

DEFESA DO CONSUMIDOR NA AMÉRICA LATINA

Atlas Geopolítico



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Ministro de Estado da Justiça

Márcio Thomaz Bastos

Secretário Executivo

Luiz Paulo Teles Barreto

Secretário de Direito Econômico

Daniel Krepel Goldberg

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Presidência Pro-Tempore do Brasil no Foro de Agências Governamentais da América Latina

Ricardo Morishita Wada

Brasília/DF - Brasil

2005

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

Trabalho desenvolvido por:

Ana Paula Furtado de Mendonça Galvão
Anne Caroline Diesel de Oliveira
Érika Patrícia Tinajeros Arce
Filipe Scherer Oliveira
Maria Eugênia dos Santos Vigas
Matheus Rocha Faganello
Nely Queiroz Lucas

Supervisão

Alex Christian Kamber

Coordenação:

Ricardo Morishita Wada

Créditos:

Fotos cedidas pelo Banco de imagens da Unesco e da Embratur

Distribuição Gratuita

Editado e Impresso pela Artcor Gráfica e Editora Ltda.

Tiragem: 2000 exemplares

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

DEFESA DO CONSUMIDOR NA AMÉRICA LATINA

Atlas Geopolítico



português

Introdução

Tendo em vista a necessidade e interesse em estabelecer uma linha de comunicação direta entre os países latino-americanos no que diz respeito às questões de proteção e defesa do consumidor e, levando em consideração os compromissos assumidos na Carta de São Paulo por ocasião do III Fórum de Agências de Governo de Proteção do Consumidor, o governo brasileiro, por meio de seu Ministério da Justiça, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), desenvolveu ao longo de 2005 um Atlas Geopolítico da Defesa do Consumidor na América Latina.

O Atlas consolida informações sobre Direito do Consumidor nos diferentes Estados da América Latina, com o intuito de promover a integração dos países e facilitar pesquisas para futuras ações conjuntas neste âmbito. Vinte países da América Latina foram consultados sobre as perspectivas da proteção e defesa do consumidor em seus próprios territórios. As respostas a estas consultas resultaram numa compilação da legislação e de informações basilares relacionadas ao tema, o que nunca antes havia sido referido em um mesmo documento. Isso já é um demonstrativo do sucesso deste trabalho, que certamente irá render frutos positivos para todos os países envolvidos.

O trabalho começou a apresentar avanços em agosto, quando 17 países passaram a responder a questionários enviados pelo DPDC sobre os aspectos relacionados a regime legal aplicável, sistema nacional de defesa do consumidor e questões basilares de Direito Material. Integraram a pesquisa órgãos oficiais e entidades civis de defesa do consumidor do seguintes países: Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai, Peru, Uruguai, Guiana, Belize,

Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá e México. Foram utilizadas as respostas de 15 órgãos nacionais de defesa do consumidor, uma resposta de entidade civil (Equador) e, no caso da Bolívia, foi utilizada a resposta da agência reguladora do setor elétrico.

Regime Legal Aplicável

Quase todos os países fazem menção à defesa do consumidor em sua Constituição e contam com um Código de Defesa do Consumidor (CDC). Na maioria das nações, o CDC entrou em vigor a partir da década de 1990. É salutar registrar que, neste período, o modelo de Estado sofreu profundas transformações no Brasil e em toda América Latina. Encontramos também implantações da defesa do consumidor mais recentes, o que justifica a pouca experiência com a aplicação normativa. A Bolívia só conta com normas para a defesa dos usuários de serviços públicos e no Belize, como exceção, existem, desde 1954, leis esparsas de defesa do consumidor.

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Os sistemas nacionais de defesa do consumidor reproduzem um modelo onde participam o Estado, por meio dos órgãos públicos nacionais e locais, e as entidades civis. A participação das Defensorias Públicas ocorre com mais frequência do que os Ministérios Públicos, exceção feita ao Brasil.

Com relação ao incentivo à manutenção destes órgãos e entidades, verificamos que a maioria das associações de defesa do consumidor recebe apenas apoio logístico e de capacitação do governo. As entidades civis do Uruguai também recebem apoio de um

programa do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para a defesa do consumidor e da concorrência. Apenas poucos países instituíram um fundo para o financiamento de projetos na área da defesa do consumidor ou incluíram o apoio às ONGs de defesa do consumidor em seu orçamento nacional. No Brasil, o Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD) cumpre esse papel, revertendo à sociedade os recursos obtidos por meio da aplicação de multas por violação de direitos.

Na área de governo constatamos que os órgãos de defesa do consumidor são descentralizados, com representações nas regiões mais importantes do país, mas que para outros a centralização ainda é bastante acentuada. Verificamos também que nos dois países onde não existe um CDC (Bolívia e Belize) não há um órgão federal de defesa do consumidor.

Questões Basilares de Direito Material

Há uma grande coincidência entre os direitos básicos dos consumidores e os respectivos institutos jurídicos. Alguns países demarcaram um significativo avanço na consolidação da responsabilidade objetiva, ao lado de questões processuais como a legitimidade para propositura de ações coletivas para tutela dos interesses e direitos dos consumidores.

Na maioria dos países pesquisados existe regulamentação sobre publicidade enganosa, contratos de adesão e cláusulas abusivas e foi adotado o princípio da responsabilidade solidária entre os membros da cadeia produtiva. Já uma regulamentação sobre comércio eletrônico e contratos a distância existe apenas em uma minoria de países.

Em grande parte dos países existe um procedimento diferenciado para a defesa do consumidor, normalmente limitado às pequenas causas. A maioria dos países também adota a conciliação ou a arbitragem como mecanismo de resolução alternativa de conflitos.

A tutela penal do direito do consumidor está prevista na maior parte dos países que possuem um CDC. Quando não há previsão expressa, ou na falta de um CDC, aplica-se o Código Penal. Com respeito à coleta e armazenamento de dados pessoais, o setor público da maioria dos países pesquisados mantém bancos de dados com reclamações dos consumidores.

A edição deste Atlas cumpre com o compromisso assumido pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor na presidência do Fórum de Agências de Governo de Defesa do Consumidor na América Latina.

Trata-se certamente de um material inaugural, que necessitará sempre de atualização. Há a expectativa auspiciosa de que possamos formar uma série histórica, e que os trabalhos resultantes do Fórum - e o Atlas é um deles - representem um momento precioso da defesa do consumidor na América Latina, não apenas nos nossos sistemas, mas, sobretudo, na construção de um necessário sistema latino-americano de defesa do consumidor.

Sumário

PÁGINA

15

Regime legal aplicável

Existe alguma previsão constitucional de defesa do consumidor em seu país? -----	16
Existe alguma legislação especial de defesa do consumidor? -----	18
Ocorrem conflitos entre o Direito do Consumidor e outras normas de Direito Público e Privado? Em caso afirmativo, qual tem sido a tendência das decisões dos tribunais: há prevalência do Direito do Consumidor? -----	29
Há previsão de tutela penal nas relações de consumo? -----	32

PÁGINA

37

Estrutura disponível para a garantia de aplicação do Direito do Consumidor (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor)

Existe um órgão central governamental de defesa do consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas atribuições? -----	38
Há alguma forma de descentralização dos referidos órgãos? -----	45
Quais os tipos de sanções a serem aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal? -----	48
Existem entidades civis ou quaisquer iniciativas não-governamentais de proteção do Direito do Consumidor? -----	52
O governo de seu país apóia de alguma forma essas entidades? Quais e de que forma? -----	55
Quem representa internacionalmente o país nas questões referentes à proteção e defesa do consumidor? -----	58

Solução de conflitos

Como se apresenta a defesa do consumidor no âmbito judicial?	
Há algum procedimento diferenciado para a defesa do consumidor ? -----	62
De quais mecanismos judiciais dispõem os consumidores para a sua proteção? -----	65
Resoluções alternativas de conflitos são praticadas na área de proteção do consumidor ?	
Em caso afirmativo, como funcionam e quem são os responsáveis? -----	70

Questões basilares de Direito Material

Existe a preocupação de se aplicar o princípio da informação nas relações contratuais ? -----	80
Há previsão de proteção contra cláusulas abusivas? -----	87
Existe regulamentação sobre os contratos de adesão? -----	93
Existe regulamentação sobre os contratos à distância? -----	97
Existe regulamentação sobre publicidade enganosa ou abusiva? -----	101
No que concerne à responsabilidade civil do fornecedor, ela é objetiva ou subjetiva? -----	107
Existem crimes nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais são os tipos penais e as respectivas sanções? -----	109

Existe responsabilidade pelo fato do produto e do serviço? -----	112
Existe responsabilidade pelo vício do produto e do serviço? -----	115
Existe responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo ? Em caso afirmativo, como ela se processa? -----	117
O poder público ou privado mantém algum tipo de cadastro, ficha, registro ou dados pessoais e de consumo arquivados sobre os consumidores? -----	120
Os órgãos públicos de defesa do consumidor possuem algum tipo de cadastro sobre as reclamações formuladas pelos consumidores? -----	122
Esses dados são divulgados publicamente? Em caso afirmativo, de que forma? -----	124



1

Regime legal aplicável

Existe alguma previsão constitucional de defesa do consumidor em seu país?

Argentina	Sim.
Bolívia	Não existe previsão expressa sobre defesa do consumidor na constituição política do Estado boliviano.
Brasil	Sim, segundo o artigo 5 da Constituição Federal todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: “XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Artigo 170: a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V – defesa do consumidor. Artigo 48: O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”.
Chile	Não, ainda que existam projetos de lei no Congresso Nacional que buscam introduzi-la em nível constitucional.
Colômbia	Sim, o artigo 78 da Constituição Política consagra a referida proteção.
Equador	Sim, dentro dos Direitos Civis (artigo 23 num. 78) e no capítulo “Dos Direitos Coletivos”, o artigo 92 se refere à proteção dos consumidores.
Paraguai	Sim, no artigo 38 da Constituição Nacional “Do direito à defesa dos interesses difusos”.
Peru	O artigo 65 da Constituição Política do Peru, de 1993, estabelece o seguinte: “O Estado defende o interesse dos consumidores e usuários. Para tal efeito, garante o direito à informação sobre os bens ou serviços que se encontram a sua disposição no mercado. Assim mesmo, vela em particular, pela saúde e segurança da população”.
Uruguai	Não existe previsão constitucional expressa. A Constituição regula direitos em geral.
Guiana	Não.

América Central

Belize	Não há previsão constitucional no que concerne os Direitos do Consumidor em Belize.
Costa Rica	Sim, o artigo 46 da Constituição Política da Costa Rica afirma na parte que interessa ressaltar: “(...) Os consumidores e usuários têm direito à proteção de sua saúde, ambiente, segurança e interesses econômicos; a receber informação adequada e verdadeira; à liberdade de eleição e a um trato equitativo. O Estado apoiará a constituição de organismos para a defesa de seus direitos. A lei regulará essas matérias (...)” (Adicionado mediante Lei nº 7.607, de 29 de maio de 1996. Publicado na: <i>La Gaceta</i> nº 115, de 18 de junho de 1996).
El Salvador	Sim, segundo o artigo 101 inc. 2º Parte final da Constituição da República: “A ordem econômica deve obedecer a princípios de justiça social, que tem por fim assegurar uma existência digna a todos os habitantes do país. O Estado promoverá o desenvolvimento econômico e social por intermédio do aumento da produção, da produtividade e da utilização racional dos recursos. Perseguindo o mesmo objetivo, promoverá os diversos setores industriais e defenderá os interesses dos consumidores”.
Guatemala	Sim, artigo 119, alínea “i” da Constituição da República.
Honduras	Sim, nosso país conta com uma legislação de proteção aos consumidores.
Panamá	Atualmente não existem previsões constitucionais de defesa dos direitos dos consumidores e usuários.

América do Norte

México	Sim. No México, o artigo 28 da Constituição Política dos Estados Unidos Mexicanos estipula princípios enfocados na proteção dos direitos do consumidor: “Nos Estados Unidos Mexicanos estão proibidos os monopólios, as práticas monopolistas e as isenções de impostos nos termos e condições que fixam as leis. O mesmo tratamento será dado às proibições a título de proteção da indústria”. Em consequência a lei punirá severamente e as autoridades perseguirão, com eficácia, toda concentração em uma ou poucas mãos de artigos de consumo necessários e que tenham por objeto obter a alta dos preços; todo acordo, procedimento ou combinação de produtores, industriais, comerciantes ou empresários de serviços, que de qualquer maneira ocorra, para evitar a livre concorrência ou a
--------	---

concorrência entre si e obrigar aos consumidores a pagar preços exagerados e, em geral, tudo que constitua uma vantagem exclusiva e indevida em favor de uma ou várias pessoas determinadas e com prejuízo do público em geral ou de alguma classe social. As leis fixarão as bases para que se assinalem os preços máximos aos artigos, materiais ou produtos que se consideram necessários para a economia ou o consumo nacional ou popular, assim como para impor modalidades à organização da distribuição desses artigos, materiais ou produtos a fim de evitar que intermediações desnecessárias ou excessivas provoquem insuficiência no abastecimento, assim como a alta dos preços. A lei protegerá os consumidores e propiciará sua organização para o melhor cuidado de seus interesses.

Existe alguma legislação especial de defesa do consumidor?

Argentina

Sim.

Bolívia

Não existe legislação especial de defesa do consumidor na Bolívia, apesar disso o artigo 10 da Lei do Sistema de Regulamentação Setorial (Sirese) nº 1.600 estabelece que dentro das atribuições das superintendências setoriais está a de conhecer e processar denúncias e reclamações dos usuários, das empresas, entidades reguladas e dos órgãos competentes do Estado com relação às atividades que se encontram sob a jurisdição do Sistema de Regulamentação Setorial. A Lei dos Municípios, de 28 de outubro de 1999 (nº 2.028), estabelece a jurisdição e competência do Governo municipal em matéria de Defesa do Consumidor. Institui sistemas de controle de qualidade e normas de condições higiênicas e de saúde na elaboração de produtos de origem animal e vegetal e também o confisco e a destruição, sem direito de compensação, para os que infringiram as normas básicas de higiene estabelecidas por esta entidade.

Brasil

Sim.

Chile

Sim.

Colômbia	Sim.
Equador	Sim, a Lei Orgânica de Defesa do Consumidor.
Paraguai	Sim, a Lei nº 1.334/98 sobre Defesa do Consumidor e do Usuário.
Peru	Sim, existe uma legislação especial, o Decreto Legislativo nº 716, “Lei de Proteção ao Consumidor”, que foi publicado no diário oficial em 9 de novembro de 1991.
Uruguai	Sim.
Guiana	Sim.

América Central

Belize	Não, não há legislação especial e autônoma em relação à proteção do consumidor em Belize, mas o <i>Public Utilities Commission Act</i> e o <i>Hire Purchase Act</i> contêm algumas provisões para proteger os consumidores.
Costa Rica	Sim, a Lei nº 7.472: “Lei de Promoção da Concorrência e da Defesa Efetiva do Consumidor”, editada em 20 de dezembro de 1994 e seu Regulamento (Decreto nº 25.234- MEIC, de 01 de julho de 1996).
El Salvador	Sim, a Lei de Proteção do Consumidor.
Guatemala	Sim, o Decreto 006-2003 do Congresso da República, “Ley de Protección al Consumidor y Usuario” e seu Reglamento Acuerdo, Gubernativo 777-2003”.
Honduras	Sim, a Lei de Proteção ao Consumidor e seu Regulamento, Decreto Legislativo nº 41-1989.
Panamá	Sim, a Lei nº 29, de 1º de fevereiro de 1996, “por intermédio da qual se estabelecem normas sobre a defesa da concorrência e se adotam outras providências”, contempla disposições gerais concernentes à proteção dos consumidores e usuários. No caso dos serviços públicos, a lei específica do setor de telecomunicações, Lei nº 31, de 1996, contempla algumas disposições a respeito do consumidor. Além disso, o Decreto-Lei nº 9, de 1998, estabelece algumas disposições especiais sobre os consumidores de serviços bancários.

América do Norte

México

A legislação aplicável em matéria de proteção do consumidor é a Lei Federal de Proteção do Consumidor (LFPC).

Em caso afirmativo, qual a natureza dessa legislação?

Argentina

Lei sancionada pelo Poder Legislativo Nacional e de ordem pública. Sem prejuízo da concorrência das províncias em matéria legislativa.

Bolívia

A Lei do Sistema de Regulamentação Setorial (Sirese) tem por objetivo “regular, controlar e supervisionar aquelas atividades dos setores de telecomunicações, eletricidade, hidrocarbonetos, transportes, saneamento básico e de outros setores, que por intermédio da lei sejam incorporados ao Sistema”. A Lei Sirese se aplica no âmbito do direito administrativo, pois é uma delegação do governo central para as superintendências regulamentarem e supervisionarem o funcionamento correto do mercado de serviços da Bolívia, integrando-o no âmbito do direito da concorrência e dos direitos dos usuários de serviços públicos. A natureza da Lei dos Municípios é de caráter administrativo e regulamentar do regime municipal. Define a organização e atribuições dos municípios e do governo municipal, permitindo também o controle social do governo municipal.

Brasil

Trata-se de uma lei ordinária.

Chile

Trata-se de uma lei ordinária, nº 19.496, de 1997, recentemente modificada pela Lei nº 19.955, de 14 de julho de 2004.

Colômbia

Um decreto-lei, expedido pelo presidente com força de lei.

Equador

Sua natureza é orgânica, isto é, tem supremacia sobre as leis ordinárias, e é de direito público.

Paraguai

É uma lei especial de ordem pública.

Peru	A legislação se encontra regulada num corpo normativo e tem aplicação administrativa
Uruguai	A Lei nº 17.250 regula de forma específica as relações de consumo.
Guiana	—

América Central

Belize	O <i>Public Utilities Commission Act</i> criou a comissão de utilidades públicas para garantir que os serviços de utilidade pública sejam satisfatórios e os impostos cobrados sobre esses serviços sejam justos e razoáveis. O <i>Hire Purchase Act</i> regula os contratos de compra e aluguel e inclui provisões sobre as condições e qualidade dos produtos sujeitos a tais acordos.
Costa Rica	Tem base constitucional, e esse direito fundamental é desenvolvido por uma lei e por um regulamento como indicado anteriormente.
El Salvador	É uma lei especial.
Guatemala	É um decreto legislativo, de ordem pública, promulgado pelo Congresso Nacional.
Honduras	Visa o estabelecimento de um ordenamento jurídico para atingir e manter uma proteção adequada dos consumidores de nosso país, a fim de garantir um tratamento justo e equitativo na aquisição e uso de bens ou serviços.
Panamá	Basicamente, são corpos normativos que indicam direitos substantivos e procedimentais sobre proteção do consumidor, ademais de estabelecer a autoridade competente, o procedimento e as sanções, em caso de comprovarem-se infrações às normas legais.

América do Norte

México	A natureza da LFPC é de caráter administrativo, uma vez que somente o Poder Executivo pode aplicá-la. Somado ao anterior, o artigo 20 da LFPC estipula que: “A Procuradoria Federal do Consumidor é um organismo descentralizado de serviço social com
--------	--

personalidade jurídica e patrimônio próprio. Tem funções de autoridade administrativa e está encarregada de promover e proteger os direitos e interesses do consumidor e buscar a equidade e segurança jurídica nas relações entre fornecedores e consumidores. Seu funcionamento rege-se-á pelo disposto nesta lei, nos regulamentos desta e seus estatutos.”

Quais são e de quando datam as normas que colocaram em prática a defesa do consumidor?

Argentina	A Lei de Defesa do Consumidor (LDC) nº 24.240, foi sancionada em 22 de setembro de 1993 e entrou em vigência no território nacional em 15 de outubro de 1993. O Poder Executivo da Nação (PEN) regulamenta a lei mediante o Decreto nº 1.798/94, modificado pelas Leis nºs 24.568 e 24.999.
Bolívia	Como assinalado anteriormente, não existe legislação especial sobre proteção e defesa dos consumidores na Bolívia. Apesar disso, se vislumbrou progressos interessantes em relação à proteção dos usuários de serviços públicos desde a aplicação da Lei Sirese nº 1.600, datada de 28 de outubro de 1994 e em relação à Lei nº 2.028 (Lei dos Municípios), de 28 de outubro de 1999, que faz referência à defesa do consumidor no âmbito das atribuições dos municípios e do governo municipal.
Brasil	A Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e o Decreto nº 2.181/97.
Chile	São as contidas na Lei do Consumidor (LPC), em vigor desde 1997.
Colômbia	O Decreto nº 3.466, de 1982. (Estatuto do Consumidor).
Equador	A primeira lei de defesa do consumidor foi publicada mediante o R.O. 520 no dia 12 de setembro de 1990. Essa lei foi derogada pela Lei Orgânica de Defesa do Consumidor, publicada no R.O. 116, de 10 de julho de 2000. O Regulamento Geral da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor foi publicado no R.O. 287, de 19 de março de 2001.

Paraguai	A Lei de Defesa do Consumidor e do Usuário (nº 1.334/98) , a Lei nº 1.276, sobre o Regime de Faltas Municipais, e o Decreto Regulamentar 2.553/99 (hoje em dia sem eficácia) aplicam-se desde 1999 no Paraguai. Os Decretos 20.572 e 21.004, em vigor desde o ano de 2003, criaram o Sistema Nacional Integrado de Proteção ao Consumidor, estabelecendo o processo sumário administrativo dentro do Sistema, e modificando a Lei nº 1.334/98.
Peru	O Decreto Legislativo 716, publicado no Diário Oficial em 9 de novembro de 1991.
Uruguai	A lei é de 11 de agosto de 2000. Anteriormente à lei vigente, existiam apenas normas esparsas.
Guiana	Leis e ano de entrada em vigor: <i>Occupational and Safety Act (1995); Environmental Protection Act (1996); Termination of Employment and Severance Pay Act (1997); Married Persons (Property) Act (1984); Family and Dependants Provision Act (1990); Domestic Violence Act (1996); Motor Vehicles and Road Traffic Act Cap 51 (2002); Guyana National Bureau of Standards Act (1984); Rice Factories Act (1998); Public Utilities Commission Act (1991, 1997, 1999); Money Laundering (Prevention) Act (2000); Weights and Measures Act (1981); Sale of Goods Act (1914); National Insurance and Social Security Act (1967); Food and Drugs Act (1971).</i>

América Central

Belize	<i>A Public Utilities Commission Act, chapter 223 of the Laws of Belize, Revised Edition 2000-2003</i> , entrou em vigor em 24 de agosto de 1999. <i>O Hire Purchase Act, chapter 292 of the Laws of Belize, Revised Edition 2000-2003</i> , data de 13 de março de 1954.
Costa Rica	A lei foi editada em 20 de dezembro de 1994 e entrou em vigor em 1995. O regulamento começou a vigorar a partir da publicação no Diário Oficial <i>La Gaceta</i> , em 1998.
El Salvador	A lei foi aprovada pelo Decreto Legislativo nº 267, de 31 de agosto de 1992 e publicado no Diário Oficial nº 159, tomo 316, de 31 de agosto de 1992. Esteve vigente a partir de 8 de setembro do mesmo ano e foi posteriormente revogada. A Lei atual de Proteção ao Consumidor foi aprovada por Decreto Legislativo nº 666, datado 14 de março de 1996, publicado no Diário Oficial nº 58, tomo 330, datado 22 de março de 1996, e vigente a partir de 30 de março do mesmo ano.
Guatemala	A lei está em vigor desde 26 de março de 1999. O regulamento entrou em vigor em 18 de dezembro de 2003.

Honduras	Decreto legislativo nº 41/1989, editado pelo Congresso Nacional em 7 de abril de 1989, foi publicado no Diário Oficial <i>La Gaceta</i> nº 25.819, de 29 de abril de 1989, e entrou em vigência em 19 de maio de 1989.
Panamá	A Lei nº 29, de 1996 entrou em vigor 90 dias após sua promulgação, no dia 3 de maio de 1996.

