecha en que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituirán en su integridad recursos propios de INDECOPI.”

■ **Legislação:**

- Decreto legislativo 807 - Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI

“Artículo 36.- El monto de las multas que aplique la Comisión será calculado en base a la UIT vigente en el día del pago voluntario, o en la fecha en que se haga efectiva la cobranza coactiva.”

“Artículo 37.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.”



PROCEDIMENTO JUDICIAL

■ Comentário:

Na Argentina, são legitimados para propor ações judiciais os consumidores ou usuários, as associações de consumidores constituídas como pessoas jurídicas, a autoridade de aplicação nacional ou local e o Ministério Público. As associações de consumidores estarão habilitadas como litigantes de quaisquer das partes.

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro determina que a defesa do consumidor em juízo pode se dar individualmente ou a título coletivo. Nesta última hipótese, são legitimados concorrentemente o Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código, as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código. Caso haja manifesto interesse social, o requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz. O Código autoriza, para a defesa dos direitos e interesses dos consumidores, todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

No Paraguai, os legitimados são o consumidor ou usuário, as associações de consumidores que cumpram os requisitos legais, a autoridade competente nacional ou local e a “Fiscalía General de la República”. A legislação paraguaia autoriza que a defesa em juízo dos direitos dos

■ Comentário:

consumidores seja exercida a título individual e coletivo (quando estiverem envolvidos interesses ou direitos difusos ou coletivos).

A lei de proteção do consumidor do Peru prevê o INDECOPI como legitimado para a propositura de ações judiciais relacionadas aos temas de sua competência. Por meio de delegação do INDECOPI, outras entidades públicas ou privadas com capacidade para representar os interesses dos consumidores adquirem a faculdade para propor ações. O juiz aceitará a legitimidade dessas entidades se elas apresentarem um documento que comprove tal delegação. O Indecopi representará todos os consumidores afetados pelos fatos nos quais se fundamenta a petição, desde que esses não manifestem a vontade de fazê-lo individualmente ou não fazê-lo em 30 dias.

É importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor do Brasil traz diversas inovações processuais, como (i) a inversão do ônus da prova, (ii) a possibilidade de litisconsórcio entre órgãos estaduais e federais, (iii) regras sobre a coisa julgada *erga omnes* nas ações coletivas, (iv) execução coletiva na hipótese de ausência de habilitação de interessados, (v) várias novidades no tocante à legitimidade para ações coletivas, inclusive de órgãos sem personalidade jurídica e até mesmo para ações penais privadas subsidiárias das ações públicas, (vi) alterou dispositivos importantes da lei da ação civil pública – Lei 7.347 de 1985, (vii) criou instrumentos mais efetivos para o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, dentre outras. Neste último caso, há preferência para a tutela específica da obrigação ou determinação de providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento, em detrimento da mera conversão da obrigação em perdas e danos, salvo se o autor por isso optar ou se for inviável a tutela específica. Ademais, no Brasil, as ações coletivas com base no Código de Defesa do Consumidor estão dispensadas do adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas. Além disso, as associações autoras não serão condenadas em honorários de advogados, custas e despesas processuais, salvo comprovada má-fé.

Na Argentina, há o benefício da justiça gratuita às atuações judiciais que se iniciem em conformidade com a lei argentina de proteção ao consumidor.

▪ **Legislação:**

• **ARGENTINA:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 52: ACCIONES JUDICIALES: Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público. El ministerio público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de ley.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el ministerio público.”

“Artículo 53: NORMAS DEL PROCESO: Se aplicarán las normas de proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.”

• **BRASIL:**

- ***Código de Proteção e Defesa do Consumidor***

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

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

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

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

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

■ Legislação:

“Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

▪ **Legislação:**

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

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

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

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

“Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.”

“Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.”

“Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.”

“Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

“Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.”

“Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.”

▪ **Legislação:**

“Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções.

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.”

“Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.”

“Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.”

“Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador; vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade,

■ Legislação:

facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.”

“Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste Código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação, distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.”

“Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este Código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervido no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste Código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

▪ **Legislação:**

“Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.”

• **PARAGUAI:**

- ***Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario***

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

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

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

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

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

“Artículo 44°.- Para todos los efectos legales se entenderá por “intereses difusos” aquellos intereses supraindividuales, de naturaleza indivisible, de los que sean titulares personas indeterminadas y ligadas al hecho, y por intereses colectivos definidos en el inc. i) del Art. 4°.”

• **PERU:**

- ***Ley de Protección al Consumidor***

“Artículo 40°.- El procedimiento administrativo para hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley se iniciará de oficio, a pedido del consumidor afectado, o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una Asociación de Consumidores, y se registrará por lo dispuesto en el Título Quinto del Decreto Legislativo N° 807.