América do Norte

México	<p>Em 5 de fevereiro de 1976 entrou em vigor a primeira LFPC, que criou a Procuradoria Federal do Consumidor (Profeco) como um organismo especializado na aplicação da justiça na esfera de consumo e estabeleceu os direitos da população consumidora. Posteriormente, efetuaram-se diversas reformas ou adições a fim de adaptar a LFPC ao contexto sócio-econômico do país. As modificações da LFPC ocorreram em 1982, 1985, 1988 e 1992. A reforma de 1992 foi a mais importante de todas as modificações anteriores, uma vez que uniu o Instituto Nacional de Consumo (Inco) ao Profeco. O Inco tinha como finalidade orientar o consumidor para uma utilização eficiente de seu poder de compra; informando-o e capacitando-o para o exercício de seus direitos. Com a dita fusão, a Profeco assumiu uma nova orientação preventiva. Em 2000, a Profeco adicionou um capítulo concernente à regulamentação do comércio eletrônico com a finalidade de adaptar a LFPC à nova realidade do comércio internacional. O capítulo VIII bis intitula-se “Dos direitos dos consumidores nas transações efetuadas através do uso de meios eletrônicos, óticos ou de qualquer outra tecnologia”. As últimas reformas da LFPC ocorreram na seguinte ordem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ·6/Dez/02: Profeco apresentou iniciativa de Reformas a LFPC ao H. Congresso da União. ·25/Mar/03: Foi aprovada na Câmara de Deputados com 396 votos a favor. As reformas foram ao Senado para revisão. ·13/Nov/03: A câmara de Senadores aprovou por unanimidade as reformas. O projeto retorna à Câmara de origem. ·11/Dez/03: A Câmara de Deputados votou os artigos modificados pelos senadores. Conclui-se o processo legislativo. ·Aprovou-se a LFPC com 480 votos a favor; 6 abstenções; 0 votos contra. Se desejar conhecer mais informações a respeito visite: http://www.profeco.gob.mx/html/juridico/juridico.htmhttp://www.profeco.gob.mx/html/juridico/acuerdo_lfpc_dof_4feb04.pdf http://www.profeco.gob.mx/html/juridico/lfpc.htm
--------	---

Não havendo legislação específica, há algum projeto de lei ou de modificação das leis existentes?

América do Sul

Argentina	—
Bolívia	O último projeto de uma lei especial sobre defesa do consumidor foi a Lei Quadro para a Defesa da Concorrência e do Consumidor, apresentado pelo Ministério de Desenvolvimento Econômico e por organizações não governamentais em setembro de 2003.
Brasil	—
Chile	Foi aprovada recentemente a modificação, que entrou em vigor em julho de 2004.
Colômbia	Um projeto para a reforma do chamado Estatuto do Consumidor está tramitando no Congresso.
Equador	—
Paraguai	—
Peru	—
Uruguai	—
Guiana	Sim, existe a intenção de se aprovar um Código de Defesa do Consumidor.



América Central

Belize	Não, não há nenhum projeto para criar tal legislação, ou para modificar a atual.
Costa Rica	—
El Salvador	—
Guatemala	—
Honduras	Não.
Panamá	—

América do Norte

México	A LFPC foi modificada recentemente e suas reformas entraram em vigor em 4 de maio de 2004. (detalhes na página 24)
--------	--

Indique a competência legislativa em matéria de Direito do Consumidor

América do Sul

Argentina	A competência é nacional.
Bolívia	A competência legislativa a nível nacional está a cargo do Governo Central, que deveria promulgar uma Lei Especial de Proteção do Consumidor. As propostas de projetos de lei podem ser apresentadas por qualquer pessoa física ou jurídica integrante ou não do governo. A competência legislativa a nível municipal está a cargo dos vários governos municipais de cada departamento no marco de atribuições de seus respectivos territórios.
Brasil	Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente.
Chile	A competência regulatória por meio de lei corresponde aos poderes co-legisladores: ao presidente da República, que envia o projeto, e ao Congresso Bicameral, que o discute e aprova. O processo também pode ser iniciado por intermédio de moção parlamentar. O Poder Executivo tem competência para estabelecer normas regulamentares, caso exista um mandato legal para fazê-lo ou se for necessário para a execução de uma norma legal. Os organismos reguladores (superintendências) têm atribuições para estabelecer regulamentos nos mercados que supervisionam.
Colômbia	Corresponde ao Congresso Nacional.
Equador	É a mesma que em outros âmbitos, ou seja, o Poder Legislativo pode propor e aprovar reformas, novos projetos, etc.
Paraguai	A competência legislativa em matéria de defesa do consumidor é da Comissão de Indústria e Comércio do Parlamento Nacional.
Peru	A competência legislativa é do Congresso da República, mais especificamente da Comissão de Defesa do Consumidor e Organismos Reguladores dos Serviços Públicos.
Uruguai	—
Guiana	Corresponde ao Parlamento.

América Central

Belize	A Assembléia Nacional de Belize tem o poder para legislar sobre direito do consumidor.
Costa Rica	As leis da Costa Rica podem ser modificadas mediante um procedimento tutelado nos artigos 123 e 124 da Constituição Política.
El Salvador	A Assembléia Legislativa pode reformar, derogar e aprovar a lei, seja por iniciativa própria, por proposta do presidente ou através de seus ministros. Da mesma maneira, um cidadão ou entidade pode propor um anteprojeto, mas isso requer a iniciativa de lei de um deputado ou deputada.
Guatemala	É uma lei nacional de aplicação em todo o território nacional.
Honduras	Em matéria administrativa foi criada a Direção Geral de Produção e Consumo, com as atribuições para dar cumprimento à Lei de Proteção ao Consumidor e seu regulamento.
Panamá	As normas sobre proteção do consumidor, consagradas na Lei nº 29 de 1996, estão referidas assim: 1.Garantias 2.Vendas a Domicílio 3.Vendas a Prazo 4.Veracidade na Publicidade 5.Construções de Imóveis Novos 6.Direito a Informação 7.Cláusulas Abusivas nos Contratos de Adesão 8.Operações financeiras de Crédito 9.Contrato de depósito de bens.

América do Norte

México	A competência legislativa em matéria de direito do consumidor é de caráter federal. A Constituição Política, em seu artigo 73, fração X, indica que: “O Congresso tem faculdade para (...) X .- Para legislar em toda a República sobre hidrocarburentes, mineração, indústria cinematográfica, comércio...”
--------	--

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

América do Sul

- Argentina** O artigo 3 da LDC dispõe que este se integra com as normas gerais e especiais aplicáveis às relações de consumo, em especial com a Lei de Defesa da Concorrência e a Lei de Lealdade Comercial. Em caso de dúvida, será feita a interpretação mais favorável ao consumidor. Majoritariamente, entende-se que nas relações de consumo aplica-se a LDC (integrada com outras normas correspondentes). Porém, em certos casos, a jurisprudência privilegia a legislação convencional ou a especial da atividade tratada sobre a legislação de consumo.
- Bolívia** A inexistência de normas especiais sobre proteção do direitos do consumidor não permite que isso aconteça. As normas administrativas sobre proteção dos Direitos dos usuários de serviços não estão em conflito com as normas municipais de defesa do consumidor. Os tribunais não têm uma regra em relação a sentenças judiciais que estabeleça a prevalência dos Direitos do Consumidor.
- Brasil** Existem conflitos, prevalecendo na maioria dos casos o direito do consumidor em razão de seu fundamento constitucional baseado nos direitos da pessoa humana.

Chile	A LPC é subsidiária a respeito das leis especiais que regulam setores específicos, contemplados no artigo 2º bis da Lei nº 19.496. Entretanto, a LPC prevalece sobre as leis especiais no que for relativo a matérias que estas últimas não regulam; procedimentos sobre interesse coletivo e difuso dos consumidores e direitos a serem indenizados.
Colômbia	Sim, existem conflitos. Os direitos do consumidor têm prevalecido.
Equador	A Lei Orgânica de Defesa do Consumidor por sua natureza orgânica, tem supremacia sobre outras leis ordinárias, regulamentos, resoluções e leis municipais. Assim, no caso de conflito prevalecerá a Lei Orgânica. Somente a Constituição e os tratados internacionais podem prevalecer sobre ela. Existe, também o princípio <i>in dubio pro consumidor</i> , ou seja, em caso de dúvida se aplicará o sentido mais favorável ao consumidor.
Paraguai	Sim, com a Lei de Telecomunicações (642/95), mas até o momento não existem decisões a esse respeito nos tribunais.
Peru	Não existem conflitos. O que existem são controvérsias próprias da via civil, penal e administrativa que estão delimitadas pela própria legislação ou por critérios interpretativos. Existe prevalência pelos direitos do consumidor.
Uruguai	Como a Lei nº 17.250 é recente, sua aplicação em nível judicial é escassa. Aplica-se com frequência o Direito Civil.
Guiana	Não existem muitos conflitos entre as normas de defesa do consumidor e as normas de Direito Público e Privado.

América Central

Belize	Não há conflito entre as poucas normas que protegem o consumidor em Belize e as normas de Direito Público e Privado.
Costa Rica	Em termos de conflito, entendido este como uma contraposição de interesses em aparências irreconciliáveis, não. Entretanto, o que tem ocorrido é um processo de definição de competências por parte dos diferentes órgãos e entes que integram a administração pública. Em outras palavras, tem havido uma delimitação no campo de ação da Comissão Nacional de

Consumidor segundo o conteúdo normativo da Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Efetiva do Consumidor. Na via judicial, os casos de consumidor são assumidos mediante um processo especial de trâmite rápido ou sumário, assim disposto pela Lei nº 7.472, que dispõe em seu artigo 46: “Acesso à via judicial: para fazer valer seus direitos, o consumidor pode utilizar-se da via administrativa ou judicial, sem que estas se excluam, exceto se optar pela via judicial. Na via judicial deve se seguir o processo sumário, estabelecido nos artigos 432 e seguintes do Código Processual Civil. (...) Os processos ajuizados para reclamar a anulação de contratos de adesão ou o ressarcimento de danos e perdas em virtude de violações a esta lei, para os quais a comissão nacional do consumidor não tem competência, serão conhecidos apenas pelos órgãos jurisdicionais competentes, de acordo com este artigo...”. Desta forma, os consumidores podem igualmente utilizar o Tribunal de Justiça através dos meios ordinários (que outorga o direito civil, mercantil e penal) para fazer valer os seus direitos. A tendência da administração da Justiça na Costa Rica tem sido de aceitação dos princípios do direito do consumidor. Cada vez são mais as sentenças civis que aludem a Lei nº 7.472 e aplicam princípios protetores como o *in dubio* pro consumidor.

El Salvador	—
Guatemala	Sim, apesar disso, não foi avaliada a prevalência dos direitos do consumidor, pois ainda não foram apresentados casos nos tribunais.
Honduras	Não têm ocorrido estes tipos de situações.
Panamá	Não tem existido conflito.

América do Norte

México	Sim, ocorrem conflitos entre os direitos do consumidor e outras normas do Direito, tais como a Lei Federal de Metrologia e Normalização e a Lei Federal de Procedimento Administrativo. Em relação à tendência dos tribunais, estes se pronunciam de maneira distinta, dependendo do caso e da lei aplicável.
--------	---

Há previsão de tutela penal nas relações de consumo?

Argentina	Não especificamente. É necessário remeter-se aos tipos gerais quando correspondentes (defraudação, estelionato e outros).
Bolívia	A parte especial do Código Penal Boliviano prevê delitos contra a indústria e o comércio, entre os quais pode-se destacar alguns que estão no âmbito da proteção dos consumidores. Segundo o artigo 235, a fraude comercial ocorre quando uma pessoa em lugar público ou aberto ao público enganar o comprador ao lhe entregar uma coisa ao invés de outra. Sempre que não resulte em um delito mais grave será sancionado com privação da liberdade de seis meses a três anos. O artigo 236 sobre “Fraude com Produtos Industrializados” prevê para a pessoa que ofertar produtos industrializados com nomes e indícios que induzam em erro sobre a origem, procedência, quantidade ou qualidade, a sanção com privação de liberdade de seis meses a três anos. O artigo 237, “Afastamento da Clientela”, estipula pena de 30 a 100 dias de detenção para a pessoa que, valendo-se de falsas afirmações, suspeitas, artifícios fraudulentos ou qualquer outro meio de propaganda desleal para desviar a clientela de um estabelecimento comercial ou industrial em benefício próprio ou de um terceiro e em detrimento do competidor, para obter vantagem indevida.
Brasil	Sim. Está previsto no Código de Defesa do Consumidor, Título II: “Das Infrações Penais”.
Chile	As transgressões à LPC são castigadas com pena de multa. A competência para determinar estas sanções cabe aos juízes de polícia local, em caso de transgressões individuais, e aos juízes de letras, se coletivas.
Colômbia	Não.
Equador	Não, pois a partir da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor não se configura nenhum tipo penal, nem tutela penal. Caso uma relação de consumo se constitua em delito, deve-se seguir o procedimento penal correspondente.
Paraguai	Sim, no Código Penal Paraguai.
Peru	A tutela penal consiste em determinar-se uma infração com presunção delitiva, põe-se em conhecimento do Ministério Público. A Lei Penal também define quais são os delitos contra o consumidor.

Uruguai	Não existe previsão expressa. Ao configurar-se um delito, deve ser aplicada a norma penal.
Guiana	—

América Central

Belize	—
Costa Rica	Sim. Existem delitos econômicos que se agravam quando se dão por intermédio de uma relação de consumo. Tais são os casos dos delitos de usura, estelionato, agiotagem, propaganda enganosa e desleal. Tal situação de agravamento se dispôs no artigo 63 da Lei nº 7.472, que trata dos delitos em prejuízo do consumidor: “As penas dos delitos de usura, agiotagem e propaganda desleal, indicados nos artigos 236, 268, 242 do Código Penal, serão duplicadas quando se cometam, em prejuízo dos consumidores, nos termos estabelecidos no artigo 2 desta lei. As mesmas penas se aplicarão quando o dano causado exceda o montante equivalente a cinquenta vezes o menor dos salários mínimos mensais ou quando o número de produtos ou serviços dos artigos citados excedam cem. Reprimir-se-á com a pena prevista no artigo 216 do Código Penal, tipificado como estelionato, a quem devendo entregar um bem ou prestar serviço, oferecido publicamente nos termos dos artigos 31, 34 e 38 desta lei, não o realize nas condições pactuadas, ou que se valha de um engano ou outra ação manipuladora. A Comissão Nacional do Consumidor deverá remeter, nesses casos, o expediente aos órgãos jurisdicionais penais, em conformidade com o inciso F do artigo 53 da presente lei”.
El Salvador	A lei vigente estabelece no artigo 35, inciso 2 que: “No momento em que o Ministério tomar conhecimento do cometimento de infrações penais que atentam contra os direitos dos consumidores, este estará obrigado a informar a Fiscalização Geral da República para que proceda legalmente, especialmente quando se tratar dos seguintes pontos: a) divulgação de fatos falsos, exagerados ou tendenciosos, ou o emprego de outros meios fraudulentos para produzirem o desequilíbrio no mercado interno de mercadorias, salários ou títulos de valores negociáveis, tipificado como agiotagem no Código Penal; b) propagação de fatos falsos ou uso de qualquer manobra ou artifício para conseguir a alta de preços de alimentos ou artigos de primeira necessidade, o que configura delito de especulação previsto no Código Penal; c) venda, durante o exercício de atividades mercantis, de produtos e materiais falsos, anunciados em todo ou parcialmente como legítimos, tipificado como fraude comercial no Código Penal; d) uso de pesos e medidas falsos ou alterados durante o exercí-

cio de atividades comerciais, ou a sua mera presença em poder de comerciantes, tipificando como uso ou posse de pesos e medidas falsos, previsto no Código Penal; e) envenenamento, contaminação, adulteração ou corrupção de forma perigosa para a saúde, da água ou substâncias alimentícias ou medicinais ou de outra natureza, destinadas ao uso público, tipificado como corrupção ou envenenamento da água e de outras substâncias, previsto no Código Penal; e f) o emprego na fabricação de produtos destinados ao consumidor, de maneira perigosa para a saúde, de procedimentos e substâncias proibidas por leis, ou doses terapêuticas impróprias, tipificado como o emprego de procedimento proibido ou de substância não permitida no Código Penal.

Guatemala

Sim, artigos 77 e 99 da lei.

Honduras

Sim, nosso país conta com uma fiscalização de proteção ao consumidor e à terceira idade, dependente do Ministério Público.

Panamá

Não existe tutela penal relacionada com as relações de consumo.

América do Norte

México

Sim. O Código Penal Federal dos Estados Unidos Mexicanos em seu artigo 253 estabelece que “são atos que afetam gravemente o consumo nacional e se sancionarão com prisão de três a dez anos e duzentos a mil dias de multas os seguintes: I. Os relacionados com artigos de consumo necessários ou genéricos ou com as matérias primas essenciais para a atividade da indústria nacional que consistam em: a) o monopólio, ocultação injustificada que prejudique a sua venda, com o objetivo de obter uma alta nos preços ou afetar o abastecimento dos consumidores; b) todo ato ou procedimento que evite ou dificulte, ou se proponha evitar ou dificultar a livre concorrência na produção ou no comércio; c) a limitação da produção ou o manejo que se tenha da mesma, com o propósito de manter as mercadorias com um preço justo (...)”.





2

**Estrutura disponível
para a garantia de
aplicação do
Direito do Consumidor**
(Sistema Nacional de Defesa do Consumidor)

Existe um órgão central governamental de defesa do consumidor? Em caso afirmativo, quais são suas atribuições?

Argentina

Sim, a atual Subsecretaria de Defesa da Concorrência e Defesa do Consumidor é a Autoridade de Aplicação Nacional, referida na Lei nº 24.240. Suas atribuições encontram-se enumeradas no artigo 46 do citado corpo normativo, as quais são: a) Propor a regulamentação desta lei, e elaborar políticas tendentes à defesa do consumidor, além de intervir na sua instrumentação mediante as resoluções pertinentes; b) Manter um Registro Nacional de Associações de Consumidores; c) Receber e dar andamento às reclamações e denúncias dos consumidores. d) Disponibilizar a realização de inspeções e perícias vinculadas com a aplicação desta lei. e) Solicitar informações e opiniões a entidades públicas e privadas em relação à matéria desta lei. f) Possibilitar, de ofício ou a requerimento da parte, a celebração de audiências com a participação de denunciante que sofreram danos, réus infratores, testemunhas e peritos.

Bolívia

Não existe órgão do Governo central que esteja encarregado da defesa dos consumidores e usuários.

Brasil

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; 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”. Atribuições estabelecidas pela Lei nº 8078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Chile	O Serviço Nacional do Consumidor é órgão estatal encarregado de informar, educar e proteger aos consumidores. É um serviço público descentralizado com presença nas 13 regiões do país, sujeito à supervisão do Presidente da República através do Ministério da Economia.
Colômbia	Sim, a “Superintendência de Industria y Comercio” que tem faculdades administrativas e jurisdicionais.
Equador	Não existe. Contudo, a Defensoria do Povo conta com uma Direção de Defesa do Consumidor. Os artigos. 81 e 82 da Lei de Defesa dos Consumidores estabelecem a competência da Defensoria do Povo para conhecer das reclamações dos consumidores.
Paraguai	Sim, o Ministério de Indústria e Comércio, através da Direção Geral de Defesa do Consumidor como autoridade a nível nacional em matéria de defesa do consumidor.
Peru	Sim, e a Comissão de Proteção ao Consumidor do INDECOPI. Emite resoluções sancionando os fornecedores com multas de até 100 Unidades Impositivas Tributárias (S/.320 000) e ordena medidas corretivas a favor dos consumidores, bem como medidas complementares como: (i) o fechamento de estabelecimentos, (ii) destruição de produtos, entre outros.
Uruguai	Sim, a área de Defesa do Consumidor é o Órgão de aplicação, sem, contudo interferir na competência originária de outros órgãos como Saúde pública, etc.
Guiana	Sim, o Ministério do Turismo, Indústria e Comércio.

América Central

Belize

Além da Comissão de Utilidades Públicas, o órgão governamental que protege os consumidores das companhias de utilidades públicas, não há nenhum corpo governamental central relacionado à proteção do consumidor.

Costa Rica

Por um lado temos a “Área de Apoio ao Consumidor” (órgão que pertence ao Ministério de Economia, Indústria e Comércio – MEIC) como encarregado de promover informação e educação nos termos contemplados na Lei 7472. Para alcançar seu objetivo, realiza diversas atividades de educação e informação, as quais se vêm complementadas com mecanismos e estratégias destinadas a exercer um rol mediador, naquelas situações nas quais os consumidores e comerciantes se vêm imersos em algum conflito de interesses relacionado com os direitos e obrigações estabelecidos nesta lei, fomentando as vias de negociação, ou realizando os processos pertinentes quando não se alcança resultados favoráveis através dos mecanismos alternativos para a resolução de conflitos. O interesse primordial da Área de Apoio ao Consumidor tem sido o de fomentar uma melhor cultura de consumo, através de um processo de formação e conscientização dirigido tanto aos consumidores como aos comerciantes. A Área de Apoio é composta pela “Unidade de Políticas e Apoio ao Consumidor (UPAC)” e “Unidade Técnica de Apoio a Comissão Nacional do Consumidor (UTA/CNC)”. Estas unidades, de acordo com o Regulamento à Lei Orgânica do MEIC, tem as seguintes funções: artigo 13 (Funções da UPAC): a.) Formular, promover, apoiar e executar programas de educação e de informação para o consumidor, em conformidade com o estabelecido na Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Efetiva do Consumidor e dos instrumentos internacionais que regulam a atividade do Estado nesse campo. b.) Promover e apoiar a formação de grupos e organizações de consumidores, em conformidade com o estabelecido na Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Efetiva do Consumidor e seu Regulamento. c.) Propor e executar as ações necessárias para que as organizações de consumidores tenham a oportunidade de se manifestar e possam participar nos processos de decisão que as afetem. d.) Apoiar as organizações de consumidores na gestão que estas realizem para a divulgação, tutela e defesa efetiva dos direitos e interesses legítimos do consumidor. e.) Ter um cadastro das organizações de consumidores existentes no país. f.) Promover a formação de organizações de consumidores, para o qual poderá colaborar a Direção Nacional de Desenvolvimento da Comunidade ou outras organizações públicas ou privadas que tenham dentro de seus fins a divulgação, tutela ou defesa dos direitos dos consumidores. g.) Administrar os instrumentos de informação e de comunicação generaliza-



da ao consumidor.h.) Propor ao Ministro um Plano Operativo Anual em Coordenação com a Comissão Nacional do Consumidor, a Comissão para Promoção da Concorrência, a Federação Nacional de Organizações de Consumidores ou outras instâncias vinculadas.i.) As demais funções que a lei de Promoção da Concorrência e Defesa Efetiva do Consumidor e seu Regulamento disponham. Artigo 14 (Funções da UTA/CNC): a) Receber todas as denúncias de tipo patrimonial ou que violem a Lei de Promoção da Concorrência e Defesa Efetiva do Consumidor, que os consumidores tenham a bem apresentar diante dela e orientá-los para que defendem os direitos que essa lei os outorga; b) Avaliar cada caso e determinar se as provas apresentadas são satisfatórias. Do contrário, fazer ou ordenar as investigações necessárias para comprovar os fatos denunciados; c) Realizar os processos de conciliação entre consumidores e fornecedores com o fim de conciliar as partes; d) Manter os processos de instrução em cada um dos casos em que se infrinja a lei, de maneira que a CNC possa tomar posteriormente uma resolução; e) Manter um registro das cópias dos planos de venda a prazo e verificar que estes cumpram com os costumes mercantis e as necessidades dos consumidores; f) Manter um registro dos árbitros que poderiam

intervir quando as partes assim decidam; g) Manter listas de registros das organizações de consumidores que se formem no país com o objetivo de coordenar e informar aos consumidores; h) Informar segundo diretrizes da Comissão diante a opinião pública aqueles atos onde o consumidor se vê amplamente prejudicado; i) Com o objetivo de recomendar à CNC tomar medidas cautelares nos termos antes indicados, realizará ou ordenará os estudos técnicos nos quais se determine a necessidade de manter bens congelados, suspensão de serviços por atos que possam prejudicar os consumidores; e todas aquelas funções que a Comissão Nacional do Consumidor a outorgue em benefício do consumidor e do usuário, ou em apoio dos previstos que indique a lei “Por outro lado, temos a Comissão Nacional do Consumidor como órgão de máxima desconcentração adstrito ao Ministério de Economia, Indústria e Comércio. Ao que o corresponde velar pelo cumprimento das disposições dos capítulos V e VI desta lei e as demais normas que garantissem a defesa efetiva do consumidor, que não se tenham atribuído, de forma expressa, a Comissão para promoção da concorrência. Entre as atribuições da CNC estão as seguintes: Artigo 53 - Atribuições da Comissão Nacional do Consumidor A Comissão Nacional do Consumidor tem as seguintes atribuições: a) Conhecer as infrações administrativas, os descumprimentos das obrigações

estabelecidas no Capítulo V e, em particular, tutelar os direitos dos consumidores, de acordo com o artigo 29 desta lei; b) Sancionar os atos de concorrência desleal mencionados no artigo 17 desta lei quando, de forma reflexa causem danos ao consumidor; c) Ordenar, de acordo com a gravidade dos fatos, as medidas cautelares segundo corresponda: o congelamento de produtos, a suspensão de serviços ou a cessação temporária dos fatos denunciados que violem o que está disposto nessa lei, enquanto se edita resolução sobre o assunto; d) Ordenar a suspensão do plano de vendas a prazo ou de prestação futura de serviços, quando se viole aquilo prescrito no artigo 41 desta lei. A parte dispositiva da resolução deve se publicar para que seja de conhecimento geral. e) Ordenar, quando proceder, a devolução do dinheiro ou do produto, podendo fixar, assim mesmo, um prazo para reparar ou substituir o bem segundo corresponda. f) Trasladar, ao conhecimento da jurisdição ordinária, todas as práticas que configurem os delitos prejudiciais para o consumidor, estabelecidos no artigo 60 dessa lei. A Comissão Nacional do Consumidor não tem competência para determinar a anulação de cláusulas abusivas nos contratos de adesão, conforme o artigo 39 desta lei, nem do ressarcimento de danos e prejuízos. Estes casos devem ser conhecidos pelos órgãos jurisdicionais competentes.