▪ **Legislação:**

En el caso de productos adquiridos o servicios contratados por una sociedad conyugal u otros patrimonios autónomos, y cuando se solicite la imposición de una medida correctiva de devolución o reposición, la legitimidad para obrar corresponderá al patrimonio autónomo, mientras que la representación procesal será de cada uno de sus integrantes, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 65° del Código Procesal Civil.

La interposición de denuncias por parte de las Asociaciones de Consumidores por infracción a las normas administrativas de protección al consumidor queda sujeta a la reglamentación que apruebe el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.”

“Artículo 51°.- El Indecopi, previo acuerdo de su Directorio, se encuentra legitimado para promover procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia, en defensa de los intereses de los consumidores, conforme a lo señalado por el artículo 82 del Código Procesal Civil, los mismos que se tramitarán en la vía sumarísima. En estos procesos se podrán acumular de manera genérica las pretensiones de indemnización por daños y perjuicios, reparación o sustitución de productos, reembolso de cantidades indebidamente pagadas y en general cualquier otra pretensión necesaria para tutelar el interés y los derechos de los consumidores afectados, que guarde conexidad con aquéllas. El Indecopi podrá delegar esta facultad en entidades públicas y privadas que estén en capacidad de representar los intereses de los consumidores. El Juez admitirá la legitimidad para obrar de la entidad respectiva, sin más trámite que la presentación del documento en que consta la delegación efectuada por Indecopi.

El Juez conferirá traslado de la demanda el mismo día que se efectúen las publicaciones a la que se hace referencia en la norma mencionada en el párrafo anterior. El Indecopi representará a todos los consumidores afectados por los hechos en que se funde el petitorio si aquéllos no manifestaran expresamente y por escrito su voluntad de no hacer valer su derecho o de hacerlo por separado, dentro del plazo de 30 días de realizadas dichas publicaciones, vencido el cual se citará a la audiencia de conciliación.

Una vez consentida o ejecutoriada la sentencia que ordena el cumplimiento de la obligación demandada, ésta será cobrada por el Indecopi, quien luego prorrateará su monto o velará por su ejecución entre los consumidores que se apersonen ante dicho organismo, acreditando ser titulares del derecho discutido en el proceso.

■ Legislação:

Transcurrido un año desde la fecha en que el Indecopi cobre efectivamente la indemnización, el saldo no reclamado se destinará a un fondo especial para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y del sistema de patrocinio de intereses difusos.

Mediante Decreto Supremo se establecerán los alcances y mecanismos para llevar a cabo el adecuado uso del fondo mencionado en el párrafo anterior; así como para regular los procedimientos de distribución del monto obtenido o de ejecución de las obligaciones en favor de los consumidores afectados.

Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, el Indecopi podrá representar los intereses individuales de los consumidores ante cualquier autoridad pública o cualquier otra persona o entidad privada, bastando para ello la existencia de una simple carta poder suscrita por el consumidor afectado. Tal poder faculta al Indecopi a exigir y ejecutar cualquier derecho del consumidor en cuestión.”



SANÇÕES PENAIS

▪ Comentário:

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro prevê, independentemente das sanções administrativas e civis, também sanções penais e sem prejuízo das sanções previstas no Código Penal e leis especiais, como a Lei 8.137 de 1991. Estabelece, também circunstâncias agravantes e dispõe sobre fiança. As leis de consumo da Argentina, do Paraguai e do Peru não prescrevem sanções penais específicas, estando tais sanções previstas no Código Penal. O Código penal peruano prevê uma sanção penal em caso de divergência entre a qualidade ou a quantidade dos produtos e a informação dos rótulos e etiquetas do produto.

▪ Legislação:

• ARGENTINA:

Ver código penal, arts. 159, 173, 174, 200, 201, 204, 204 bis, 204 ter, 204 cuater, 206, 208, 300, 301 e os estabelecidos em leis especiais.

• BRASIL:

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

“Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste Código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.”

“Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

▪ **Legislação:**

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.”

“Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.”

“Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).”

“Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.”

“Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

▪ **Legislação:**

“Art. 70. Empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.”

“Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.”

“Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de seis meses a um ano ou multa.”

“Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste Código, incide nas penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.”

“Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste Código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

▪ **Legislação:**

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais.”

“Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.”

“Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.”

“Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este Código, será fixado pelo juiz ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.”

“Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste Código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.”

• **PERU:**

- **Código Penal**

“Artículo 239º.- El que vende bienes o presta servicios, cuya calidad o cantidad son diferentes a los ofertados o a los consignados en los rótulos, etiquetas, letreros o listas elaboradas por la propia empresa vendedora o prestadora de servicios será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de tres años y con sesenta a ciento veinte días-multa.

El que vende bienes cuya fecha de vencimiento ha caducado, será reprimido con la misma pena.”