El Salvador

O artigo 4 da LPC estabelece que o Órgão Executivo de Economia está encarregado de aplicar as disposições desta lei, por intermédio da Direção Geral de Proteção ao Consumidor. O artigo 5 determina as seguintes atribuições do Ministério: a) Fixar e modificar os preços máximos dos bens intermediários e finais de uso ou de consumo e dos serviços em caso de emergência nacional, sempre que se tratem de produtos essenciais; b) Estabelecer medidas para evitar o monopólio e a especulação de bens e serviços; c) Vigiar e supervisionar o cumprimento da qualidade, pesos e medidas dos produtos básicos e estratégicos comercializados no mercado nacional; d) Orientar o consumidor sobre as circunstâncias vigentes no mercado nacional, para que este vele por seus próprios interesses e colabore assim para garantir o ambiente competitivo do mercado; e) Sancionar as infrações respectivas a esta lei e regulamento; f) Ordenar a suspensão da publicação por intermédio de qualquer meio, de bens e serviços, que infrinjam o Artigo 17 desta lei; esta suspensão procederá sob audiência prévia do interessado e do Conselho Nacional de Publicidade; g) Proibir a importação de todo tipo de produto cuja comercialização se encontre proibida em seu país de origem; e h) Tentar solucionar as controvérsias entre fornecedores e consumidores por intermédio da conciliação e arbitragem.

Guatemala

Sim, Ministério de Economia, Direção de Atenção e Assistência ao Consumidor (Diac). Suas atribuições estão contidas no artigo 53 da lei.

- Honduras Sim, a Direção Geral de Produção e Consumo, vinculada à Secretaria de Estados nos Despachos de Industria e Comércio, com as atribuições seguintes: ver artigos 31 e 32 da Lei de Proteção ao Consumidor.
- Panamá A entidade Administrativa encarregada de conhecer as denúncias e realizar investigações em matéria de proteção ao consumidor, se denomina Comissão de Livre Concorrência e Assuntos do Consumidor (Clicac). Esta entidade conhece as infrações previstas nas normas de proteção ao consumidor, e sanciona os agentes econômicos (fornecedores) com multas de até B/.10.000,00. Com respeito às pretensões dos consumidores, a Clicac só pode decidir naqueles casos em que a queixa é referente à garantia de bens de até US\$ 500,00. Adicionalmente, fiscaliza de maneira contínua os agentes econômicos (fornecedores).

América do Norte

- México Sim, a Procuradoria Federal do Consumidor (Profeco).O artigo 24 da LFPC estabelece que a procuradoria tem as seguintes atribuições:I. Promover e proteger os direitos do consumidor, assim como aplicar as medidas necessárias para propiciar a equidade e segurança jurídica nas relações entre fornecedores e consumidores; II. Procurar e representar os interesses dos consumidores, mediante o exercício das ações, recursos, trâmites ou gestões que procedam; III. Representar individualmente ou em grupo os consumidores diante das autoridades jurisdicionais e administrativas diante os fornecedores; IV. Compilar, elaborar, processar e divulgar informação objetiva para facilitar ao consumidor um melhor conhecimento dos bens e serviços que se oferecem no mercado; V. Formular e realizar programas de educação para o consumo, assim como de difusão e orientação a respeito das matérias a que se refere esta lei; VI. Orientar a indústria e o comércio a respeito das necessidades e problemas dos consumidores; VII. Realizar e apoiar análises, estudos e investigações na matéria de proteção ao consumidor; VIII. Promover e realizar diretamente, conforme o caso, programas educativos e de capacitação nas matérias a que se refere essa lei e prestar acessória a consumidores e fornecedores; IX. Promover novos ou melhores sistemas, mecanismos que facilitem aos consumidores o acesso a produtos e serviços nas melhores condições de mercado; IX bis. Promover, em coordenação com a Secretaria de Economia, a formulação, difusão e uso de códigos de ética por parte dos fornecedores, que incorporem os princípios previstos por esta lei a respeito das transações que celebrem consumidores através do uso de meios eletrônicos, óticos ou de qualquer outra tecnologia; X. Atuar como perito e consultor em matéria de qualidade de bens e serviços e elaborar estudos relativos;



XI. Celebrar convênios com fornecedores e consumidores e suas organizações para alcançar os objetivos desta lei; XII. Celebrar convênios e acordos de colaboração com autoridades federais, estaduais, municipais, do governo do Distrito Federal e entidades paraestatais em benefícios dos consumidores; assim como acordos institucionais com outros países, em conformidade com as leis respectivas; XIII. Vigiar e verificar o cumprimento das disposições em matéria de preços e tarifas estabelecidos ou registrados pela autoridade competente e coordenar-se com outras autoridades legalmente autorizadas para inspecionar preços para alcançar a eficaz proteção dos interesses do consumidor, e evitar a duplicação de funções; XIV. Vigiar e verificar o cumprimento das disposições contidas nessa lei e, no âmbito de sua competência, as da Lei Federal sobre Metrologia e Normalização, assim como das normas oficiais mexicanas e demais disposições aplicáveis e, conforme o caso, determinar os critérios para a verificação de seu cumprimento; XIV bis. Verificar que os pesos, medidas e instrumentos de medição utilizados em transações comerciais, industriais ou de serviços sejam adequados e, conforme o caso, realizar o ajuste dos instrumentos de medição nos termos dispostos na Lei Federal sobre Metrologia e Normalização; XV. Registrar os contratos de adesão, quando cumpram a norma aplicável, e organizar o registro público de contratos de adesão; XVI. Procurar a solução das controvérsias entre consumidores e fornecedores e, conforme o caso, emitir decisões onde se quantifiquem as obrigações contratuais do fornecedor, conforme os procedimentos estabelecidos nesta lei; XVII.

Denunciar ao Ministério Público os fatos que possam constituir delitos e

que sejam de seu conhecimento e, ante as autoridades competentes, os atos que constituam violações administrativas que afetem interesses dos consumidores; XVIII. Promover e apoiar a constituição de organizações de consumidores, proporcionando-lhes capacitação e assistência, procurando mecanismos para sua autogestão; XIX. Aplicar as sanções e demais medidas estabelecidas nesta lei, na Lei Federal sobre Metrologia e Normalização e demais ordenamentos aplicáveis; XX. Requerer aos fornecedores ou as autoridades competentes a que tomem medidas adequadas para combater, deter, modificar ou evitar todo o gênero de práticas que lesionem os interesses dos consumidores, quando o considere pertinente publicar dita requisição; XXI. Informar aos consumidores sobre as ações ou omissões dos fornecedores que afetem seus interesses ou direitos, assim como a forma em que os fornecedores os retribuirão ou compensarão; XXII. As demais que dispuserem esta lei e outros ordenamentos.

Há alguma forma de descentralização dos referidos órgãos?

América do Sul

- Argentina** Sim, o artigo 41 da lei que tutela os direitos dos consumidores e usuários, dispõe que os governos das províncias e o município de Buenos Aires deverão atuar como autoridades locais de aplicação, exercendo o controle e vigilância sobre o cumprimento da mesma. Também as províncias, no exercício de suas atribuições, poderão delegar suas funções aos organismos de sua dependência ou dos governos municipais.
- Bolívia** A proteção dos usuários de serviços públicos no âmbito administrativo se realiza em virtude do mandato da Lei SIRESE e de leis especiais para cada órgão regulador de serviços públicos, que estabelecem em todas as esferas a obrigação das empresas reguladas de instituir Oficinas do Consumidor (ODECO), que estão encarregadas de receber reclamações e queixas dos usuários por intermédio do que a lei de procedimentos administrativos denomina “Reclamação Direta”, posteriormente, no caso da resposta não ser suficiente para o usuário, este poderá recorrer com um processo de “Reclamação Administrativa” na Superintendência respectiva. Na esfera municipal, é competência do Governo Municipal velar pelos direitos do Consumidor que estão relacionados com as atribuições assinaladas na pergunta (1b) do presente questionário. Na esfera civil, a proteção dos usuários e ou consumidores está refletida no cumprimento das obrigações entre comprador e vendedor ou entre fornecedor e usuário, das quais podem deriva o descumprimento da obrigação incluindo os casos de venda de mercadoria incerta, fictícia ou engano na entrega da mercadoria, aspectos dos quais necessariamente derivaria a responsabilidade civil para aquele que descumprir a obrigação. Na esfera penal, como assinalado na pergunta (1-d) sobre a responsabilidade penal respectiva e aplicável a cada caso.
- Brasil** Sim, conforme o Artigo 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 “.

Chile	O SERNAC tem presença em nível comunal através de convênios com quase a totalidade dos municípios a nível nacional por meio das Oficinas Comunais de Informação ao Consumidor.
Colômbia	O decreto 3466 de 1982 facultou aos prefeitos a competência para impor sanções por publicidade enganosa, por descumprimento das condições de qualidade e idoneidade, por descumprimento de normas sobre fixação pública de preços e pelas vendas com financiamento.
Equador	Em todas as províncias há uma Defensoria do Povo.
Paraguai	Sim, existem Municípios que são Autoridades de Aplicação a nível local, de acordo com o Decreto 20.572/03, que cria o Sistema Nacional Integrado de Proteção ao Consumidor (SNIPC).
Peru	A descentralização é em nível de funções da Comissão, que se delegou a quatro comissões em nível nacional em zonas norte e sul.
Uruguai	Não existe descentralização dos referidos órgãos. Assinaram-se convênios de cooperação com Intendências Municipais para receber denúncias, solicitação de audiências, etc., assim como também para informar e assessorar ao consumidor.
Guiana	Não.

América Central

Belize	Não aplicável.
Costa Rica	Não são órgãos descentralizados, no sentido <i>stricto senso</i> , pois pertencem à estrutura da administração pública central ou ente público maior (MEIC). Não obstante, a Comissão Nacional do Consumidor é um órgão com autonomia máxima do Ministério da Economia, isto implica que o Ministro não pode substituir, invocar ou revisar a conduta do inferior.
El Salvador	A Direção Geral de Proteção ao Consumidor, DGPC, tem sua sede central na capital São Salvador, e duas sedes regionais, uma em Santa Ana, na zona ocidental e a outra em São Miguel, na zona Oriental.

- Guatemala Ainda não, mas está previsto na legislação.
- Honduras Sim, no âmbito administrativo foi criada a Direção Geral de Produção e Consumo, vinculada à Secretaria dos Despachos da Industria e Comércio, órgão encarregado de administrar o estabelecido na Lei de Proteção ao Consumidor.No âmbito civil, o titular pode obter uma reparação ou ressarcimento dos danos provocados pela prestação de um serviço deficiente ou pela venda de um bem que apresente defeitos. Assim como o pagamento de uma indenização pela infração cometida, pode-se iniciar uma ação civil independente a ser iniciada na Direção Geral de Produção e Consumo.No âmbito penal, se depois da análise realizada na Direção Geral de Produção e Consumo se determina que a infração consiste em delito, a ação jurisdicional para a proteção dos direitos dos consumidores, tal expediente será remetido à Fiscalização Especial de Proteção ao Consumidor e à Terceira Idade, vinculada ao Ministério Público
- Panamá A Lei nº 29 de 1996 criou um organismo especial, denominado Comissão de Livre Concorrência e Assuntos do Consumidor, como uma entidade pública descentralizada do Estado, com personalidade jurídica própria, autonomia em seu regime interno, e independência no exercício de suas funções. A Comissão está sujeita a fiscalização da Controladoria Geral da República, de acordo com a Constituição e as leis nacionais.

América do Norte

- México O artigo 20 da LFPC estabelece que a Procuradoria Federal do Consumidor é um organismo descentralizado de serviço social com personalidade jurídica e patrimônio próprio. Tem funções de autoridade administrativa e está encarregada de promover e proteger os direitos e interesses do consumidor e procurar a equidade e segurança jurídica nas relações entre fornecedores e consumidores. Seu funcionamento será regido pelo disposto nesta lei, nos regulamentos desta lei e em seu estatuto;A Profeco conta com delegações. Neste sentido, o artigo 22 da LFPC estipula que “A procuradoria se organizará de maneira descentralizada para o despacho dos assuntos a sua responsabilidade, com oficinas centrais, delegações, subdelegações e demais unidades administrativas que estime convenientes, nos termos que assinalem os regulamentos e seu estatuto”. Finalmente, o artigo 4 da LFPC estabelece que “São auxiliares na aplicação e vigilância desta lei as autoridades federais, estatais e municipais”.

Quais os tipos de sanções a serem aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor nos âmbitos administrativo, civil e penal?

Argentina	A autoridade nacional de aplicação da Lei nº 24.240 possui a faculdade de sancionar os infratores, no âmbito administrativo. As sanções previstas são: a) Notificação; b) Multa de \$500,00 a \$500.000,00; até alcançar o triplo do lucro ou o benefício ilegal obtido através da infração; c) Apreensão de mercadorias e produtos objeto da infração. d) Interdição do estabelecimento ou suspensão do serviço afetado por até 30 dias. e) Suspensão de até 5 dias no registro de fornecedores do Estado. f) A perda de concessões, privilégios e créditos especiais. Em todos os casos disponibilizar-se-á, às custas do infrator, a publicação da resolução administrativa condenatória no diário de maior circulação, na jurisdição na qual se cometeu a infração.
Bolívia	Na esfera administrativa as sanções aplicadas são advertências e multas, dependendo da gravidade da infração ou de sua competência. Na esfera civil só é aplicável a responsabilidade civil por descumprimento de obrigações contratuais ou extracontratuais. Na esfera penal estão previstos: multa, reclusão ou privação de liberdade dependendo da gravidade do delito.
Brasil	As sanções administrativas estão dispostas no capítulo VII, artigos. 55 a 60. As infrações penais, com suas respectivas sanções, no título II, artigos. 61 a 80.
Chile	O SERNAC não aplica sanções administrativas. As sanções, consistentes em multas, são aplicadas pelos Tribunais de Justiça. Em quanto à responsabilidade civil dos fornecedores se determina conjuntamente com a infração, através de uma demanda civil apresentada pelo consumidor perante o Juizado respectivo.

Colômbia	As sanções administrativas consistem em: multas e advertências e as jurisdicionais em: efetividades de garantia, advertência e multas.
Equador	A Defensoria do Povo não aplica sanções. As sanções só podem ser aplicadas através de um juízo da Intendência Geral de Polícia e Delegacias. Os órgãos de controle administrativo (Superintendência de Bancos, Telecomunicações, Conselho Nacional de Eletrificação, Conselho Nacional de Telecomunicações) podem impor sanções administrativas que vão desde uma advertência escrita até sanções pecuniárias, conforme as normas específicas dos serviços controlados (luz, água, telefones, bancos). O artigo 70 da Lei de Defesa dos Consumidores prevê multa, apreensão de bens e suspensão das atividades profissionais.
Paraguai	As sanções são do tipo administrativas, e são as seguintes:1-Proibição de exibição, circulação, distribuição, transporte ou comercialização de produtos que infrinjam a lei, 2- ordenar a apreensão de produtos, 3- ordenar a suspensão das atividades de pessoas ou entidades, 4- Interdição temporária de um estabelecimento, negócio ou instalação, 5- Aplicar multas, 6- Ordenar publicação de sentenças definitivas as custas do infrator,7- Intimar o infrator com vistas ao fiel cumprimento da decisão, e advertindo-o de que pode receber outras sanções por descumprimento, 8- Deixar sem efeito cláusulas dispostas nos contratos.
Peru	A nível administrativo se sanciona com advertência ou com multa de até 100 UITs
Uruguai	As sanções são: aplicação de multa de 20 U.R (aproximadamente US\$ 158) a 4.000 U.R., confisco de mercadorias ou produtos quando possam apresentar algum risco para a saúde ou segurança, interdição do estabelecimento comercial no caso de reincidência de infrações graves ou no caso de infração muito grave pode ocorrer à suspensão de até um ano de seu registro no cadastro de fornecedores do Estado (as três últimas sanções só podem ser resolvidas unicamente pelo Ministério de Economia e Finanças, do qual depende a Direção Geral de Comércio e que por sua vez, depende a ADECO).
Guiana	As sanções estão previstas no Direito Privado e Penal e nos Contratos.

América Central

Belize

A Comissão de Utilidades Públicas pode impor ordens nos serviços de utilidade pública da maneira que considere apropriada; tais ordens podem ter a natureza de sanções administrativas ou civis.

Costa Rica

Em relação com este tema, temos: “artigo 57 – Sanções: a Comissão Nacional do Consumidor deve conhecer e sancionar as infrações administrativas cometidas em matéria de consumo, estipuladas nesta lei, sem prejuízo da responsabilidade penal ou civil correspondente. Segundo a gravidade do ato, as infrações cometidas em prejuízo dos consumidores devem ser sancionadas com multa do seguinte modo: a) De uma a dez vezes o menor salário mínimo mensal estabelecido na Lei de Pressuposto Ordinário da República, pelas infrações indicadas nos incisos d), e), f), j) e n) do artigo 31 e artigo 35 desta lei. b) De dez a quarenta vezes o menor salário mínimo mensal fixado na Lei de Pressuposto Ordinário da República, pelas infrações mencionadas nos incisos b), h), i), k), l) e m) do artigo 31 da presente lei. Deve ser aplicada o máximo da sanção administrativa indicada no parágrafo anterior quando, da infração contra esta lei, ocorram danos para a saúde, a segurança ou o meio ambiente, que exerçam um efeito adverso sobre os consumidores. (Assim reformado pelo artigo 1º, inciso c) da Lei nº. 7.854, de 14 de dezembro de 1998)”. As sanções em sede judicial podem variar pois dependem do pedido e do montante da indenização por danos e prejuízos que se espera determinar. Em sede penal os delitos contra a boa-fé nos negócios: usura (artigo 236), Agiotagem (artigo 238) e Propaganda desleal (artigo 242), contam com pena comutável e se penaliza da seguinte maneira: de 06 meses a dois anos de prisão ou de 20 a 80 dias de multa, o primeiro; com pena de 06 meses a três anos de prisão ou de 30 a 100 dias de multa a segunda; e de 30 a 100 dias de multa a terceira. No caso dos delitos contra a propriedade, como a fraude (art 216), se penaliza com pena de prisão variando segundo o montante fraudado. Todo ato de engano ou manipulação ao oferecer um bem ou um serviço é uma conduta tipificada nos termos dos artigos 34, 37 e 41 da Lei 7472.

El Salvador

As sanções estão reguladas no Artigo 31 da lei: a) Quando a infração for cometida pela primeira vez, o infrator será repreendido por escrito. b) Quando a infração for cometida pela segunda vez, uma multa cujo montante será de ¢1.000,00 até ¢100.000,00 será imposta ao infrator; c) Quando a infração for cometida pela terceira vez, a multa terá o valor duplicado do montante estabelecido na infração anterior. Dependendo da natureza e gravidade do dano ocasionado pelo infrator; o Ministério deverá publicar em qualquer meio de comunicação, o nome da empresa sancionada e os motivos pelos quais foi sancionada.

Guatemala	Âmbito administrativo, conforme artigo 69 da lei.
Honduras	Ver artigo 40 da Lei de Proteção ao Consumidor.
Panamá	No âmbito administrativo, a lei autoriza a imposição de multas de até dez mil dólares (US\$ 10.000,00).

América do Norte

México	<p>No âmbito administrativo: As sanções que se impõem de acordo com a LFPC vão desde multas e interdições até a proibição de comercializar. As disposições são as seguintes: “Artigo 125: As infrações dispostas nessa lei serão sancionadas pela procuradoria. Artigo 126: As infrações dispostas nos artigos 8 bis, 11, 15, 16 e demais disposições que não estejam expressamente mencionadas nos artigos 127 e 128, serão sancionadas com multa de \$150,00 a \$480.000,00. Artigo 127: As infrações dispostas nos artigos 7 bis, 13, 17, 18 bis, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86 quater, 87 bis, 90, 91, 93, 95 y 113 serão sancionadas com multa de \$300,00 a \$960.000,00. Artigo 128: As infrações mencionadas nos artigos 7, 8, 10, 12, 44, 63, 63 bis, 63 ter, 63 quintus, 65, 73, 73 bis, 73 ter, 74, 76 bis, 80, 86 bis, 87, 87 ter, 92, 92 ter, 98 bis y 121 serão sancionadas com multa de \$450,00 a \$1.760.000,00. Artigo 128 bis.: Em casos particularmente graves, a procuradoria poderá sancionar com interdição total ou parcial, que poderá durar até 90 dias e aplicar multa de \$90.000,00 a \$2.520.000,00.” No âmbito civil os tribunais Judiciais Cíveis estão autorizados para estabelecer a reparação de dano ao consumidor. No âmbito penal os Tribunais Judiciais Penais impõem penas de prisão e multas (Código Penal Federal dos Estados Unidos Mexicanos artigos 253 e 387 e correlativos dos estados).</p>
--------	--

Existem entidades civis ou quaisquer iniciativas não-governamentais de proteção do Direito do Consumidor ?

Argentina	Sim, a LDC no seu artigo 55 reconhece às associações de consumidores, constituídas como pessoas jurídicas legitimadas para acionar, quando resultem objetivamente afetados ou ameaçados os interesses dos consumidores. Por outra parte, a mencionada normativa facultava às associações de consumidores, reconhecidas como tais pela Autoridade de Aplicação, o processamento das reclamações dos consumidores, sendo sua função estritamente conciliatória e extrajudicial. Os requisitos para obter o reconhecimento como associação de consumidores no âmbito nacional são: · Não participar de atividades político-partidário. · Ser independente de toda forma de atividade profissional, comercial e produtiva. · Não receber doações, aportes, contribuições de empresas comerciais, industriais ou fornecedoras de serviços, privadas ou estatais, nacionais ou estrangeiras. · Suas publicações não poderão conter avisos publicitários.
Bolívia	Existem Organizações não Governamentais (ONGs) de proteção ao consumidor. Estas são permitidas por lei sempre que não tenham fins lucrativos.
Brasil	Sim. Dentre as Associações não Governamentais que cuidam da defesa do consumidor destacam-se a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Pro Teste), o Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon).
Chile	Sim, existem numerosas agrupações de natureza funcional e territorial que possuem dentre os seus fins a proteção, a educação ou informação aos consumidores, se bem que apenas duas dentre elas constituíram-se formalmente mediante o procedimento contemplado pela Lei nº 19.496. Estas organizações são Odecu e Conadecus.

Colômbia	Sim, a Confederación Colombiana de Consumidores, as Ligas de Consumidores e a Asociación de Consumidores Colombia (Coco).
Equador	Sim, existem associações de consumidores, como por exemplo a Tribuna Equatoriana de Consumidores e Usuários.
Paraguai	Sim, no Paraguai existem quatro Associações de Consumidores e nove entidades civis não governamentais que atuam na área de defesa do consumidor.
Peru	Existem quatro associações de consumidores inscritas no Indecopi.
Uruguai	Existem organizações de consumidores e associações civis.
Guiana	Sim.

América Central

Belize	Segundo nos consta, não existem entidades do gênero.
Costa Rica	Sim, o MEIC tem promovido a formação de organizações de consumidores desde 1996, e atualmente estão registradas 82 entidades civis de defesa do consumidor. Assim mesmo, com o fim de lhes outorgar uma representatividade na discussão de temas nacionais, se criou a Federação Nacional de Organizações de Consumidores e Usuários.
El Salvador	Existe somente uma: O Centro para a Defesa do Consumidor (CDC), criado em 1991, é uma associação sem fins lucrativos, com personalidade jurídica concedida em 1992 que promove a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, particularmente aqueles de baixa renda com difícil acesso a bens e serviços públicos de qualidade.
Guatemala	Sim, as Organizações de Consumidores e Usuários (ONGs), conforme os artigos 6 a 13 da lei.
Honduras	Sim. Em nosso país existe unicamente uma organização de proteção aos direitos dos consumidores, denominada Comitê para a Defesa do Consumidor Hondurenho com personalidade jurídica nº 02096.



Panamá

A Lei nº 29 de 1996 promove a criação de Associações de Consumidores que devem ser acreditadas ante a CLICAC, ademais de que este ente Estatal regula e supervisa suas atuações.

América do Norte

México

Sim, México conta com diversas organizações de consumidores. A Profeco registra cerca de 15. Cabe ressaltar que a Profeco, por mandato da LFPC, tem a atribuição de fomentá-las. O artigo 34 fração XVIII da LFPC estipula entre suas atribuições “... Promover e apoiar a constituição de organizações de consumidores, proporcionando-lhes capacitação e assistência...”.

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

América do Sul

Argentina	Sim, mediante um apoio financeiro para as despesas previstas no orçamento nacional. 25% do orçamento anual destinado a essas entidades é destinado ao apoio institucional em função das atividades desempenhadas e 75% são destinados para financiar projetos específicos.
Bolívia	—
Brasil	A relação que existe entre o DPDC e as entidades civis de defesa do consumidor se faz presente nestes dois incisos do artigo 106 do CDC: “II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; (...) 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”.
Chile	Sim. O SERNAC disponibiliza parte de seu fundo próprio para as organizações com fim de financiar o desenvolvimento de programas. A Lei nº 19.955 de 14.07.04 estabelece a criação de um Fundo para financiar as Associações de Consumidores, que deverá ser administrado de maneira independente e cujos recursos serão determinados todos os anos na Lei Orçamentária da República.
Colômbia	Existe um apoio em capacitação e divulgação.
Equador	Não existe apoio. O artigo 4 numeral 9 da lei prevê a ajuda do Estado para a criação de associações de defesa dos consumidores.

Paraguai	Sim, o Ministério de Indústria e Comércio ajuda com apoio logístico e capacitação permanente de pessoal.
Peru	O apoio que se outorga é através das multas dos procedimentos que patrocinam. Pode-se outorgar até 50% das mesmas.
Uruguai	Através de um projeto do BID de apoio à defesa do consumidor e da concorrência, tem-se ajudado essas organizações com equipamentos, cursos, jornadas, etc. com o objetivo de formar capacitadores.
Guiana	Sim.

América Central

Belize	Não há entidades para obter apoio governamental.
Costa Rica	O MEIC lhes fornece apoio financeiro (no caso da FENASCO). Às demais organizações são dados apoio logístico, capacitação, fornecimento materiais e folhetos, e em ocasiões trabalha-se em forma conjunta no desenvolvimento de projetos comuns, tais como: diagnósticos do cumprimento da Lei 7472 no comércio, gestões de resolução alternativa de conflitos, desenvolvimento de atividades de informação e educação dirigidas aos comerciantes e intermediação no processamento de denúncias.
El Salvador	O CDC não recebe nenhum tipo de apoio governamental.
Guatemala	Sim, através do DIACO, no que diz respeito ao apoio logístico; não se proporciona apoio financeiro.
Honduras	O Comitê para a Defesa do Consumidor Hondurenho não obtém nenhuma ajuda da parte do Governo, e a ajuda que recebem de organismos internacionais é muito pequena.
Panamá	Apoio financeiro: A Lei nº 29 de 1996 prevê que do orçamento anual da CLICAC, ademais das distribuições correspondentes para cobrir os custos de suas campanhas de divulgação em prol dos consumidores, incluirá, a título de transferência, uma soma total que não

poderá exceder dez por cento (10%) do orçamento de divulgação e publicidade, para as associações de consumidores, devidamente constituídas e reconhecidas pelas entidades correspondentes. Apoio Logístico: a CLICAC tem mantido uma política de auxiliar na organização de eventos e seminários de direito do consumo, de maneira conjunta com as Associações de Consumidores. Capacitação: É muito comum que a CLICAC compartilhe experiências e assessorie as organizações de consumidores.

América do Norte

México

O apoio que brinda Profeco às associações de consumidores é em termo de capacitação e assistência. Proporciona-lhes informações oportunas para que suas decisões de compra sejam razoáveis e bem informadas. Assim, o Regulamento da Procuradoria Federal do Consumidor, em seu artigo 15 estabelece que “São atribuições do Coordenador Geral de Educação e Divulgação: I – Planejar e estabelecer programas de educação para o consumo e de difusão através de publicações, rádio e televisão. Conscientização dos consumidores sobre seus direitos, a qualidade e as melhores condições de compra de produtos e serviços, assim como orientar a indústria e o comércio a respeito das necessidades e problemas de consumidores; II –Propor novos ou melhores sistemas e mecanismos que facilitem aos consumidores o acesso a produtos e serviços em melhores condições de mercado; III –Formular e coordenar projetos para o desenvolvimento de associações de consumidores e definir, entre outras coisas, o estabelecimento de mecanismos para seu financiamento; IV - Planejar os mecanismos de coordenação e cooperação com as autoridades competentes e com grupos e empresas de rádio e televisão de caráter nacional e regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relações de consumo; V - Promover e coordenar a integração do acervo audiovisual da procuradoria; VI - Emitir diretrizes de trabalho em matéria de divulgação, informação e educação nas relações de consumo para as delegações; VII - Estabelecer diretrizes e critérios para promover e apoiar as associações e organizações de consumidores, para proporcionar-lhes capacitação e assistência e apoiar sua cooperação com organizações estrangeiras; VIII.- Propor ao Procurador a realização de campanhas específicas de educação, divulgação e orientação através do rádio, televisão e publicações, assim como de estudos específicos para conhecer e dar resposta às necessidades de orientação e educação da população de consumidores”.

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

Argentina	A Subsecretaria de Defesa da Concorrência e Defesa do Consumidor.
Bolívia	No sistema regulatório referido, participam de eventos internacionais a Superintendência Geral e a Superintendência de Eletricidade que são os representantes das superintendências de regulamentação setoriais. Com respeito a temas relacionados com a defesa do consumidor e outros assuntos econômicos, o órgão encarregado de representar o país internacionalmente é o Ministério do Desenvolvimento Econômico.
Brasil	O próprio DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor), que é o Órgão de defesa do consumidor no âmbito federal.
Chile	O SERNAC desenvolve ações de cooperação e intercâmbio internacional que visam participações em foros internacionais e ações conjuntas com outras agências de governo. Entretanto, as relações econômicas internacionais e todas aquelas relacionadas com a adoção de tratados e de convenções cabe ao Ministério das Relações Exteriores.
Colômbia	Não há uma representação internacional da matéria.
Equador	O Ministério de Comércio Exterior, Industrialização, Pesca e Competitividade.
Paraguai	O Ministério de Indústria e Comércio, através da Direção Geral de Defesa do Consumidor no Comitê Técnico nº 7 do MERCOSUL.
Peru	O INDECOPI representa o Peru através da Comissão de Proteção ao Consumidor. Sua competência é administrativa.
Uruguai	O Organismo de Defesa do Consumidor – ADECO, conforme já foi dito, depende da Direção Geral de Comércio, do Ministério de Economia e Finanças.
Guiana	Com respeito a Consumers International (CI), a Associação de Consumidores da Guiana.

América Central

Belize	Nenhuma entidade é responsável pela representação internacional de Belize no que tange à proteção do consumidor. O Ministério das Relações Exteriores, entretanto, normalmente representa o Belize internacionalmente em outras áreas.
Costa Rica	O senhor Ministro da Economia, Industria e Comércio (Gilberto Barrantes Rodríguez), a senhora Vice-ministra (Marta Castillo Díaz), o Presidente da Comissão Nacional do Consumidor (Elian Villegas Valverde), a Diretora da Área de Apoio ao Consumidor (Cinthya Zapata Calvo) (Encarregados atuais).
El Salvador	A representação internacional a nível governamental cabe ao Ministério da Economia; mesmo assim, o CDC é membro da Consumers International e tem participado de muitos eventos internacionais sobre direitos do consumidor.
Guatemala	Ministério da Economia da República da Guatemala.
Honduras	—
Panamá	O máximo organismo da CLICAC: os três Comissionados Principais.

América do Norte

México	A Secretaria de Economia e a Procuradoria Federal do Consumidor representam internacionalmente o México em matéria de proteção ao consumidor.
--------	---



3

Solução de conflitos

Como se apresenta a defesa do consumidor no âmbito judicial? Há algum procedimento diferenciado para a defesa do consumidor?

Argentina	O artigo 53 da LDC dispõe que às ações judiciais iniciadas pelos consumidores, associações de consumidores, autoridades de aplicação nacional ou local, se aplicarão às normas no processo de conhecimento – sendo este processo mais abreviado – que existam na jurisdição do tribunal ordinário competente.
Bolívia	Na esfera judicial não existe nenhum procedimento especial para a proteção dos consumidores. Os procedimentos de “queixa direta” e “queixa administrativa” de usuários de serviços públicos são processos administrativos que se sustentam nas superintendências respectivas e cumprem os princípios de rapidez, gratuidade e informalidade; além de estabelecer prazos processuais curtos para a administração eficaz dos processos de queixas e denúncias dos usuários. Da mesma forma se aplicam procedimentos administrativos com relação à proteção em matéria de defesa do consumidor nos municípios e nos respectivos governos municipais.
Brasil	Sim. No Brasil existem os chamados Juizados Especiais Cíveis, destinados às causas de menor complexidade e que não ultrapassem o valor de 40 salários mínimos. Dentre as causas que tramitam nesta Justiça Especializada estão as referentes ao Direito do Consumidor. Ultrapassando o limite de 40 salários mínimos, as causas tramitarão junto a Justiça Comum.
Chile	A partir da Lei nº 19.955 os procedimentos dividem-se em individuais e coletivos. Os primeiros, por sua vez, podem ser ordinários ou de quantia mínima, que são aqueles em que o valor em litígio não alcança 10 UTM (aproximadamente 480 dólares). Nesta classe de procedimentos, as controvérsias resolvem-se em única instância no Juizado de Polícia local, sem direito a revisão pelas Cortes de Apelação.

Colômbia	A Lei nº 446, de 1998, outorgou a Superintendência de Indústria e Comercio, o compartilhamento das faculdades jurisdicionais com os juízes, o que supõe um procedimento mais ágil.
Equador	São competentes para conhecer e julgar as infrações previstas em lei, em primeira instância os Juizes de Contravenções (ainda não foram instaurados processos da competência dos Intendentes Gerais de Polícia e Delegados Nacionais). O juiz Penal é competente para a apelação. O processo judicial se inicia com a acusação particular ou a denúncia, citação ao acusado, audiência oral de julgamento em que se produzem às provas, ou se amplia o prazo para a perícia e a sentença. Cabe apelação. Sim, existem procedimentos diferentes de defesa do consumidor: a) trâmites administrativos nos órgãos de controle; b) a Defensoria do Povo segue um trâmite de intermediação entre consumidores e fornecedores conforme a Lei Orgânica da Defensoria do Povo; se as partes não chegam a um acordo se emite um informe solicitando aos órgãos judiciais o início do processo; o conteúdo do informe não é vinculante para o juiz, ou seja, será apreciado de acordo com a seu convencimento; c) as associações de consumidores também podem representar os interesses individuais e coletivos dos consumidores perante autoridades judiciais, administrativas ou diretamente, ante os fornecedores, por meio de ações, trâmites e gestões (Artigo 63 da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor). Neste último caso, se faz através de uma intermediação.
Paraguai	Não existe procedimento em nível judicial em matéria de defesa do consumidor, somente nas apelações das resoluções administrativas que tramitam ante o Tribunal de Contas no Contencioso Administrativo.
Peru	As etapas processuais de defesa do consumidor na via judicial são mais complexas e lentas. A tutela dos consumidores em dita via compete aos próprios consumidores ou ao Indecopi em representação de interesses coletivos ou difusos.
Uruguai	Não existe Regulamentação expressa até a presente data.
Guiana	O procedimento não ultrapassa o que está previsto na lei.

América Central

Belize	Não.
Costa Rica	A proteção dos direitos e interesses legítimos do consumidor pode ser reconhecida em um procedimento sumário de conformidade com o artigo 432 e seguintes do Código Processual Civil, que é um processo que se caracteriza por ser de duração mais curta. Igualmente em sede administrativa, ao mediar pretensões de índole patrimonial, o juiz deverá marcar uma audiência conciliatória (artigo 46 da Lei nº 7472).
El Salvador	A solução de conflitos ocorre em âmbito administrativo; não existe um processo judicial especial. A lei remite o ressarcimento dos danos sem qualquer progresso para a via jurisdiccional.
Guatemala	Não há experiência sobre o tema, visto que até a presente data não houve necessidade.
Honduras	Não. Existe unicamente a Direção Geral de Produção e Consumo (DGPC), que é um órgão administrativo que recebe denúncias e realiza inspeções de ofício para coibir atos transgressores da Lei de Proteção ao Consumidor. A DGPC inicia um processo legal, que, uma vez esgotado, se pode proceder às instâncias judiciais correspondentes, sejam elas civis ou penais.
Panamá	A própria Lei nº 29, de 1996, prevê a criação de tribunais de justiça especializados no direito do consumidor. Esses tribunais também conhecem as demandas dos consumidores, e têm mais atribuições que a Clicac, no sentido de poder demandar indenizações por danos e prejuízos sofridos pelos consumidores, e declarar como abusivas certas cláusulas nos contratos de adesão.

América do Norte

México	Não. Não existe defesa do consumidor em âmbito judicial.
--------	--

De quais mecanismos judiciais dispõem os consumidores para a sua proteção ?

América do Sul

- Argentina** Não existe um procedimento judicial propriamente dito, isto é, não existe previsão nos códigos processuais para ações coletivas. No entanto, existe jurisprudência em que os conflitos de incidência coletiva são solucionados com base nos princípios gerais de direito (pela via de criação pretoriana) e com base no artigo 43 da Constituição nacional, a qual foi reformada em 1994, onde diz: toda pessoa pode ajuizar ação de caráter breve sempre que não exista outro meio judicial mais idôneo, contra todo ato ou omissão de autoridades públicas ou de particulares, que de forma concreta provoque lesão ou esteja na eminência de provocá-la, ou que restrinja, altere ou ameace, com arbitrariedade ou ilegalidade manifesta, direitos e garantias reconhecidas por esta Constituição, tratado ou lei. No caso, o juiz poderá declarar a inconstitucionalidade da norma em que se funde o ato ou omissão lesiva. Podem ajuizar esta ação contra qualquer forma de discriminação, inclusive no que tange aos direitos que protegem o meio ambiente, a concorrência, o usuário e o consumidor, assim como também os direitos de incidência coletiva em geral, o ofendido, o defensor do povo e as associações que se destinam a este fim, registradas conforme a lei, a qual determinará os requisitos e formas de sua organização. Toda pessoa poderá ajuizar esta ação para tomar conhecimento dos dados a ela referidos, bem como da finalidade desses dados, que constem em registros ou bancos de dados públicos ou privados destinados a fornecer informações; e em caso de falsidade ou discriminação para exigir a supressão, retificação, confidencialidade ou atualização daqueles.
- Bolívia** Os direitos difusos de consumidores indeterminados se encontram protegidos pelo interesse público que pode existir em virtude do direito prejudicado. Assim, nascem os processos de “Denúncia de Ofício”, que podem ser iniciados por todas as superintendências. Com relação aos direitos coletivos, se aplica a mesma figura normativa; o interesse coletivo é o que suporta a possibilidade de formação de grupos sociais que tenham como objetivo principal

proteger os consumidores dentro de uma esfera de desenvolvimento das relações trabalhista e social, mesmo que esta forma de agrupamento de proteção dos consumidores não esteja consagrada normativamente. Finalmente e com relação à inversão do ônus da prova nos processos de “Reclamação Administrativa” de usuários de serviços públicos, o regulamento da Lei de Procedimentos Administrativos D.S. 27172 no Artigo 63 estabelece que a ônus da prova pertence ao operador do serviço público, e é aplicável no âmbito da regulamentação setorial, que inclui a provisão de serviços de energia elétrica, hidrocarbonetos, telecomunicações etc.

Brasil

O Código Brasileiro de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/90), em seu artigo 81, estabelece que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo, individualmente ou a título coletivo, tratando os incisos que seguem este artigo da forma em que se manifestará esta defesa coletiva (interesses ou direitos difusos, interesses ou direitos coletivos e interesses ou direitos individuais homogêneos).

Chile

A Lei nº 19.955 estabeleceu um procedimento para cautelar o interesse coletivo difuso dos consumidores. A respeito do conceito de interesse coletivo e difuso, a distinção está dada tanto pela determinação ou indeterminação, como pela existência de um vínculo contratual. São interesses coletivos as ações que promovem em defesa dos direitos comuns a um conjunto determinado ou determinável de consumidores, ligados a um fornecedor por um vínculo contratual. São interesses difusos as ações que se promovem na defesa de um conjunto indeterminado de consumidores afetados em seus direitos. Este procedimento é conhecido, em primeira instância, pelos juízes de letras e divide-se em três fases: 1) admissibilidade, na qual o juiz determina que se cumpram nos requisitos de necessidade econômica e processual, para iniciar o procedimento; 2) declarativa, na qual se determina a responsabilidade infratora culmina na sentença que estabelece dita responsabilidade e ordena a forma em que será cumprida e; 3) indenizatória, na qual os consumidores afetados em seus direitos podem concorrer, provando os danos e o vínculo contratual, com o fim de serem indenizados os danos patrimoniais que houverem sofrido.

Colômbia

As ações de caráter breve (“acciones adelantadas”) podem ser interpostas frente aos juízes ou a Superintendência de Indústria e Comércio.

Equador

O Artigo 88 da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor reconhece a ação popular para denunciar as infrações previstas na lei. Não existe um procedimento próprio para os direitos difusos e coletivos.

Paraguai	Não existe uma ação autônoma judicial no ordenamento jurídico que os consumidores possam utilizar até o momento. As ações contempladas por lei são administrativas.
Peru	A Lei de Proteção ao Consumidor contempla o mecanismo de <i>Class Action</i> , mediante o qual a Comissão tem a faculdade de acionar judicialmente na tutela de seus direitos.
Uruguai	No Código Processual Geral do ano de 1998 regula-se a representação no caso dos interesses difusos, ficando estabelecido que a parte legítima para promover a ação é o Ministério Público, qualquer interessado e as instituições ou associações de interesse social, que, de acordo com a lei ou o juiz, possam garantir uma adequada defesa dos interesses em conflito.
Guiana	São legitimados: a) A Associação de Consumidores da Guiana.; b) A Divisão de Assuntos de Consumidores do Ministério do Turismo, Indústria e Comércio e; c) As Cortes de Direito.

América Central

Belize	Nenhum.
Costa Rica	A Lei nº 7472 tutela no artigo 56 no que toca ao procedimento: “A ação frente à Comissão Nacional do Consumidor só pode ter início em virtude de uma denúncia de qualquer consumidor ou pessoa, sem haver a necessidade de uma denúncia pelo prejudicado. As denúncias não estão sujeitas a formalidades, nem se requer autenticação da assinatura do denunciante. Podem ser feitas pessoalmente, frente à Comissão Nacional do Consumidor, por memorial, telegrama ou outro meio de comunicação escrita. A Comissão Nacional do Consumidor sempre resolverá, com prioridade, as denúncias relacionadas com os bens e serviços consumidos pela população com menores recursos, isto é, os incluídos na cesta básica de bens e serviços estabelecida pelo Poder Executivo ou, em sua falta, os considerados para calcular o índice de preços ao consumidor. Neste caso, atender-se-ão com maior celeridade às denúncias de bens incluídos nos subgrupos de alimentação e imobiliário deste índice. A ação para denunciar caduca num prazo de dois meses, desde o conhecimento da falta, ou desde que esta foi conhecida, salvo para os feitos continuados, em cujo caso começa a correr a partir do último feito. A unidade técnica de apoio deve realizar a instrução do assunto. Uma vez concluída, deve encaminhar o expediente para a Comissão Nacional do Consumidor, dentro dos dez dias posteriores ao recebimento do expediente, para que seja



resolvido. A Comissão Nacional do Consumidor, dentro dos dez dias posteriores ao recebimento do expediente, se por meio da Unidade Técnica de Apoio não ordenar prova para melhor resolver, deve ditar a resolução final e notificar as partes. Se for necessário ordenar novas provas, o término ocorrerá a partir da resolução delas. Para estabelecer a sanção correspondente, a Comissão Nacional do Consumidor deve respeitar os princípios do procedimento administrativo, estabelecidos na Lei Geral da Administração Pública. Na Costa Rica, as instituições estatais devem reger sua atuação ao amparo do estabelecido nos artigos 11 da Constituição Política e 11 da Lei Geral da Administração Pública, é dizer o “Princípio da Legalidade”, que ordena à administração atuar

de conformidade com o estipulado no ordenamento jurídico. Isto nos leva a afirmar que segundo o contemplado no marco jurídico costarricense, a possibilidade de “inverter o ônus da prova”, em matéria de direito do consumidor, não existe de forma expressa (como na legislação argentina), pelo que quando há que valorar os elementos probatórios de um expediente, realiza-se de conformidade com os princípios da crítica racional (artigo 298 da Lei Geral da Administração Pública), o que permite ao órgão decisório ditar um ato administrativo com o propósito de elucidar a verdade real dos feitos (artigo 214 da Lei Geral da Administração Pública), objeto primordial do procedimento. O anterior acontece porque na Costa Rica não existe um procedimento administrativo especial para o trâmite das denúncias em matéria de consumo, sendo que a lei especial remete no tocante a este tópico, a uma lei geral (Lei Geral da Administração Pública) que foi citada anteriormente.

El Salvador

O artigo 12 do Código de Procedimentos Penais estabelece os seguintes legitimados: as associações, naqueles delitos que afetam interesses coletivos ou difusos, sempre que os objetos das associações estejam vinculados diretamente com seus interesses. Da mesma forma, as associações podem entrar com ações segundo previsto no artigo 95. Não há regulamentação da inversão do ônus da prova para os consumidores.

Guatemala

Arbitragem de consumo. Está prevista no artigo 83 da lei.

- Honduras Administrativos, civis e penais. (dependendo da quantia, matéria e competência).
- Panamá Pela primeira vez na legislação da República do Panamá, está prevista a criação dos chamados processos coletivos de classe (*Class Action*), os quais permitem que sejam as classes que acionem os tribunais de justiça em matéria de direito de consumo; sem prejuízo da faculdade individual de cada consumidor de acionar a justiça.

América do Norte

- México Os mecanismos de ações difusas legitimadas no Prodeco estão no artigo 26 da LFPC: “artigo 26. A procuradoria terá legitimação processual ativa para exercer frente aos tribunais competentes ações coletivas em representação dos consumidores, para que ditos órgãos, conforme o caso se pronunciem: I. Sentença que declare que uma ou várias pessoas tenham realizado uma conduta que tenha gerado danos ou prejuízos a consumidores e, em conseqüência, proceda a reparação por via incidental aos interessados que crêem ter sido prejudicados. A indenização de danos e prejuízos conforme cada caso correspondente não poderá ser inferior a vinte por cento do mesmos; II. Mandamento para impedir, suspender ou modificar a realização de condutas que ocasionem danos ou prejuízos a consumidores, ou previsivelmente podem ocasioná-los. A procuradoria em representação dos consumidores afetados, poderá exercer por via incidental a reclamação dos danos e prejuízos correspondentes com base na sentença emitida pela autoridade judicial. As atribuições que este artigo outorga à procuradoria se exercem a previa análise da sua procedência, tomando em consideração a gravidade e o número de denúncias ou reclamações que se houver apresentado contra o fornecedor ou a afetação geral que poderá causar-se aos consumidores em sua saúde ou patrimônio. A procuradoria estará isenta de apresentar garantia alguma às autoridades judiciais competentes para o exercício das ações assinaladas nas frações I e II “.



Resoluções alternativas de conflitos são praticadas na área de proteção do consumidor ? Em caso afirmativo, como funcionam e quem são os responsáveis?

Argentina

A nível federal, na autoridade de aplicação, funcionam os serviços de conciliação de consumo e arbitragem de consumo. A instância conciliatória preliminar (processo administrativo) tem a finalidade de colocar fim – mediante um acordo conciliatório – ao conflito denunciado pelo consumidor. Realiza-se através de conciliadores de consumo, que são pessoas idôneas que conhecem a legislação (não necessariamente advogados) e tratam de conciliar o consumidor e reclamado para encerrar o caso. No caso de assim suceder, será lavrada uma ata correspondente; a autoridade de aplicação a homologa e a causa é arquivada. A arbitragem, também prevista na Lei nº 24.240, foi regulamentado pelo Decreto de PEN de 1998, que criou o Sistema Nacional de Arbitragem de Consumo, que funciona como tribunal colegiado, de instância única, que por equidade resolve com efeito de coisa julgada, sendo inapelável. O tribunal é voluntário e não comporta a imposição de sanções no caso de descumprimento, como também a resolução do caso, na forma de sentença judicial.

Bolívia	O Regulamento da Lei de Procedimentos Administrativos (D.S. 27172), no Artigo 60, estabelece que, por intermédio de um procedimento informal, o superintendente poderá adotar medidas convenientes para solucionar as reclamações; entendido como conciliação, mediação ou transação entre o usuário e a empresa fornecedora do serviço, com o fim de evitar a tramitação do “Procedimento de Reclamação Administrativa”. Na esfera municipal com relação à Lei de Municípios e a competência do governo municipal, em matéria de defesa do consumidor, não se estabelecem métodos alternativos de solução de conflitos. A Lei de Arbitragem e Conciliação, Lei nº 1770 de março de 1997, regula os procedimentos de conciliação e arbitragem que podem ser aplicados a diferentes tipos de conflitos; incluindo os referidos a proteção de direitos e interesses dos consumidores, sempre e quando estes métodos alternativos de solução de conflitos sejam aplicados por meio de um acordo entre as partes afetadas.
Brasil	Na esfera judicial, há as chamadas audiências de conciliação, que também se fazem presente no âmbito administrativo (DPDC, procons estaduais e municipais). Estes meios de resoluções alternativas funcionam na maioria dos casos, pois os consumidores em geral não têm a intenção de ingressar em juízo, mas tão somente ter atendida a sua demanda, ver respeitado um direito seu. Tais acordos também são vantajosos para as empresas, que assim evitam o desgaste de uma disputa judicial e preservam a imagem da mesma.
Chile	—
Colômbia	O procedimento jurisdicional prevê a conciliação como uma etapa do processo.
Equador	Tanto na Defensoria do Povo, como nas associações de consumidores, se realizam intermediações entre consumidores e fornecedores. O procedimento utilizado pela Defensoria do Povo se baseia na Lei Orgânica da Defensoria do Povo. Cada associação de consumidores tem seu próprio procedimento. Por exemplo, na Tribuna do Consumidor temos um manual de procedimento de reclamações que basicamente contém os seguintes passos para se apresentar às queixas: 1) Consulta do caso; 2) Formalização do caso por parte do consumidor através de uma carta, com cópia dos documentos comprobatórios; 3) Investigação jurídica. 4) Elaboração e envio de ofício com os fundamentos do fato e do direito; 5) Negociação ou intermediação com o consumidor e o fornecedor e; 6) Assinatura na ata do acordo firmado.
Paraguai	—
Uruguai	A Adeco pode agir de ofício, promover conciliações, realizar audiências administrativas,

sendo estas últimas na presença do consumidor, do fornecedor e de um funcionário do organismo que tentará estabelecer um acordo entre as partes.

Guiana

Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Controvérsias estão apenas começando a funcionar na Guiana.

América Central

Belize

Não.

Costa Rica

A Área de Apoio ao Consumidor conta com uma Plataforma de Apoio ao Consumidor – PACO, a qual, como parte de suas funções, atende de forma personalizada aos consumidores e conta com uma equipe de negociadores envolvidos em métodos de resolução alternativas de conflitos, que poderão entrar em contato com os fornecedores e tomar as precauções necessárias, procurando negociar um acordo voluntário com o comerciante, em benefício do consumidor. Isso ocorre sem que se tenha recebido a denúncia formal e faz com que o consumidor receba uma resposta quase imediata ao seu problema. No caso de a negociação não ter sucesso, se recebe a denúncia e se redige no ato um convite para uma audiência de conciliação, segundo o pautado pelas normas da Lei nº 7472, que assim dispõe: “artigo 55 – Conciliação: antes do início formal do procedimento e quando se trata de interesses puramente patrimoniais, a unidade técnica de apoio da Comissão Nacional do Consumidor deve convocar para uma audiência de conciliação as partes conflitantes. Em casos extraordinários e, segundo se autoriza o Regulamento, as partes podem realizar suas apresentações por qualquer meio permitido. Na audiência de conciliação, o funcionário da unidade técnica de apoio da Comissão Nacional do Consumidor deve procurar reunir as partes propondo um acordo. Na ata correspondente, que devem assinar as partes e o funcionário, deve-se fazer constar o acordo a que chegaram. No mesmo ato, o funcionário deve aprovar o acordo, salvo quando este for contrário à lei. Este acordo terá a mesma eficácia que a resolução da comissão, para promover a concorrência nos termos do artigo 61, mas sem recurso ulterior. Não logrando um acordo durante a audiência de conciliação ou se as partes não comparecerem a ela, será iniciado o procedimento indicado no artigo 53 desta lei. De igual forma, a norma regulamenta a Lei nº 7472, no tocante ao tema da conciliação e nos diz: “artigo 66 – Conciliação: sempre que a denúncia verse sobre aspectos puramente patrimoniais e, antes do início formal do procedimento, a unidade técnica deverá proceder ao esgotamento das possibilidades de conciliação entre as partes. Para isso se procurará

contatar a outra parte imediatamente depois de recebida a denúncia, através de telefone ou mediante intimação em seu domicílio ou estabelecimento. Em casos extraordinários, as partes poderão realizar suas apresentações por qualquer meio escrito, incluindo fax. Na audiência de conciliação, o funcionário da unidade técnica deve procurar conciliar as partes propondo-las um acordo e sugerindo a sua conveniência. De todo, se deixará constante mediante ata, assinada por ele ou pelos funcionários da Unidade Técnica. Quando acordo é mediado, as partes também devem assinar. A ausência de assinatura o invalidará. No mesmo ato, o funcionário deve aprovar o acordo, salvo quando este seja contrário à lei. Este acordo terá a mesma eficácia que as resoluções da comissão para promover a concorrência e também as da CNC, nos termos do artigo 61 da lei. Nenhum dos funcionários da unidade técnica que participe nas gestões de conciliação será logo recusável como integrante do órgão diretor do procedimento, pelo único motivo de haver atuado nesta etapa. É importante ressaltar que esta unidade de trabalho conta com conciliadores certificados para a realização de tais funções.

El Salvador	—
Guatemala	—
Honduras	O Departamento de Proteção ao Consumidor, da Direção de Produção e Consumo, é encarregado de celebrar audiências para a conciliação de conflitos. Além disso, existe o que se chama a Lei de Conciliação e Arbitragem, pela qual se faculta às câmaras de comércio e indústrias do país a aplicação da mesma.
Panamá	Em matéria de direito de consumo, a Câmara de Comércio, Agricultura e Indústrias do Panamá, em conjunto com uma associação de consumidores, colocaram à disposição dos consumidores e fornecedores o mecanismo de arbitragem, como meio alternativo de solução dos conflitos. Este procedimento é presidido por três árbitros (um proposto por cada parte, e um terceiro escolhido em comum acordo), e suas decisões são de cumprimento obrigatório.

América do Norte

México	O procedimento conciliatório, de acordo com a LFPC, estabelece o seguinte: “artigo 111 - A procuradoria irá marcar dia e hora para a celebração de uma audiência de conciliação na qual se procurará averiguar os interesses das partes, a qual deverá ocorrer, pelo menos
--------	--

quatro dias depois do fechamento da notificação de reclamação do consumidor ao fornecedor. A conciliação poderá ser celebrada por telefone ou outro meio idôneo, em cujo caso a procuradoria ou as partes solicitem que se confirmem por escrito os compromissos adquiridos. Artigo 112 - No caso do fornecedor não comparecer com informações relacionadas aos fatos, lhe será imposta medida de apreensão e convocação para uma segunda audiência, com um prazo maior de dez dias. Em caso de não comparecer a esta audiência, lhe será imposta uma nova medida de apreensão e se terá, por presunção, certo o manifestado pelo reclamante. No caso do reclamante não comparecer à audiência de conciliação e não apresentar dez dias justificativa plausível de sua ausência, a reclamação será dada como desistida e o consumidor não poderá apresentar outra ante a procuradoria pelos mesmos fatos. Artigo 113 - No prévio reconhecimento da personalidade e da relação contratual entre as partes, o conciliador exporá às partes um resumo da reclamação e da informação apresentada, assinalando os elementos comuns e os pontos de controvérsia, e os ordenará para chegar a um acordo. Sem prejudicar o conflito apresentado, lhes apresentará uma ou várias opções de solução, salvaguardando os direitos do consumidor. Tratando-se de bens ou serviços de prestação periódica tais como energia elétrica, gás ou telecomunicações; o simples início do procedimento suspenderá qualquer faculdade do fornecedor de interromper ou suspender unilateralmente o cumprimento de suas obrigações até que se conclua o procedimento. Artigo 114 - O conciliador poderá a todo o momento requerer às partes os elementos de convicção que estime necessários para a conclusão, assim como para o exercício das atribuições que a lei confere à procuradoria. Assim mesmo, poderá acordar a prática de diligências que permitam imputar os fatos constitutivos da reclamação. As partes poderão trazer as provas que considerem necessárias para demonstrar os elementos da reclamação e da informação. O conciliador suspenderá a audiência de conciliação em até três ocasiões, quando considerar pertinente ou pelo pedido de ambas as partes. Assim mesmo, poderá requerer a emissão de uma decisão através do qual se quantifique de forma líquida a obrigação contratual. No caso de suspender-se a audiência, o conciliador marcará dia e hora para sua remarcação, dentro de quinze dias, e trará ao conhecimento das partes a decisão correspondente, as quais poderão formular observações a respeito durante a audiência. A procuradoria poderá emitir um acordo que contenha uma decisão a que se referem os parágrafos anteriores, que constituirá título executivo não negociável a favor do consumidor, sempre e quando a obrigação contratual descumprida que nele se consigne seja certa, exigível e líquida a juízo da autoridade judicial, perante a qual fornecedor poderá discutir o montante do título, apresentar as provas e opor exceções que considere convenientes. De toda audiência se fará à ata respectiva. No caso do fornecedor não assinar a ata, sua validade não será afetada, devendo-se fazer constar tal negativa. Para a tramitação do procedi-

mento de conciliação no que refere ao presente capítulo, se aplicará supletivamente o Código Federal de Procedimentos civis. Artigo 114 bis. A decisão a que se refere o artigo anterior se efetuará de acordo com as seguintes considerações: I. Calcular-se-á o montante da obrigação contratual atendendo às quantidades originariamente pactuadas pelas partes; II. Analisar-se-á o grau de cumprimento efetuado pelo fornecedores com relação à obrigação objeto do procedimento; III. Com os dados antes mencionados, estimar-se-á a obrigação descumprida e, conforme o caso, a bonificação a que se refere o artigo 92 e; IV. A bonificação mencionada na fração anterior, calcular-se-á conforme o seguinte critério: a) Nos casos em que o consumidor tiver entregado a totalidade do montante da operação ao fornecedor, a bonificação será de 30% do montante da obrigação contratual determinada na decisão; b) Quando o consumidor tiver entregado mais de 50% da totalidade do montante



da operação ao fornecedor, a bonificação será de 25% do montante da obrigação contratual determinada na decisão; c) Nos casos em que o consumidor tiver entregado até 50% da totalidade do montante da operação ao fornecedor, a bonificação será de 20% do montante da obrigação contratual determinada na decisão; e d) Nos demais casos, a bonificação correspondente será de 20% do montante da obrigação contratual determinada na decisão. Nas bonificações mencionadas com anterioridade, fixar-se-ão sem prejuízo das sanções a que se houvessem feito credor, o fornecedor ou que sejam modificadas pela autoridade judicial. Artigo 114 - A decisão emitida deverá conter o seguinte: I. Lugar e data de emissão; II. Identificação de quem emite a decisão; III. Nome e domicílio do fornecedor

e do consumidor; IV. A obrigação contratual e tipo de produto ou serviço de que se trate; V. O montante original da operação e tema da reclamação; VI. A determinação do total das obrigações a cargo do fornecedor; e VII. A quantificação líquida da bonificação ao consumidor. A determinação do total consignado na decisão para efeitos de execução se atualizará pelo transcurso do tempo desde o momento em que se emitiu até o momento em que se pague, tomando em consideração a troca de preços no país, em conformidade com o fator de atualização que determine o Índice Nacional de Preços ao Consumidor que mensalmente publica o Banco do México. A ação executiva derivada da decisão prescreverá a um ano de sua emissão. Artigo 115 - Os acordos de trâmite que emita o conciliador não admitirão recurso algum. Os convênios celebrados pelas partes serão aprovados pela procuradoria quando não forem contra a lei, e o acordo que os aprove não admitirá recurso algum.

Artigo 116 - Em caso de não haver conciliação, o conciliador ordenará que as partes designem como árbitro a procuradoria ou algum árbitro independente para solucionar o conflito. Para efeitos deste último caso, a procuradoria poderá por a disposição das partes informação sobre árbitros independentes. Em caso da arbitragem não ser aceita, deixarão a salvo os direitos de ambas as partes.” O procedimento arbitral de acordo com a LFCP, é o seguinte: “artigo 117 - A procuradoria poderá atuar como árbitro entre consumidores e fornecedores quando os interessados assim o designem e sem necessidade de reclamação ou procedimento conciliatório prévio, observando os princípios de legalidade, equidade e de igualdade entre as partes. Quando se trate daquelas pessoas físicas ou morais a que se refere à primeira fração do artigo 2 desta lei, que adquirem, armazenem, utilizem ou consumam bens ou serviços com o objetivo de integrá-los em processos de produção, transformação, comercialização ou prestação de serviços a terceiros. A procuradoria poderá atuar como árbitro sempre que o montante reclamado não ultrapasse \$300.000,00. Artigo 118 - A designação de árbitro se fará constar mediante ata frente à procuradoria, onde se estabelecerão claramente os pontos essenciais da controvérsia e se a arbitragem é um direito restrito ou um acordo amigável. Artigo 119 - No acordo amigável serão fixadas as questões que deverão ser objeto da arbitragem e o árbitro terá liberdade para resolver com consciência e boa-fé, sem sujeição a regras legais, mas observando as formalidades essenciais do procedimento. O árbitro terá a faculdade de alegar todos os elementos que julgue necessários para resolver as questões que lhe sejam colocadas. Não haverá termos nem incidentes. Artigo 120 - No juízo arbitral de estrito direito às partes formularão compromisso no qual fixarão as regras do procedimento, de acordo com os princípios da legalidade, equidade e igualdade entre as partes. No caso de as partes não propuserem ou não chegarem a nenhum acordo, o árbitro as estabelecerá. Em todo caso se aplicará supletivamente o Código de Comércio e, na falta de disposição em dito Código, o ordenamento processual civil aplicável. Artigo 121 - O laudo arbitral emitido pela procuradoria, ou pelo árbitro designado pelas partes, deverá se fazer cumprir ou, conforme o caso, iniciar o seu cumprimento dentro dos quinze dias seguintes à data de sua notificação, salvo acordo em contrário. Artigo 122 - As resoluções editadas durante o procedimento arbitral admitirão como único recurso o da revogação, que deverá resolver-se pelo árbitro designado em um prazo não superior a três dias. O laudo arbitral só estará sujeito a esclarecimento dentro de dois dias seguintes à data de sua notificação. A Procuradoria Federal do Consumidor conta com dois mecanismos de resolução de controvérsias entre consumidores e fornecedores: o procedimento conciliatório e o procedimento arbitral”.





4

Questões basilares de Direito Material

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

Argentina	Está contemplado nos artigos. 4, 5 e 6 da LDC, além de estar consagrado no artigo 42 da Constituição Argentina.
Bolívia	Entre as atribuições dos órgãos de regulamentação setoriais está o desenvolvimento de um sistema de informação a respeito das relações contratuais entre as empresas reguladas e os usuários, que também prestará informações sobre todo o sistema de proteção aos usuários de serviços públicos e os diferentes entes no âmbito administrativo.
Brasil	Sim, é o princípio esculpido no artigo 6 do CDC como direito básico do consumidor: “Artigo 6 - 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”.
Chile	O parágrafo I do Título III da LPC estabelece as infrações que estão sujeitas os fornecedores que não respeitam o dever de informar veraz e oportunamente as características relevantes do bem ou serviço que oferecem, estabelecido no artigo 3 letra b) da LPC. Existe uma regulamentação específica sobre a informação e publicidade, como foi demonstrado anteriormente. Esta informação compreende todos os dados relevantes e permitem ao consumidor formar seu consentimento sobre o bem ou serviço que está contratando, assim como também a individualização clara correspondente ao fornecedor. A Lei nº 19.955 estabelece, dentro da obrigação básica comercial a que se refere, os produtos cujo uso normal possa ser perigoso.
Colômbia	Deve se deixar claro que o princípio da informação se aplica com rigor nas relações de consumo (não em todas as relações contratuais). Adicionalmente, a superintendência, no exercício de suas faculdades, emite instruções aos distintos setores para atingir um equilíbrio na assimetria de informação entre consumidores, produtores e fornecedores.

Equador	Apesar de alguns avanços, a aplicação do princípio da informação ainda não foi acolhida por parte dos fornecedores, no que diz respeito ao desenvolvimento das estratégias de venda. Existe uma falta de informação completa sobre as características dos bens e serviços (por exemplo nos serviços bancários não se informa adequadamente sobre as comissões bancárias, e nos serviços e bens em geral nem sempre se oferta com o preço final etc). O artigo 2 estabelece a informação como um princípio fundamental e obrigatório a ser aplicado, e também o Capítulo IV “Da Informação Básica Comercial” - prevê as formas de aplicação. O artigo 33 também faz menção a esse princípio.
Paraguai	Sim, existe. No Paraguai aplica-se dito princípio e há uma grande preocupação a respeito.
Peru	A lei estabelece regras para o direito à informação e nas transações de consumo se prima por este direito. A Comissão aplicou diversos princípios interpretativos para sua tutela.
Uruguai	Existe a preocupação e se está instrumentalizando uma nova campanha de informação sobre diferentes temas, além de se realizar o respectivo controle sobre o princípio da informação.
Guiana	As leis existentes protegem o consumidor, mas esta faltando à elaboração e aprovação pelo parlamento de um Código de Defesa do Consumidor .

América Central

Belize	Não.
Costa Rica	De acordo com o artigo 32 da Lei nº 7472, o consumidor tem direito ao: “...; c) acesso a uma informação veraz e oportuna, sobre os diferentes bens e serviços, com especificação correta de qualidade, características, composição, qualidade e preço...”. De igual forma, o Poder Executivo tutela as seguintes funções: artigo 33 - Funções do Poder Executivo. Nos termos estabelecidos na presente lei, são funções essenciais do Estado: a) Velar para que os bens e serviço que se vendam e se prestem no mercado cumpram com as normas de saúde, segurança, meio ambiente e os <i>standards</i> de qualidade; b) Formular programas de educação e informação ao consumidor, com o propósito de capacitá-lo para que possa discernir e tomar decisões fundadas acerca do consumo de bens e serviços com o conhecimento de seus direitos; c) Fomentar e promover as organizações de consumidores e garantir sua

participação nos processos de decisão e reclamação, em torno de questões que afetam a seus interesses; d) Garantir o acesso a mecanismos efetivos e ágeis de tutela administrativa e judicial, para defender os direitos e os interesses legítimos dos consumidores; e e) Estruturar uma cesta básica que satisfaça, pelo menos, as necessidades dos costarriquenhos cujo ingresso seja igual ou inferior ao salário mínimo estabelecido por lei e regular, quando o considere necessário, os bens e serviços que a compõe. No artigo 34 inciso b) prevê-se como obrigação do comerciante: “...b) Informar suficientemente ao



consumidor, em espanhol, de maneira clara e veraz, acerca dos elementos que incidam de forma direta sobre sua decisão de consumo. Deve inteirá-lo da natureza, da composição, do conteúdo do peso, quando corresponda, as características dos bens e serviços, os preços no ato da compra, o recipiente, a embalagem ou etiqueta do produto, da gôndola ou prateleira do estabelecimento comercial e de qualquer outro dado determinante. De acordo com o disposto no regulamento da presente lei, quando o produto que se vende ou o serviço que se presta se paga a crédito, devem indicar-se sempre de forma visível, o prazo, a taxa de juros anual sobre o saldo, a base, as comissões e a pessoa, física ou jurídica, que fornece o financiamento, se é um terceiro.

(Assim, modificado pelo artigo 10 da Lei 7623, de 11 de setembro de 1996) ...”. O regulamento da Lei nº 7472 sobre o tema da informação indica: “artigo

38 - Indeterminação da espécie e da qualidade. Se na venda não se determina com precisão, a espécie nem a qualidade dos produtos a serem entregues ou dos serviços a serem prestados, o consumidor não pode exigir os melhores, nem o fornecedor pode cumprir entregando os piores. Neste caso, o consumidor deve conformar-se com os de espécie e qualidade média, Assim modificada sua numeração pelo artigo 80 da Lei nº 8343, de 27 de dezembro de 2002, Lei de Contingência Fiscal, que mudou do 35 para o 38”. “Artigo 39 - Bens usados e reconstruídos. Quando se vendem produtos defeituosos, usados ou reconstruídos, antes da compra, o comerciante deve indicar ao consumidor, de maneira precisa e clara, tais condições e deixar mencionado nas faturas ou nos comprovantes. O comerciante deve advertir os vendedores anteriores se irá anunciar a venda desses produtos. Se não existe advertência sobre o particular, esses bens se consideram novos e em perfeito estado, assim modificada sua numeração pelo artigo 80 da Lei nº 8343, de 27 de dezembro de 2002, Lei de Contin-

gência Fiscal, que mudou do 36 para o 39”. “Artigo 43 - Dever de fornecer informação real ao consumidor... É obrigação do comerciante informar clara, veraz e suficientemente ao consumidor, todos os elementos que incidam diretamente em sua decisão de consumo, conforme as disposições seguintes. Todos os dados e informações ao consumidor mencionadas nesta norma, deverão estar expressas em idioma espanhol e mediante uma tipografia claramente legível, referente à forma e ao tamanho”. Em caso de descumprimento destas normas proceder-se-á segundo o estabelecido no artigo 57 a respeito das sanções.

El Salvador Até a presente data, os contratos de adesão seguem contendo cláusulas abusivas; os comerciantes não cumprem com o dever de informar todas as condições contratuais, o que implica danos ao consumidor, por desconhecimento de obrigações adquiridas na assinatura de contratos. Devemos reconhecer que o direito de informação é o que tem o maior desenvolvimento na lei. A princípio, o artigo 7 lit. c) estabelece como direito dos consumidores serem devidamente informados sobre as condições dos produtos e serviços que venha a adquirir o receber. No artigo 8 está previsto que todo vendedor deverá marcar nas embalagens ou vasilhames dos produtos, em cartazes visíveis ou em qualquer outro meio idôneo, o preço de venda ao consumidor. O artigo 9 estabelece para os produtores, importadores ou distribuidores de alimentos, bebidas ou medicamentos a obrigação de imprimir nos vasilhames ou embalagens dos produtos os ingredientes utilizados, sem a necessidade de se incluir a fórmula ou o segredo industrial. O artigo 10 estabelece a obrigação de imprimir no vasilhame ou embalagem de medicamentos ou alimentos, bebidas ou de qualquer outro produto perecível, a data de vencimento dos mesmos, assim como as regras para o uso das primeiras, tais como: dose, contra indicações e riscos de uso, efeitos tóxicos residuais e outros, salvo quando se trate de frutas ou produtos naturais ou guloseima cuja quantidade ou peso não exceda 600 gramas (peso líquido). Obrigação de indicar se um produto é um substituto ou que não é 100% natural. Obrigação de incorporar as advertências em castelhano nos produtos farmacêuticos, tóxicos ou outros que sejam nocivos para a saúde, podendo fazê-lo em instruções anexas. Artigo 13 - Obrigação de publicar, por intermédio de meios visíveis, preços dos produtos à vista e os das vendas no varejo ou no atacado. Obrigação de publicar anexo ao preço da mercadoria, a taxa de juros anual e o montante total a pagar nas compras a prazo. Segundo o artigo 15, as garantias devem estar claramente expressas nos contratos (forma, prazo, responsabilidades e lugar para fazê-las efetivas). O artigo 18 estabelece a obrigação de informar as condições nos casos de promoções e ofertas, fixando listas ou cartazes visíveis nos estabelecimentos ou etiquetas aderidas nos produtos. Segundo o artigo 20, existe a obrigação de informar de maneira clara nas ofertas de serviços. O artigo 21 estabelece o direito a receber a nota fiscal pela prestação de um serviço.

Guatemala	Sim, conforme os seguintes artigos da lei: 18, Informação básica; 39 e 40, Informação de produtos perigosos; 41, Cumprimento de normas; 42, Data de vencimento; 43, Advertências; e 44, Defeitos dos produtos.
Honduras	A Direção Geral de Produção e Consumo elabora mensalmente o que se conhece como boletins informativos de orientação ao consumidor.
Panamá	Não tem existido uma maior preocupação na divulgação e fiscalização deste princípio. Acrescentaríamos que é este o princípio que justifica a maior parte das atuações da Clicac em matéria de fiscalização nos estabelecimentos comerciais.

América do Norte

México	Uma das preocupações da Profeco é diminuir as falhas do mercado no sentido de que as relações comerciais sejam mais equitativas. A assimetria da informação entre fornecedores e consumidores deturpa o funcionamento de um mercado competitivo. Por isso, o Princípio está presente na LFPC nos seguintes artigos: “artigo 32 - A informação ou publicidade relativa a bens, produtos ou serviços que se difundam por qualquer meio ou forma, deverão ser verdadeiras, comprováveis e acompanhadas de textos, diálogos, sons, imagens, marcas, denominações de origem e outras descrições que induzam ou possam induzir a erro ou confusão por serem enganosas ou abusivas. Para os efeitos desta lei, se entende por informação ou publicidade enganosa ou abusiva, aquela que se refere a características ou informação relacionadas com algum bem, produto ou serviço que não podendo ou não sendo verdadeiras, induzem a erro ou confusão pela forma inexata, falsa, exagerada, parcial ou tendenciosa em que se apresenta. A informação ou publicidade que compare produtos ou serviços, sejam de uma mesma marca ou de marca distinta, não poderá ser enganosa ou abusiva em termos do disposto no parágrafo anterior. A procuradoria poderá emitir diretrizes para a verificação de dita informação ou publicidade, a fim de evitar que induza a erro ou confusão ou consumidor. Artigo 33 - A informação de produtos importados expressará seu lugar de origem e, conforme o caso, os lugares onde possam ser reparados, assim como as instruções para seu uso e as garantias correspondentes, nos termos estabelecidos por esta lei. Artigo 34 - As informações contidas nos produtos ou suas etiquetas, vasilhames e pacotes e a publicidade respectiva, tanto de manufatura nacional como de procedência estrangeira, expressar-se-ão no idioma espanhol e seu preço em moeda nacional em termos compreensíveis e legíveis conforme o sistema geral de unidades de medida, sem prejuízo
--------	---



de que, além disso, se expressem em outro idioma ou outro sistema de medida. Artigo 35 - Sem prejuízo ou intervenção que outras disposições legais atribuam a diferentes dependências, a procuradoria poderá: I. Ordenar ao fornecedor que suspenda a informação ou publicidade que viole as disposições desta lei e, se for o caso, ao meio que a difunda; II. Ordenar que se corrija a informação ou publicidade que viole as disposições desta lei na forma em que se estime suficiente; III. Impor as sanções correspondentes, nos termos desta lei. Para os efeitos das seções II e III será concedida ao infrator uma audiência de acordo com o artigo 123 deste ordenamento. Quando a procuradoria instaurar algum procedimento administrativo relacionado com a veracidade da informação, poderá ordenar ao fornecedor que na publicidade ou informação que se difunda, indique-se que a veracidade da mesma não foi comprovada ante a autoridade competente. Artigo 36 - A petição da parte interessada será sancionada, nos termos assinalados nesta lei, a quem inserir algum aviso na imprensa ou em qualquer outro meio de comunicação de massas, dirigido nominativa e indubitavelmente a um ou vários consu-

midores, para fazer efetivo uma cobrança ou o cumprimento de um contrato. Artigo 37 - A falta de veracidade nos relatórios, instruções, dados e condições novas ou sugeridas, além das sanções que se apliquem conforme a esta lei, dará lugar ao cumprimento do oferecido ou, quando isto não seja possível, à reposição dos gastos necessários que prove ter efetuado o adquirente, se for o caso, ao pagamento do bônus ou compensação a que se refere o artigo 92 desta lei. Artigo 38 - As legendas que restrinjam ou limitem o uso do bem ou o serviço deverão fazer-se patentes em forma clara, veraz e sem ambigüidades. Artigo 39 - Quando forem expostos ao público, produtos com alguma deficiência, usados ou reconstruídos, deverá advertir-se de maneira precisa e clara tais circunstâncias ao consumidor e fazer-se constar nos próprios bens, envolturas, notas de remessa ou faturas correspondentes. Artigo 40 - As inscrições “garantido”, “garantia” ou qualquer outra equivalente, só poderão ser utilizadas quando se indiquem em que consistem e a forma em que o consumidor

pode fazê-las efetivas. Artigo 41 - Quando se trate de produtos ou serviços que de conformidade com as disposições aplicáveis, considerem-se potencialmente perigosos para o consumidor ou lesivos para o meio ambiente, ou quando sua periculosidade seja evidente, o fornecedor deverá incluir uma instrução que advirta sobre suas características nocivas e explique com clareza o uso ou destino recomendado e os possíveis efeitos de seu uso, aplicação ou destino fora dos padrões recomendados. O fornecedor responderá pelos danos e prejuízos que causar ao consumidor pela violação desta disposição, sem prejuízo do disposto no artigo 92 desta lei. Artigo 42 - O fornecedor está obrigado a entregar o bem ou fornecer o serviço de acordo com os termos e condições oferecidos ou implícitos na publicidade ou informação empregados, salvo convenção em contrário ou consentimento escrito do consumidor.

Artigo 43 - Salvo quando exista mandato judicial ou disposição jurídica que exija o cumprimento de algum requisito, nem o fornecedor nem seus dependentes poderão negar ao consumidor a venda, aquisição, locação ou fornecimento de bens ou serviços que se tenham em existência. Também não poderá condicionar a venda, aquisição ou locação de outro produto ou prestação de um serviço. Presume-se a existência de produtos ou serviços quando estes se anunciem como disponíveis. Tratando-se de serviços, os fornecedores que oferecerem diversos planos e modalidades de comercialização, deverão informar ao consumidor sobre as características, condições e custo total de cada um deles. No caso de que unicamente adotem um plano específico de comercialização de serviços, tais como pacotes ou sistemas completos, deverão informar aos consumidores com oportunidade e em sua publicidade, o que incluem tais planos. Tratando-se de contratos de venda a prazo, o fornecedor poderá realizar uma investigação de crédito para assegurar-se que o consumidor está em condições de cumpri-lo; igualmente, não se considerará como uma violação a esta disposição quando existir um maior número de solicitantes do que o de bens ou serviços disponíveis. Artigo 44 - A procuradoria poderá fazer referência a produtos, marcas, serviços ou empresas em forma específica, como resultado de investigações permanentes, técnicas e objetivas, a efeito de orientar e proteger o interesse dos consumidores e publicar periodicamente ditos resultados para conhecimento destes. Os resultados das investigações, enquetes e pesquisas publicadas pela procuradoria não poderão ser utilizados pelas empresas ou fornecedores com fins publicitários ou comerciais.

Artigo 45 - Ficam proibidos os convênios, códigos de conduta ou qualquer outra forma de colisão entre fornecedores, publicitários ou qualquer grupo de pessoas para restringir a informação que se possa proporcionar aos consumidores.”

Há previsão de proteção contra cláusulas abusivas?

- Argentina** Sim, o artigo 37 da norma que tutela os direitos dos consumidores e usuários, dispõe que não devem ser consideradas tais cláusulas: a) as cláusulas que descaracterizem a obrigação ou restrinjam a responsabilidade por danos; b) as cláusulas que impliquem em renúncia ou restrição dos direitos do consumidor, ou ampliem os direitos da outra parte; c) as cláusulas que contenham qualquer preceito que imponha a inversão do ônus da prova para o consumidor.
- Bolívia** Como não existe uma norma especial para a proteção dos direitos dos consumidores, não existem previsões com relação às cláusulas abusivas. Apesar disso, os órgãos de Regulamentação no marco do Sistema de Regulamentação Setorial (Sirese) são encarregados de revisar os contratos de adesão para provisão de serviços públicos uma vez revisados, estes são aprovados para que as empresas reguladas possam utilizá-los, dessa forma existe um controle sobre a existência de cláusulas abusivas em contratos de adesão para nos serviços públicos.
- Brasil** Sim, de acordo com o artigo 51 do CDC: “São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem 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; 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; V - (Vetado); 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 vontade 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. § 3º - (Vetado). § 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”.

Chile	Sim, está regulamentado no parágrafo 4º do Título II. Se estabelece uma lista de cláusulas proibidas que não têm nenhum valor. A Lei nº 19.955 trouxe no artigo 16 letra g) uma cláusula geral de abusividade estabelecendo que se consideram sem valor aquelas cláusulas contrárias às exigências de boa fé, atendendo para estes efeitos a parâmetros objetivos, causem em prejuízo ao consumidor, um desequilíbrio importante nos direitos e obrigações, que para as partes derivam-se do contrato. Neste caso se atenderá a finalidade do contrato e as disposições gerais que o regem.
Colômbia	Não.
Equador	Sim, o artigo 43 da LODC estabelece algumas das cláusulas consideradas abusivas, cujo efeito é a nulidade de pleno direito que se entende como se não estivessem escritas.
Paraguai	Sim, existe a Lei nº 1.334/98 que contempla um capítulo sobre essa matéria, contudo ainda não se encontra regulamentada.
Peru	A Regulamentação se dá unicamente no Código Civil pelas normas que protegem aos contratantes nos contratos por adesão. Não existe norma adicional que incorpore modificação sobre a matéria.

- Uruguai Existe previsão sobre as cláusulas abusivas nos contratos de adesão e, no caso de que ocorra a inclusão deste tipo de cláusulas, a norma de direito do consumidor exigirá a nulidade das mesmas, e em tal caso o juiz tornará válido o contrato. Assim mesmo, se o juiz entende que mesmo tendo sido realizado o contrato, este carece de causa, poderá declarar a nulidade do mesmo.
- Guiana Sim, existe a previsão na lei atual.

América Central

- Belize Não.
- Costa Rica A Lei nº 7.472 dispõe: “artigo 42.- Cláusulas abusivas nos contratos de adesão. Nos contratos de adesão, suas modificações, anexos ou adendos, a eficácia das condições gerais está sujeita ao seu conhecimento efetivo por parte do aderente ou a possibilidade certa de havê-las conhecido mediante diligência ordinária, assim reformado este primeiro parágrafo pelo artigo 1º, inciso b) da lei nº 7.854, de 14 de dezembro de 1998. São abusivas e absolutamente nulas as condições gerais dos contratos civis e mercantis que: a) Restrinjam os direitos do aderente sem que tal circunstância sobressaia-se claramente do texto; b) Limitem ou extingam obrigação a cargo do fornecedor; c) Favoreçam, de forma excessiva ou desproporcionada, a posição contratual da parte fornecedor ou importem renúncia ou restrição dos direitos do aderente; d) Exonerem ou limitem responsabilidade do fornecedor por danos corporais, cumprimento defeituoso ou mora; e) Facultem ao fornecedor rescindir unilateralmente o contrato, modificar suas condições, suspender sua execução, revogar ou limitar qualquer direito do aderente, nascido do contrato, exceto quando tal rescisão, modificação, suspensão, revogação ou limitação esteja relacionada ao cumprimento imputável ao último; f) Obriguem ao aderente renunciar com antecipação a qualquer direito fundado no contrato; g) Impliquem renúncia, por parte do aderente, aos direitos processuais consagrados no Código Processual Civil ou nas leis especiais conexas; h) Sejam ilegíveis; i) Estejam redigidas em idioma distinto do espanhol; e j) Os que não indiquem condições de pagamento, a taxa de juros anual a ser cobrado, os encargos e juros adicionais, as comissões, os encargos e outras obrigações que o usuário fique comprometido a pagar ao firmar o contrato, assim reformado este primeiro parágrafo pelo artigo 2º, inciso a), da lei nº 7.854,

de 14 de dezembro de 1998. São abusivas e relativamente nulas, as cláusulas gerais dos contratos de adesão que: a) Confirma ao fornecedor prazos desproporcionais ou pouco precisas para aceitar ou negar uma proposta ou executar uma prestação; b) Outorguem ao fornecedor prazo de mora desproporcionado ou insuficientemente determinado para executar a prestação a seu cargo; c) Obriguem que a vontade do aderente se manifeste mediante a pressuposição de conhecimento de outros corpos normativos que não formem parte integral do contrato; d) Estabeleçam indenizações, cláusulas penais, ou juros desproporcionais em relação com os danos a ressarcir por parte do aderente. Em caso de incompatibilidade, as condições particulares dos contratos de adesão devem prevalecer sobre as gerais. As condições gerais ambíguas devem ser interpretadas em favor do aderente.”

El Salvador

A lei de proteção ao consumidor estabelece no artigo 16 que qualquer que seja a natureza do contrato, serão invalidadas as cláusulas ou estipulações que: a) Exonerem, atenuem ou limitem a responsabilidade dos fornecedores por vício oculto nos produtos ou serviços prestados; e b) Implique na renúncia dos direitos que esta lei reconhece aos consumidores ou que de alguma maneira limite o seu exercício.

Guatemala

Sim.

Honduras

Sim. A Lei de Proteção ao Consumidor estabelece algumas proibições aos comerciantes ou prestadores de serviços na comercialização de bens ou prestação de serviços que violentem as disposições estabelecidas em dita lei, pelo que foram criados instruções e acordos tais como: acordo 139-97, referente à venda e comercialização de produtos farmacêuticos para consumo humano. Acordo 221-2003, reformado pelo acordo 239-2003, referente à fixação de preços máximos de venda dos produtos da cesta básica alimentícia e acordo 01-2003, referente à regulamentação das disposições de prestação de serviços de estacionamento veicular.

Panamá

Sim, artigo 62: nulidade absoluta das cláusulas abusivas nos contratos de adesão. São abusivas e absolutamente nulas as condições gerais dos contratos de adesão que: 1- Restrinjam os direitos do aderente ou consumidor, ainda que tal circunstância não se compreenda claramente do texto; 2- Limitem ou extingam a obrigação devida pelo outorgante ou fornecedor; 3 - Favoreçam de forma excessiva ou desproporcionada à posição contratual da parte outorgante ou fornecedor, e importem em renúncia ou restrição dos direitos do aderente ou consumidor; 4 - Exonerem ou limitem a responsabilidade do outorgante ou fornecedor por danos corporais, descumprimento ou mora; 5 - Facultem ao outorgante ou fornecedor a, unilateralmente, rescindir o contrato, modificar suas condições, suspender sua execução, revogar ou limitar

qualquer direito do aderente ou consumidor, nascido do contrato; exceto quando a rescisão, modificação, suspensão, revogação ou limitação, estejam condicionadas ao descumprimento por parte do consumidor; 6 - Obriguem ao aderente ou consumidor a renunciar, antecipadamente, qualquer direito fundado no contrato; 7 - Impliquem na renúncia, por parte do aderente ou consumidor, das ações processuais, termos e notificações pessoais, contempladas no Código Judicial ou em leis especiais; 8 - Sejam ilegíveis; e 9 - Estejam redigidas em idioma diferente do espanhol. Artigo 63 - Nulidade relativa das cláusulas abusivas nos contratos de adesão. São abusivas e relativamente nulas, as cláusulas gerais dos contratos de adesão que: 1 - Concedam ao outorgante ou fornecedor prazos desproporcionais ou pouco precisos, para aceitação ou rejeição de uma proposta ou para a execução de uma prestação; 2 - Concedam, ao outorgante ou fornecedor, um prazo de mora desproporcional ou insuficientemente determinado, para a execução de sua prestação; e 3 - Estabeleçam indenizações, cláusulas penais ou juros desproporcionais, em relação com os danos que devem ser ressarcidos ao aderente ou consumidor. Artigo 64 - Interpretação dos contratos de adesão. As condições particulares dos contratos de adesão prevalecerão sobre as condições gerais, no caso de haver incompatibilidade. As condições gerais, ambíguas ou obscuras devem ser interpretadas a favor do aderente ou consumidor.

América do Norte

México

A LFPC contém disposições relacionadas com a proteção dos consumidores contra as cláusulas abusivas. A LFPC estabelece: artigo 1 “... São princípios básicos nas relações de consumo: VII - Estabelecer a proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva, métodos comerciais coercitivos e desleais, assim como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no abastecimento de produtos e serviços;...” Da mesma forma, o artigo 85 da LFPC estabelece que “... todo contrato de adesão celebrado em território nacional, para ser válido, deverá estar escrito em espanhol e suas características terão que ser legíveis a simples vista. Além disso, não poderá, implicar prestações desproporcionais a cargo dos consumidores, obrigações desiguais ou abusivas, ou qualquer outra cláusula ou texto que viole a presente lei”.

Existe regulamentação sobre os contratos de adesão?

Argentina	Sim, a Autoridade de Aplicação deve vigiar para que os contratos de adesão ou contratos similares não contenham cláusulas previstas no artigo 37 da LDC.
Bolívia	Conforme a pergunta anterior, a regulamentação dos contratos de adesão se baseia na faculdade dos órgãos reguladores (superintendências) de revisar e / ou aprovar os contratos de adesão, tanto no Sistema de Regulamentação Setorial para os contratos de provisão de serviços, como no sistema de Regulamentação Financeira (Sirefi), no qual as respectivas superintendências se encarregam de realizar a revisão e autorização dos contratos de adesão de seguros, de bancos e outros relacionados com o sistema financeiro.
Brasil	Sim, conforme o artigo 54 do CDC: “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 a 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.
Chile	Sim, no parágrafo 4º do Título III da LPC, artigos 16 e 17, nos quais, além de privar de valor aquelas cláusulas consideradas abusivas, se estabelece à obrigação de que estejam escritas em idioma castelhano e com uma letra legível (2,5 mm).
Colômbia	Não.
Equador	Sim, a Lei Orgânica de Defesa do Consumidor consagra o Capítulo VII “Proteção Contratual” em que se desenvolvem disposições de proteção e regulação para os contratos de adesão.
Paraguai	Sim existe, a Lei nº 1.334/98, que contempla um capítulo sobre essa matéria, contudo ainda não se encontra regulamentada.

Peru	É a mesma regulamentação anterior.
Uruguai	A regulamentação se refere somente às cláusulas abusivas dos mesmos.
Guiana	Sim.

América Central

Belize	Não.
Costa Rica	O artigo 53 da Lei nº 7472 estabelece no último parágrafo:“...A Comissão Nacional do Consumidor não tem competência para conhecer a anulação de cláusulas abusivas nos contratos de adesão, conforme o artigo 39 desta lei, nem o ressarcimento de danos e prejuízos. Estes casos devem ser conhecidos apenas pelos órgãos competentes ...”
El Salvador	O inciso final do artigo 16 da lei estabelece que: no caso dos contratos de adesão em formulários impressos, mediante qualquer procedimento, deverão ser redigidos em termos claros e em idioma castelhano, com caracteres facilmente legíveis a olho nu. Em nenhum caso poderão conter remissões a textos ou documentos que não favoreçam o consumidor, previa ou simultaneamente à celebração do contrato. Até o presente, os contratos de adesão seguem contendo clausulas abusivas; os comerciantes não cumprem com o direito de informar plenamente todas as condições contratuais, o que pode trazer prejuízos futuros ao consumidor, por desconhecimento das obrigações adquiridas com a assinatura dos contratos.
Guatemala	Sim.
Honduras	Sim. Existe previsão na Lei de Proteção ao Consumidor e em seu regulamento. Ver art.s 19, 20, 21, e 30, 31, 32 e 33 de seu regulamento.
Panamá	Artigo 34 - Nulidade dos Direitos de Renúncia nos Contratos de Adesão: São nulas nos contratos de adesão, e portanto não obrigam aos consumidores, no caso de estipulações que impliquem renúncia ou diminuição de um direito reconhecido nesta lei a seu favor.

América do Norte

México

O capítulo X dos contratos de adesão da LFPC estabelece uma regulamentação da matéria. “Artigo 85 - Para os efeitos desta lei, entende-se por contrato de adesão o documento elaborado unilateralmente pelo fornecedor, para estabelecer em formatos uniformes os termos e condições aplicáveis à aquisição de um produto ou a prestação de um serviço, ainda quando dito documento não contenha todas as cláusulas ordinárias de um contrato. Todo contrato de adesão celebrado em território nacional, para ser válido, deverá estar escrito em idioma espanhol e seus caracteres terão que ser legíveis a simples vista. Ademais, não poderá implicar prestações desproporcionais a cargo dos consumidores, obrigações desiguais ou abusivas, ou qualquer outra cláusula ou texto que viole as disposições desta lei. Artigo 86 - A Secretaria de Economia, mediante normas oficiais mexicanas, poderá sujeitar contratos de adesão ao registro prévio ante a procuradoria quando impliquem ou possam implicar prestações desproporcionais a cargo dos consumidores, obrigações desiguais ou abusivas, ou altas probabilidades de não cumprimento. As normas poderão referir-se a quaisquer termos e condições, exceto preço. Os contratos de adesão sujeitos ao registrados na procuradoria deverão conter uma cláusula na que se determine que a procuradoria será competente na via administrativa para resolver qualquer controvérsia que se suscite sobre a interpretação ou cumprimento dos mesmos. Assim mesmo, deverão assinalar o número de registro outorgado pela procuradoria. Artigo 86 bis. Nos contratos de adesão de prestação de serviços devem incluir-se por escrito ou por via eletrônica os serviços adicionais, especiais ou conexos que possa solicitar o consumidor. O fornecedor só poderá prestar um serviço adicional ou conexo não previsto no contrato original se contar com o consentimento expresso do consumidor, seja por escrito ou por meio eletrônico. Artigo 86 - Nos contratos de adesão de prestação de serviços, o consumidor gozará das seguintes prerrogativas: I - Adquirir ou não a prestação de serviços adicionais, especiais ou conexos ao serviço básico; II - Contratar a prestação dos serviços adicionais, especiais ou conexos com o fornecedor elegido; III - Dar por terminada a prestação dos serviços adicionais, especiais ou conexos ao serviço básico no momento que o manifeste de maneira expressa ao fornecedor, sem que isso implique que se proceda à suspensão ou a cancelamento da prestação do serviço básico. O consumidor só poderá fazer uso desta prerrogativa se ele se encontrar no cumprimento de todas suas obrigações contratuais e se tiver vencido o prazo mínimo pactuado; e IV. As demais prerrogativas que assinalem esta e outras leis ou regulamentos. O consumidor gozará das anteriores prerrogativas ainda que não tiverem sido incluídas de maneira expressa nas cláusulas do contrato de adesão de que se trate.



emitirá sua resolução dentro dos trinta dias seguintes à data de apresentação da solicitação de registro. Decorrido dito prazo sem ter-se emitido a resolução correspondente, os modelos se entenderão aprovados e será obrigação da procuradoria registrá-los, ficando se for o caso, como prova de inscrição a solicitação de registro. Para a modificação das obrigações ou condições dos contratos que requeiram de registro prévio, será indispensável solicitar a modificação do registro ante a procuradoria, a qual tramitará nos termos antes assinalados. Os contratos que devem ser registrados conforme a esta lei, as normas oficiais mexicanas e restantes disposições aplicáveis, e não forem, bem como aqueles cujo registro seja negado pela procuradoria, não produzirão efeitos contra o consumidor. Artigo 87 bis. A procuradoria poderá publicar no Diário Oficial da Federação o modelo daqueles contratos que devem ser registrados de conformidade com o artigo 86 desta lei, a fim de que os fornecedores possam utilizá-los. Em tais casos, o fornecedor unicamente dará aviso à procuradoria sobre a adoção do modelo de contrato para efeitos de registro. Quando o fornecedor tenha dado aviso à procuradoria para adotar um contrato conforme o modelo publicado, não poderá modificá-lo nem incluir outras cláusulas ou exceções a sua aplicação, sem ter cumprido com o disposto no artigo 87 ter. Em caso de não o fazer, ditas modificações, adições ou exceções se terão por não efetuadas. Artigo 87 - Quando o contrato de adesão de um fornecedor conter variações em relação ao modelo de contrato publicado pela procuradoria a que se refere o artigo anterior, o fornecedor deverá solicitar seu registro nos termos do procedimento previsto no artigo 87. Artigo 88 - Os interessados poderão inscrever voluntariamente seus modelos de contrato de adesão ainda que não requeiram registro prévio, desde que a procuradoria estime que seus efeitos não lesem o interesse dos consumidores e que seu texto se afeiçoa ao disposto por esta lei.

Artigo 86 - Qualquer diferença entre o texto do contrato de adesão registrado ante a Procuradoria Federal do Consumidor e o utilizado em prejuízo dos consumidores, não produzirá efeitos. Artigo 87 - Em caso que os contratos de adesão requeiram registro prévio ante a procuradoria, os fornecedores deverão apresentá-los ante a mesma antes de sua utilização e esta se limitará a verificar se os modelos se ajustam ao que disponha a norma correspondente e às disposições desta lei, e



Artigo 89 - A procuradoria, na tramitação do registro de modelos de contratos de adesão, poderá requerer ao fornecedor a contribuição de informação de caráter comercial necessária para conhecer a natureza do ato objeto do contrato, desde que não se trate de informação confidencial ou seja parte de segredos industriais ou comerciais.

Artigo 90. Não serão válidas as seguintes cláusulas dos contratos de adesão e nem se inscreverão no registro quando: I - Permitam ao fornecedor modificar unilateralmente o conteúdo do contrato ou subtrair-se unilateralmente de suas obrigações; II - Liberem o fornecedor de sua responsabilidade civil, exceto quando o consumidor descumpra o contrato; III - Transladem ao consumidor ou a um terceiro que não seja parte do contrato a responsabilidade civil do fornecedor; IV - Previnam termos de prescrição inferiores aos legais; V - Prescrevam o cumprimento de certas formalidades para a procedência das ações que se promovam contra o fornecedor; e VI - Obriguem o consumidor a renunciar à proteção desta lei ou o submetam à competência de tribunais estrangeiros. Artigo 90 bis - Quando posteriormente a seu registro se aprecie que um contrato contém cláusulas que sejam contrárias a esta lei ou às normas oficiais mexicanas, a procuradoria, de ofício ou a petição de qualquer pessoa interessada, procederá ao cancelamento do registro correspondente. Em tais casos, a procuradoria procederá conforme ao procedimento estabelecido no artigo 123 desta lei”.

Existe regulamentação sobre os contratos à distância?

Argentina	Sim, além de ser aplicada à normativa geral dos contratos entre presentes, os art.s 32 a 34 da LDC contemplam esta modalidade de contratação.
Bolívia	Não existe nenhum tipo de regulamentação sobre contratos à distância.
Brasil	Sim, o artigo 49 do CDC estabelece que: “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 exercer 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”.
Chile	Acaba-se de introduzir na Lei nº 19.955 uma regulamentação relativa a estes contratos, na qual se estabelece um direito de retratação caso não estabeleça o contrário por parte do fornecedor.
Colômbia	Não.
Equador	Não existe uma regulamentação específica para este tipo de contratos. Entretanto, o artigo 45 prescreve que nos contratos realizados por catálogo, internet, telefone e televisão, o consumidor poderá, dentro dos três dias posteriores ao recebimento do bem, devolver o produto sempre que a natureza do mesmo permita.
Paraguai	Não existe regulamentação específica.
Peru	Não existe.
Uruguai	Existe regulamentação da oferta de produtos e serviços realizados fora do estabelecimento comercial, realizadas por correio, por meio telefônico, por televisão e por meio eletrônico.

América Central

Guiana

Nestes casos o consumidor pode rescindir *ipso iure* o contrato, exercendo dito direito dentro dos cinco dias úteis desde a formação do contrato ou a partir da entrega do produto, comunicando este direito com confirmação de envio.

Sim.

Belize

Não.

Costa Rica

No que se refere à Lei nº 7.472 referente à regulamentação das vendas a domicílio assinando-se que: “... Nas vendas a domicílio que ocorrem fora do local ou estabelecimento do comerciante ou do fornecedor, sempre e quando for possível pela natureza do bem, o consumidor amparado no direito de retratação pode rescindir, sem sua responsabilidade, o contrato em um prazo de oito dias contados a partir do início de sua validade”. O regulamento da lei citada sobre as vendas a domicílio informa: “... Vendas a domicílio e direito de retratação. Artigo 47 - Domicílio do vendedor. Nesta modalidade de venda, a fatura entregue ao comprador deverá indicar o domicílio do vendedor do bem e o lugar previsto para a devolução de mercadorias. Na falta desta indicação, se entenderá como qualquer das oficinas ou locais que mantenham abertos ao público, ou em última instância, o domicílio de seu representante legal. Artigo 48 - Prazo e modo de exercício do direito de retratação. Dentro dos oito dias seguintes à venda, o comprador poderá rescindir o contrato sem responsabilidade, manifestando ao vendedor por escrito no local determinado, ou apresentando-se pessoalmente nesse local (com o produto adquirido se já o tiver em seu poder). Se terá por bem exercido o direito, se o comprador demonstrar haver procedido na forma e tempo, mesmo se a manifestação não chegar ao vendedor ou se houver sido informado na fatura local incerto, errôneo ou inexistente. Artigo 49 - Na venda de serviços a retratação só terá procedência se estes não tiverem sido prestados efetivamente. Se forem pactuados em prestações, a retratação somente alcançará a parte não realizada antes do recebimento do aviso de rescisão, devendo o comprador pagar proporcionalmente pela parte recebida. Artigo 50 - Obrigações do Consumidor. Se o comprador houver recebido os bens comprados, deverá devolvê-los sem uso e nas mesmas condições em que os adquiriu, incluindo sua embalagem, acessórios e manuais. Em todos os casos, deverão ser devolvidos na forma original. Artigo 51 - Obrigações do vendedor. O comerciante ou fornecedor terá o prazo de oito dias para restituir ao comprador todos os valores recebidos, menos o que

corresponda a qualquer deterioração que tenha sofrido a mercadoria devolvida, incluindo seus acessórios. Terá direito de exigir do comprador um comprovante demonstrando sua aceitação, sem a qual a retratação resultará ineficaz. No caso de não chegarem a um acordo, poderão levar a questão à CNC. O prazo indicado no parágrafo anterior correrá desde o dia seguinte ao recebimento do aviso de rescisão, salvo se o comprador já tenha em seu poder as mercadorias, em cujo caso correrá desde o dia seguinte a sua devolução. Salvo se as partes acordarem outra coisa a devolução realizar-se-á no domicílio do vendedor (entendido conforme o artigo 47 anterior) e em dinheiro vivo. Artigo 52 - Recebimento dos bens e ratificação da venda. Salvo caso de erro ou prova em contrário, o recebimento dos bens por parte do comprador que houver dado aviso de rescisão fará presumir a definitiva ratificação do negócio, tendo-se aquela por não feita. Artigo 53 - Exceções ao direito de retratação. Não haverá direito de retratação: a) Tratando-se de bens que, pela sua natureza, são de consumo, perecíveis ou que não podem ser logo revendidos por estarem instalados, usados ou retirados de seu pacote; b) quando os bens objetos do contrato são elaborados sob medida, ou importados de acordo às necessidades próprias do comprador, se o vendedor demonstrar que, ao receber o aviso de rescisão, já havia fabricado os bens ou enviado a ordem de compra irrevogável ao fornecedor estrangeiro. Se os bens estiverem em processo de fabricação ou se haverem sido parcialmente fabricados, o comprador poderá exercer a retratação pagando ao vendedor o valor do que foi feito. Por sua vez, se a ordem de importação for revogável, o comprador deverá pagar os gastos incorridos tanto para fazer quanto para revogar o pedido. Os comerciantes que vendem este tipo de bens deverão advertir ao consumidor da limitação para exercer o direito de retratação no contrato...”. A respeito das compras através da internet, não existe normativa específica na Costa Rica. Se aplicam normas jurídicas gerais com respeito à compra e venda e suas modalidades.

El Salvador	Não.
Guatemala	Não.
Honduras	—
Panamá	A legislação panamenha entende os contratos à distância como vendas a domicílio, e dessa forma existem previsões a esse respeito.

América do Norte

México

Em matéria de contratos a distância a LFPC prevê uma regulamentação sobre as vendas indiretas e as vendas através de comércio eletrônico. Neste sentido, a LFPC estipula o seguinte: Vendas indiretas: os fornecedores que realizem as vendas a que se refere este capítulo, por meios nos quais seja impossível a entrega do documento ao celebrar-se a transação, tais como telefone, televisão, serviços de correio ou de mensagem ou outros em que não exista trato direto com o comprador, deverão: I - Certificar-se de que a entrega do bem ou serviço efetivamente se faz no domicílio do consumidor ou que o consumidor esteja plenamente identificado; II - Permitir ao consumidor fazer reclamações e devoluções por meios similares aos utilizados para a venda; III - Cobrir os custos de transporte e envio de mercadoria em caso de ocorrerem devoluções ou reparações amparadas pela garantia, salvo acordo em contrário; e IV - Informar previamente o consumidor o preço, data aproximada de entrega, custos de seguro e frete e, se for o caso, a marca do bem ou serviço. Comercio eletrônico: artigo 76 - As disposições do presente capítulo aplicam-se às relações entre fornecedores e consumidores nas transações efetuadas através do uso de meios eletrônicos, ópticos ou de qualquer outra tecnologia. Na celebração de ditas transações se cumprirá com o seguinte: I - O fornecedor utilizará a informação proporcionada pelo consumidor de forma confidencial, pelo que não poderá difundir-la ou transmitir-la a outros fornecedores alheios à transação, salvo autorização expressa do próprio consumidor ou por requerimento de autoridade competente; II - O fornecedor utilizará algum dos elementos técnicos disponíveis para brindar segurança e confidencialidade à informação proporcionada pelo consumidor e informará este, previamente à celebração da transação, das características gerais de ditos elementos; III - O fornecedor deverá informar o consumidor, antes de celebrar a transação, seu domicílio físico, números telefônicos e adicionais formas de contato para que o próprio consumidor possa encontrá-lo e apresentá-lhe suas reclamações ou solicitar-lhe esclarecimentos; IV - O fornecedor evitará as práticas comerciais enganosas com respeito às características dos produtos, pelo que deverá cumprir com as disposições relativas à informação e publicidade dos bens e serviços que ofereça, assinaladas nesta lei e restantes disposições que se derivem dela; V - O consumidor terá direito a conhecer toda a informação sobre os termos, condições, custos, cargos adicionais, e se for o caso, formas de pagamento dos bens e serviços oferecidos pelo fornecedor; VI - O fornecedor respeitará a decisão do consumidor quanto à quantidade e qualidade dos produtos que deseja receber, bem como a de não receber avisos comerciais; e VII - O fornecedor deverá abster-se de utilizar estratégias de venda ou publicitárias que não proporcionem ao consumidor informação clara e suficiente sobre os serviços oferecidos, em

especial tratando-se de práticas de técnicas de mercado dirigidas à população vulnerável, como crianças, anciões e enfermos, incorporando mecanismos que advirtam quando a informação não seja apta para essa população”.

Existe regulamentação sobre publicidade enganosa ou abusiva?

- | | |
|-----------|--|
| Argentina | A LDC não regula especificamente a publicidade enganosa; mas sim, a Lei nº 22.802 de Lealdade Comercial, no seu artigo 9. |
| Bolívia | O Código Penal Boliviano dispõe sobre fraude comercial, estabelecendo sanção de privação de liberdade a aquele que enganar o comprador lhe entregando uma coisa no lugar de outra. O artigo 237 do mesmo corpo normativo, assinala: “Desvio de Clientela – A pessoa que utiliza informações falsas, suspeitas, artifícios fraudulentos ou qualquer outra forma de propaganda desleal, para desviar a clientela de um estabelecimento comercial ou industrial em benefício próprio ou de um terceiro e em detrimento da concorrência, para conseguir vantagem indevida, estará sujeito à pena de reclusão? De trinta a cem dias”. |
| Brasil | Sim, de acordo com o artigo 6, IV do CDC: “São Direitos básicos do consumidor: (...) 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.” O artigo 37 estabelece que: “É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. § 1º - 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 em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. § 2º - 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, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. § 3º - Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço”. Segundo o artigo 60: “A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática |

de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do artigo 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”.

Chile	Sim, o parágrafo 1º do Título III, referente às informações e publicidade estabelece infrações relativas à publicidade enganosa, que estão reconhecidos fundamentalmente no artigo 28 que estabelece que comete infração às disposições desta lei aquele que, sabendo, ou devendo saber e através de qualquer tipo de mensagem publicitária induz em erro ou engano a respeito: a) dos componentes do produto e porcentagem em que ocorrem; b) da idoneidade do bem ou serviço para os que se pretende satisfazer e que haja sido atribuída de forma explícita pelo anunciante; c) das características relevantes do bem ou serviço destacadas pelo anunciante ou que devam ser proporcionadas de acordo com as normas de informação comercial; d) do preço do bem ou da tarifa, sua forma de pagamento e custo do crédito em seu caso, em conformidade com as normas vigentes; e) das condições em que se opera a garantia; e f) sua condição de não produzir dano ao meio ambiente à qualidade de vida e de ser reciclável ou reutilizável.
Colômbia	Sim.
Equador	Sim, se define o que é publicidade enganosa e abusiva e se proíbe esses dois tipos de publicidade. O Capítulo III prevê a regulação e o conteúdo da publicidade, e o artigo 2º define os tipos de publicidade. Além disso, se proíbe e sancionam as infrações publicitárias que se descreve no artigo 7 da lei.
Paraguai	Sim existe, a Lei nº 1.334/98 que contempla um capítulo sobre essa matéria. Contudo, ainda não se encontra regulamentada.
Peru	Sim. Esta norma é o Decreto Legislativo nº 691, e sua tutela compete à Comissão de Repressão da Concorrência Desleal do Indecopi.
Uruguai	Existe regulamentação sobre publicidade enganosa e comparativa.
Guiana	Sim, na <i>Common Law</i> geral.

América Central

Belize Não.

Costa Rica A Lei nº 7472 ord. 34, define como obrigação do comerciante ou fornecedor: “...c) Oferecer, promover ou fazer publicidade dos bens e serviços de acordo com o estabelecido no Artigo 27 desta lei...”.E o artigo 37 indica: “oferta, promoção e publicidade. A oferta, promoção ou a publicidade de bens e serviços deve realizar-se de acordo com a natureza destes; suas características, condições, conteúdo, peso (quando corresponde), utilidade ou finalidade; de maneira que não induza a um erro ou um engano do consumidor. Tais informações não podem ser omitidas, caso possam causar um dano ou um risco para a saúde ou segurança do consumidor. Devem prevalecer as cláusulas estipuladas nos contratos, se forem mais vantajosas que o conteúdo da oferta, da promoção ou da publicidade dos bens e serviços. Somente se admite como dados essenciais, similares e objetivamente comprováveis, caso estes sejam comparados com outros similares, conhecidos ou com participação significativa no mercado. A comparação não é admissível quando se limita a proclamação, geral e indiscriminada, da superioridade de seus produtos. Enganosa é toda publicidade que omita qualquer elemento necessário para determinar o valor real dos produtos. O produtor ou comerciante que, na oferta, promoção, publicidade ou informação veraz ou omitida, não cumprir as exigências previstas neste artigo, será obrigado a retificar sua publicidade, custeá-la e divulgar a informação veraz ou omitida, através do mesmo meio e modo antes empregados”.O regulamento da Lei nº 7.472 determina: “Artigo 2 - Definições... publicidade enganosa: Todo tipo de informação ou comunicação de caráter oficial em que se utilizem textos, diálogos, sons e imagens ou descrições que direta ou indiretamente, inclusive por omissão, possam induzir a um engano, erro ou confusão do consumidor, especialmente sobre: a) A origem geográfica, comercial ou outra do bem oferecido ou sobre o lugar da prestação do serviço contratado ou da tecnologia empregada; b) Os componentes integrantes do produto oferecido ou o percentual destes nos produtos; c) Os benefícios e implicações do uso do produto e da contratação do serviço; d) As características básicas do produto ofertado ou do serviço a ser prestado, tais como dimensão, quantidade, qualidade, utilidade, durabilidade ou outra julgada razoável e indispensável numa contratação normal relativa a tais bens e serviços; e) A data de produção ou a vida útil do produto, quando for necessária a indicação desses dados; f) As condições das garantias oferecidas.g) Os reconhecimentos, aprovações ou distinções oficiais ou privadas, nacionais e estrangeiras, tais como medalhas, prêmios, troféus ou diplomas; e h) O preço do bem ou serviço ofertado, formas de paga-



mento ou custo do crédito...”. Por outro lado, o artigo 43 do regulamento em seu inciso c) “...Integridade da publicidade e de seus efeitos. Todos os comerciantes e fornecedores de bens e serviços devem ofertar, promover ou fazer publicidade de seus bens e serviços de acordo com a natureza deles, suas características, condições, conteúdo, peso (quando corresponder), utilidade ou finalidade de modo que não induzam a um erro, abuso ou engano do consumidor. Não é permitido omitir nenhuma informação; se dela for possível derivar um dano ou risco para a saúde ou a segurança do consumidor. Toda promoção ou oferta especial deve indicar o preço antigo do produto ou serviço, o preço novo ou o benefício advindo da promoção e qualquer limitação ou restrição que implique em aceitar a oferta. Toda informação, publicidade ou oferta pública de produtos ou serviços a serem prestados, transmitida por qualquer meio ou forma de comunicação, vincula o comerciante que a utiliza ou ordena e faça parte do contrato. Não obstante, devem prevalecer as cláusulas estipuladas nos contratos, se forem mais vantajosas para o consumidor que o conteúdo da oferta, a promoção e a publicidade dos produtos e serviços. Se a promoção ou oferta estiver sujeita a limitações ou restrições de qualquer natureza, assim deverá estar indicado na publicidade. O produtor ou comerciante que, na oferta, promoção, publicidade ou informação não cumprir com as exigências previstas neste artigo ou no numeral 34 da lei, deverá ser obrigado pela CNC a retificar a publicidade, custeá-la e divulgar a informação veraz ou omitida, pelo mesmo meio e forma antes empregados...”

El Salvador

O artigo 17 da lei estabelece que “na publicidade dos produtos e serviços oferecidos está proibida a inclusão de qualquer dado falso, que possa induzir a um engano com relação à origem, qualidade, quantidade, conteúdo, preço, garantia, uso ou defeito dos mesmos. O Ministério solicitará opinião do Conselho Nacional de Publicidade para constatar o anterior”.

Guatemala

Sim.

Honduras

Sim. Ver artigos 11,12 e 13 da Lei de Proteção ao Consumidor.

Panamá

Sim, existem disposições sobre esse tema.

América do Norte

México

A publicidade enganosa ou abusiva também é regulada pela LFPC. A mencionada lei contém um capítulo dedicado a esta questão. O Capítulo III - Da informação e a publicidade estabelece que: artigo 32 - A informação ou publicidade relativa a bens, produtos ou serviços que se difundam por qualquer meio ou forma, deverão ser verazes, comprováveis e isentos de textos, diálogos, sons, imagens, marcas, denominações de origem e outras descrições que induzam ou possam induzir a erro ou confusão, por enganosas ou abusivas. Para os efeitos desta lei, entende-se por informação ou publicidade enganosa ou abusiva aquela que apresenta características ou informação relacionadas com algum bem, produto ou serviço que podendo ou não ser verdadeiras, induzem a erro ou confusão pela forma inexata, falsa, exagerada, parcial, artificiosa ou tendenciosa em que se apresenta. A informação ou publicidade que compare produtos ou serviços, sejam de uma mesma marca ou de marca diferente, não poderá ser enganosa ou abusiva em termos do disposto no parágrafo anterior. A procuradoria poderá emitir diretrizes para a verificação de dita informação ou publicidade a fim de evitar que se induza a erro ou confusão ao consumidor. Artigo 33 - A informação de produtos importados expressará seu lugar de origem e, se for o caso, os lugares onde possam ser consertados, bem como as instruções para seu uso e as garantias correspondentes, nos termos assinalados por esta lei. Artigo 34 - Os dados que ostentem os produtos ou suas etiquetas, vasilhames e mercadorias acondicionadas, com a publicidade respectiva, tanto de manufatura nacional como de procedência estrangeira, se expressarão em idioma espanhol e seu preço em moeda nacional em termos compreensíveis e legíveis, conforme ao sistema geral de unidades de medida, sem prejuízo de que, ademais, expressem-se em outro idioma ou outro sistema de medida. Artigo 35 - Sem prejuízo da intervenção que outras disposições legais atribuem a diferentes dependências, a procuradoria poderá: I - Ordenar ao fornecedor que suspenda a informação ou publicidade que viole as disposições desta lei e, se for o caso, ao meio que a difunda; II - Ordenar que se corrija a informação ou publicidade que viole as disposições desta lei na forma em que se estime suficiente; e III - Impor as sanções que correspondam, em termos desta lei. Para os efeitos das disposições II e III, deverá conceder-se ao infrator a garantia de audiência a que se refere o artigo 123 deste ordenamento. Quando a procuradoria instaurar algum procedimento administrativo relacionado com a veracidade da informação, poderá ordenar ao fornecedor que na publicidade ou informação que difundida, seja indicado que a veracidade da mesma não foi comprovada ante a autoridade competente. Artigo 36 - Será sancionada a

petição da parte interessada, nos termos mencionados nesta lei, quem coloque alguma informação na imprensa ou em qualquer outro meio de comunicação de massas, dirigido de forma nominal, e a um ou vários consumidores para fazer efetiva uma cobrança ou o cumprimento de um contrato. Artigo 37 - A falta de veracidade nos relatórios, instruções, dados e condições sugeridas, além das sanções que se apliquem conforme a esta lei, dará lugar ao cumprimento do oferecido ou, quando isto não for possível, à reposição dos gastos necessários que comprovem ter efetuado o comprador, e, se for o caso, ao pagamento do bônus ou compensação a que se refere o artigo 92 ter desta lei. Artigo 38 - As notas que restrinjam ou limitem o uso do bem ou o serviço deverão fazer-se patentes em forma clara, veraz e sem ambigüidades. Artigo 39 - Quando se ofertam ao público produtos com alguma deficiência, produtos usados ou reconstruídos, deverá advertir-se de forma precisa e clara tais circunstâncias ao consumidor e fazer-se constar nos próprios bens, envolturas, notas de remissão ou faturas correspondentes. Artigo 40 - As notas “garantido”, “garantia” ou qualquer outra equivalente, só poderão ser empregadas quando indiquem em que consistem e a forma em que o consumidor pode fazê-las efetivas. Artigo 41 - Quando se tratam de produtos ou serviços que conforme as disposições aplicáveis, sejam consideradas potencialmente perigosas para o consumidor ou lesivos para o meio ambiente, o fornecedor deverá incluir um instrutivo que advirta sobre suas características nocivas e explique com clareza o uso ou destino recomendado e os possíveis efeitos de seu uso, aplicação ou destino fora dos padrões recomendados. O fornecedor responderá pelos danos e prejuízos que cause ao consumidor a violação desta disposição, sem prejuízo do disposto no artigo 92 ter desta lei. Artigo 42 - O fornecedor está obrigado a entregar o bem ou fornecer o serviço segundo os termos e condições oferecidas ou implícitas na publicidade ou informação veiculada, salvo acordo em contrário ou consentimento escrito do consumidor. Artigo 43 - Salvo quando existir mandato judicial ou disposição jurídica que exija o cumprimento de algum requisito, nem o fornecedor nem seus dependentes poderão negar ao consumidor a venda, aquisição, renda ou fornecimento de bens ou serviços que se tenham em existência. Também não poderá condicionar-se a venda, aquisição ou renda de outro produto ou prestação de um serviço. Presume-se a existência de produtos ou serviços quando estes sejam anunciados como disponíveis. Tratando-se de serviços, os fornecedores que ofereçam diversos planos e modalidades de comercialização, deverão informar ao consumidor sobre as características, condições e custo total de cada um deles. No caso de que unicamente adotem um plano específico de comercialização de serviços, tais como pacotes ou sistemas completos, deverão informar aos consumidores em sua publicidade, o que incluem tais planos e que não dispõem de outros. Tratando-se de contratos de venda a prazo, o fornecedor poderá realizar uma investigação de crédito para assegurar-se que o consumidor está em condições de

cumpri-lo; igualmente, não se considerará como violação desta disposição quando se tenha um maior número de solicitantes do que o de bens ou serviços disponíveis. Artigo 44 - A procuradoria poderá fazer referência a produtos, marcas, serviços ou empresas em forma específica, como resultado de investigações permanentes, técnicas e objetivas, a fim de orientar e proteger o interesse dos consumidores e publicar periodicamente esses resultados para seus conhecimentos. Os resultados das pesquisas, enquetes e monitoramentos publicados pela procuradoria não poderão ser utilizados pelas empresas ou fornecedores com fins publicitários ou comerciais. Artigo 45 - Ficam proibidos os convênios, códigos de conduta ou qualquer outra forma de acordo entre fornecedores, publicitários ou qualquer grupo de pessoas para restringir a informação que se possa disponibilizar aos consumidores.

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

- | | |
|-----------|--|
| Argentina | A responsabilidade do fornecedor é objetiva (artigo 40 da LDC). |
| Bolívia | No marco da legislação civil e comercial boliviana, a responsabilidade civil do fornecedor é subjetiva. Dentro do marco normativo da legislação boliviana esta consiste na obrigação produzida pelos danos causados por negligência ou imperícia no cumprimento da provisão ou serviço e ou bem determinado, por esse motivo, se considera que a responsabilidade civil é com culpa do fornecedor e por este motivo subjetiva. |
| Brasil | A responsabilidade é objetiva. |
| Chile | A LPC chilena não estabelece expressamente o princípio da responsabilidade objetiva, ainda que esteja reconhecido em determinadas normas, especificamente no que se refere ao direito legal de garantia. É, portanto, um tema aberto à interpretação jurisprudencial. Contudo, a LPC também contempla normas como o artigo 23 que introduz o conceito de negligência na consideração de se corresponde ou não que determinado fornecedor responda pelo dano causado ao consumidor por deficiências na qualidade, quantidade, identidade, substância, procedência peso, ou medida do respectivo bem ou serviço. |

Colômbia	Existe uma responsabilidade objetiva. Não obstante, se prevêem umas causas de exoneração, que em todo caso não fazem referência a ausência de culpa.
Equador	A responsabilidade é objetiva.
Paraguai	A responsabilidade é objetiva.
Peru	A responsabilidade administrativa é objetiva; no entanto, o fornecedor pode exonerar-se de responsabilidade provando que o defeito não se ocasionou por um fato atribuível a si próprio.
Uruguai	É objetiva, todavia em caso de profissionais liberais será objetiva ou subjetiva conforme a natureza da prestação.
Guiana	A responsabilidade é objetiva.

América Central

Belize	Não.
Costa Rica	A responsabilidade é objetiva.
El Salvador	É subjetiva. De acordo com o artigo 7 lit. f), a responsabilidade por danos e perdas deve ser protestado pela pessoa afetada através da via judicial; na prática o sistema judicial foi ativado poucas vezes.
Guatemala	A responsabilidade é objetiva.
Honduras	É objetiva, porque quando um produto é apreendido pelos Auditores da Direção Geral de Produção e Consumo, deduz-se a responsabilidade do comerciante e subsidiariamente de seu fornecedor ou produtor.
Panamá	Em alguns casos é objetiva, enquanto em outros casos é subjetiva.

América do Norte

México A responsabilidade civil do fornecedor é subjetiva; no entanto, existe a responsabilidade civil objetiva do fornecedor contemplada na legislação civil ante as instâncias judiciais.

Existem crimes nas relações de consumo? Em caso afirmativo, quais são os tipos penais e as respectivas sanções?

Argentina	Não especificamente (ver resposta 32).
Bolívia	Não existe previsão legal relativa às relações de consumo, pois não existe normativa especial sobre proteção dos consumidores e os princípios que os protegem não se encontram consagrados.
Brasil	Sim. Estão previstos no CDC, no Código Penal e nas Leis Especiais.
Chile	O termo crime está associado no ordenamento jurídico chileno ao Direito Penal, pelo que é uma espécie de delito. A classificação dos delitos em crimes, simples delitos e faltas realiza-se sobre a base da pena associada a cada um. As infrações a LPC são equiparadas às faltas.
Colômbia	Não.
Equador	A Lei Orgânica de Defesa do Consumidor regula somente as contravenções, motivo pelo qual não existe uma previsão legal para os delitos ou crimes nas relações de consumo. Por isso, necessariamente, se deve remeter ao Código Penal.
Paraguai	Sim existe. Encontram-se regulados no Código Penal paraguaio e se aplicam em termos judicial.

Peru	Não existe regulamentação criminosa em nível administrativo. Rege-se pelas normas do Direito Penal
Uruguai	Não. Em matéria penal existe regulamentação especial.
Guiana	Sim, são aplicadas multas.

América Central

Belize	Não há crimes, pois não há legislação sobre relações de consumo.
Costa Rica	Como se comentou no ponto referente à tutela penal das relações de consumo, o artigo 63 da Lei nº 7.472, especifica os diferentes delitos relacionados com o tema do consumo, que vêm regulados nos artigos 236, 238 e 242 do Código Penal, via tribunais penais.
El Salvador	Segundo o artigo 233 do Código Penal: quem armazenar, subtrair ou reter fora do comércio normal, artigos ou produtos de primeira necessidade, provocando ou podendo provocar um aumento não moderado dos preços, a juízo da autoridade administrativa competente, será sancionada com prisão de um a três anos. Quando o delito for cometido durante estado de emergência nacional ou de calamidade pública, será sancionada com prisão de três a cinco anos. Segundo o artigo 234 do Código Penal: aquele que vender produtos ou prestar serviços a um preço superior do constante nas etiquetas, rótulos, letreiros ou listas elaboradas pelo produtor ou distribuidor de serviços, será sancionado com prisão de seis meses a dois anos e multa de cinquenta a cem dias multa. Se o fato for cometido em época de comoção ou de calamidade pública, a pena poderá ser aumentada até um terço a mais de seu máximo. Segundo o artigo 235 do Código Penal, a pessoa que, em exercício de suas atividades mercantis, usar pesos ou medidas alteradas, será sancionado com prisão de seis meses a um ano e multa de trinta a cinquenta dias multa.
Guatemala	Sim, nos casos de delitos penais.
Honduras	—
Panamá	—



América do Norte

México

Sim. A previsão legal para os crimes nas relações de consumo e a tipificação da fraude estão contemplados no Código Penal Federal dos Estados Unidos Mexicanos. Requer-se da denúncia ou querela ante a Procuradoria General da República ou as procuradorias de Justiça dos Estados, respectivamente, para iniciar as averiguações prévias. Uma vez que se integram, consigna-se o assunto ante um Juiz Penal. Os casos nos que se aplica, estão contemplados no artigo 253 do Código Penal Federal dos Estados Unidos Mexicanos “são atos que afetam gravemente ao consumo nacional e se sancionarão com prisão de três a dez anos e com duzentos a mil dias multa: Os relacionados com produtos de consumo necessário ou geral ou com as matérias primas necessários para elaborá-los, bem como com as matérias primas essenciais para a atividade da indústria nacional, que consistam em:

- a) A apreensão, ocultação ou injustificada negativa para sua venda, com o objeto de obter um aumento nos preços ou afetar o abastecimento dos consumidores;
- b) Todo ato ou procedimento que evite ou dificulte, ou se proponha evitar ou dificultar a livre participação na produção ou no comércio; e
- c) A limitação da produção ou o manejo que se faça da mesma, com o propósito de manter as mercadorias num preço abusivo”.

Existe responsabilidade pelo fato do produto e do serviço?

Argentina	Sim, artigos 23 e 40 da LDC.
Bolívia	Na concessão dos serviços, existe uma normativa sobre a qualidade da prestação de serviço, especialmente no Sistema de Regulamentação Setorial (eletricidade, hidrocarbonetos, saneamento básico, telecomunicações e transportes), estabelecendo parâmetros base nos aspectos de seguridade e qualidade da provisão dos serviços, em caso de não possuir esses e causar um dano, foi estabelecida a responsabilidade do fornecedor pelo serviço que corresponda; no âmbito da provisão de bens não existe “responsabilidade especial” estabelecida para aqueles bens que não ofereçam a segurança esperada.
Brasil	Sim, a Seção II estabelece-se a responsabilidade pelo fato do produto, ou seja, referente aos danos que podem ser causados pelo produto ou serviço. Na Seção III regula-se a responsabilidade pelo vício do produto ou serviço, que vêm a ser os defeitos inerentes ao próprio produto ou serviço.
Chile	Sim, o artigo 20 da LPC estabelece o direito legal de garantia, que assinala que, sem prejuízo da indenização pelos danos causados, o consumidor poderá optar entre a reparação gratuita do bem ou, prévia restituição, sua reposição ou a devolução da quantidade paga nos casos seguintes: a) Quando os produtos sujeitos a normas de segurança ou qualidade de cumprimento obrigatório não cumpram as especificações correspondentes; b) Quando os materiais, partes, peças, elementos, substâncias ou ingredientes que constituam ou integrem os produtos não correspondam às especificações que ostentem ou ao mencionado no rótulo; c) Quando qualquer produto, por defeitos de fabricação, elaboração, materiais, partes, peças, elementos, substâncias, ingredientes, estrutura, qualidade ou condições sanitárias, em cada caso, não seja inteiramente apto para o uso ou consumo a que está destinado ou ao que o fornecedor houvesse demonstrado em sua publicidade; d) Quando o fornecedor e o consumidor houverem acordado que os produtos objeto do contrato devam reunir determinadas especificações e isto não ocorra; e) Quando depois da primeira vez de feita efetiva a garantia e prestado o serviço técnico correspondente, subsistirem os defeitos que tenham tornado o bem impróprio para o uso e consumo a que se refere à letra c. Este direito subsistirá para o evento de apresentar-se um defeito distinto ao que foi objeto o serviço técnico,

ou voltar a apresentar o mesmo, dentro dos prazos a que se refere o artigo seguinte; f) Quando a coisa objeto do contrato tenha defeitos ou vícios ocultos que impossibilitem o uso a que habitualmente se destine; e g) Quando a lei dos metais nos artigos de ourivesaria, joalheria e outros seja inferior a que neles se indique.

Colômbia	Sim.
Equador	Na lei se consagra o direito a seguridade no consumo de bens ou serviços, cujos parâmetros se estabelecem através das normas técnicas, advertências permanentes, quando assim se requeira, etc. Por tanto, todos os fornecedores têm responsabilidade pela seguridade dos bens que produzem ou comercializam.
Paraguai	Sim, existe responsabilidade civil.
Peru	Sim existe.
Uruguai	Regulamenta-se a responsabilidade pelos danos.
Guiana	Sim.

América Central

Belize	Não.
Costa Rica	A responsabilidade pela violação de algumas normas de segurança ou standards de qualidade em sede administrativa alcança toda a cadeia de comercialização, analisando o grau de participação, no entanto a responsabilidade é objetiva e não requer intencionalidade no dano. Não é possível indenizar o afetado em sede administrativa, como se sucede em sede judicial, civil ou penal, mediante o ajuizamento da ação indenizatória civil ressarcitória. Por tanto, em sede administrativa por meio da Comissão Nacional do Consumidor pode ordenar-se previamente à edição de resolução final e dependendo de ameaça ou periculosidade, uma medida cautelar, ao amparo do estabelecido no artigo 61 da Lei nº 7.472, nos seguintes termos: “Artigo 61 - Medidas cautelares: Como medida cautelar, a Comissão Nacional do Consumidor pode ordenar o congelamento de bens ou a suspensão de serviços, segundo corresponda, ante o indício claro da existência de mercadoria defeituosa, adulterada, vencida, oferecida a um preço superior ao permitido ou monopolizado que, de alguma maneira, possa prejudicar gravemente ao consumidor ou enganá-lo. Transcorrido o tempo que se requer para realizar o estudo técnico no qual se determine à necessidade de

manter o congelamento ou a suspensão de serviços, deve se conceder um prazo de três dias, aos particulares afetados com a medida, para que apresentem provas e justificativas. Cumprido esse trâmite, a Comissão Nacional do Consumidor, mediante resolução fundada, deve resolver se procede ou não a apreensão dos bens. No caso de suspensão de serviços, no mesmo prazo pode ordenar que esta se mantenha até que o assunto se resolva em sua sede. Quando houver resolução que ordene a apreensão, as mercadorias apreendidas devem ser doadas a uma instituição de caridade ou destruídas se forem perigosas. No caso de resultar procedente a execução desta, o procedimento administrativo se inicia dependendo do caso, procederá à aplicação do artigo 35 da lei a respeito de responsabilidade.”

El Salvador	Não, o artigo 2 da lei determina que as disposições da presente lei não serão aplicáveis quando se tratar da comercialização de produtos com algumas deficiências, usados ou reconstruídos, os quais deverão ter o conhecimento do consumidor de maneira clara, precisa e suficiente, por intermédio de notas de remissão, faturas ou outro documento.
Guatemala	Sim.
Honduras	Sim. O estabelecido nos artigos 16, 17, 26 da lei e 24, 25 , 26 , 27, 28 , 29, 34, 35 de seu regulamento 18.
Panamá	Existem Indenizações por danos e prejuízos.

América do Norte

México	Sim. A responsabilidade do fornecedor ao ofertar bens ou serviços que não oferecem a segurança esperada, conforme o artigo 82 da LFPC, é a seguinte: o consumidor pode optar por pedir a restituição do bem ou serviço, a rescisão do contrato ou a redução do preço, e em qualquer caso, a compensação, quando a coisa ou objeto do contrato tenha defeitos ou vícios ocultos que o façam impróprio para os usos habitualmente destinados, que diminuam sua qualidade ou a possibilidade de seu uso, ou não apresentem a segurança esperada. Caso o consumidor opte pela rescisão, o fornecedor tem a obrigação de reintegrar-lhe o preço pago e, se for o caso, os interesses a que se refere o segundo parágrafo do artigo 91 desta lei. A compensação a que se refere o parágrafo anterior será determinada conforme ao disposto no artigo 92 ter desta lei. O anterior sem prejuízo da indenização que se for o caso corresponda por danos e prejuízos.”
--------	---

Existe responsabilidade pelo vício do produto e do serviço?

América do Sul

Argentina	—
Bolívia	Na esfera administrativa são responsabilizadas as empresas fornecedoras de serviços pelos danos causados na provisão destes. As superintendências respectivas são as que responsabilizam e sancionam os distribuidores e fornecedores de serviços que causem algum dano ou prejuízo aos seus clientes com a provisão dos seus serviços; com respeito aos produtos a disposto pela Lei de Municípios em Matéria de Defesa do Consumidor sobre os sistemas de controle de qualidade, de limpeza na elaboração, transporte e venda de produtos alimentícios, que estabelece a obrigatoriedade do cumprimento das normas e condições de higiene estipuladas pelo governo municipal. Com relação à provisão de bens, a não existência de uma “normativa especial” tem por efeito que se recorra aos órgãos jurisdicionais pertinentes, para proceder ao ressarcimento do dano causado por um defeito no produto.
Brasil	Com exceção da responsabilidade subsidiária do comerciante, quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; e não conservar adequadamente os produtos perecíveis a responsabilidade é solidária.
Chile	—
Colômbia	—
Equador	Sim, na LODC se estabelece o direito a reparação e indenização por danos e prejuízos, por deficiências e problemas de qualidade dos bens e serviços.
Paraguai	—
Peru	Sim existe.

Uruguai	Regulamenta-se a responsabilidade pelos danos.
Guiana	Sim, está previsto na lei geral, mas não nas leis relativas às relações de consumo.

América Central

Belize	Não.
Costa Rica	No caso do bem possuir um defeito de fábrica que impossibilite seu funcionamento em conformidade com sua natureza, a CNC ordena o comerciante à troca do produto por outro de características similares ou a devolução do dinheiro, conforme os termos do artigo 53.
El Salvador	—
Guatemala	—
Honduras	Sim. Ver artigo 26 da Lei de Proteção ao Consumidor.
Panamá	O fornecedor tem a obrigação de ressarcir os danos e prejuízos.

América do Norte

México	Sim, o fornecedor tem a obrigação de ressarcir o consumidor por prejuízos causados por produtos defeituosos, tal como estabelece o artigo 82 da LFPC: “O consumidor pode optar por pedir a restituição do bem ou serviço, a rescisão do contrato ou a redução do preço, e em qualquer caso, a compensação, quando o objeto do contrato tenha defeitos ou vícios ocultos que a façam imprópria para os usos a que habitualmente estava destinada, que diminuam sua qualidade ou a possibilidade de seu uso, ou não ofereça a seguridade esperada. Caso o consumidor opte pela rescisão, o fornecedor tem a obrigação de lhe devolver o valor pago e, se for o caso, os interesses a que se refere o segundo parágrafo do artigo 91 desta lei”.
--------	---

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

América do Sul

- | | |
|-----------|--|
| Argentina | Sim, os fornecedores intervenientes na cadeia de consumo são solidariamente responsáveis, respondendo perante o consumidor por seus produtos ou serviços (artigo 40 da LDC). |
| Bolívia | O direito de repetição está consagrado na normativa civil boliviana, que estabelece que em caso de um dano ser causado por negligência, culpa ou dolo de algum integrante de cadeia de produção ou de consumo, a empresa que ressarcir o dano pode iniciar uma ação de repetição contra a empresa que foi culpada e ou responsável pela produção do dano. Existe responsabilidade subsidiária entre os diferentes integrantes da cadeia de produção ou de distribuição dependendo do caso. |
| Brasil | Sim, tanto públicos quanto privados. |
| Chile | Sim, existe responsabilidade de todos os envolvidos na cadeia de consumo, e a partir da Lei nº 19.955 se estabelece de forma clara a responsabilidade solidária. A norma indica que o consumidor que, no exercício dos direitos que contempla o artigo 20, opte pela reparação, poderá dirigir-se, individual ou conjuntamente, ao vendedor, ao fabricante ou ao importador. Feita a opção, o requerido não poderá deixar de atender a reclamação. Prevê ainda que serão solidariamente responsáveis pelos prejuízos ocasionados ao consumidor, o fornecedor que tenha comercializado o bem ou produto e o importador que o tenha vendido. |
| Colômbia | Sim. Por decisão da Corte Constitucional, existe a responsabilidade solidária. |
| Equador | Existe responsabilidade solidária pelas indenizações civis derivadas dos danos causados por vício ou defeito dos bens ou serviços prestados entre os produtores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, ou quem haja posto sua marca no bem ou serviço e em geral todos aqueles cuja participação haja influído no dano. |

Paraguai	Sim, existe responsabilidade entre os integrantes, mas de forma subsidiária.
Peru	A responsabilidade civil é solidária. A responsabilidade administrativa depende de sua possibilidade objetiva de controle sobre o defeito.
Uruguai	Existe responsabilidade dos integrantes da cadeia de consumo, mas o comerciante, ou o distribuidor somente responderão quando o importador ou fabricante não puderem ser identificados. Igualmente serão responsáveis se o dano se produzir como consequência de uma inadequada conservação do produto ou quando alterar suas condições originárias.
Guiana	Teoricamente, sim. Na prática isso não acontece.

América Central

Belize	Não.
Costa Rica	<p>O artigo 35 da Lei nº 7.472 prevê responsabilidade nos seguinte termos: “artigo 35 - Regime de responsabilidade. O produtor, o fornecedor e o comerciante devem responder concorrente e independentemente da existência de culpa, se o consumidor resultou prejudicado por causa do produto ou serviço, de informações inadequadas ou insuficientes sobre eles ou de sua utilização e riscos. Só se exonera quem demonstrar que foi estranho ao dano. Os representantes legais dos estabelecimentos mercantis, ou se for o caso, os encarregados do negócio são responsáveis pelos atos ou fatos próprios ou por seus dependentes ou auxiliares. Os técnicos, os encarregados da elaboração e do controle respondem solidariamente, quando assim corresponda, pelas violações a esta lei em prejuízo do consumidor”.</p> <p>Da mesma forma, o Regulamento da lei mencionada contempla, acerca deste tópico: “artigo 42 - Regime de Responsabilidade O produtor, o fornecedor de produtos ou serviços e o comerciante devem responder concorrentemente e independentemente da existência de culpa, se o consumidor resultar prejudicado por causa do produto ou serviço, de informações inadequadas ou insuficientes sobre eles ou de sua utilização e riscos. Só se exonera quem demonstrar que foi alheio ao dano. Os representantes legais dos estabelecimentos mercantis ou, se for o caso, os encarregados do negócio são responsáveis pelos seus atos, ou por seus dependentes ou auxiliares. Os técnicos, os encarregados da elaboração e do controle respondem solidariamente quando assim corresponda pelas violações a lei em prejuízo do consumidor.”</p>

El Salvador	Este aspecto não está expressamente desenvolvido na lei; a única alusão se encontra no artigo 6, que define o fornecedor como “toda pessoa natural ou jurídica de caráter público ou privado que desenvolva atividades de produção, fabricação, importação, distribuição e comercialização de bens ou prestação de serviços a consumidores, como resultado de uma transação comercial.”
Guatemala	Sim, responsabilidade solidária, segundo o artigo 45 da lei.
Honduras	Sim. Ver artigo 15 do regulamento da Lei de Proteção ao Consumidor. Isto ocorre quando um bem comercializado no país não reúne os requisitos estabelecidos no artigo 9 de nossa lei.
Panamá	Sim, existe.

América do Norte

México	Sim. Os integrantes da cadeia de consumo são responsáveis de maneira solidária e subsidiária. Por conseguinte, os artigos 95 e 123 da LFPC, estabelecem o seguinte: “artigo 95 - Os produtos que tenham sido oferecidos pelos fornecedores ou distribuidores, deverão ser devolvidos pela pessoa que adquiriu o produto, ou pelo fabricante, que nesse caso deverá cobrir o custo de reparação, devolução, bonificação ou compensação correspondente, exceto que a causa seja imputável ao fornecedor ou distribuidor. No caso de que o produto em questão conte com um documento que ampare a conformidade do mesmo e seja emitido por alguma das pessoas acreditadas ou aprovadas no que se refere à Lei Federal sobre Metrologia e Normalização, essas pessoas deverão cobrir ao fornecedor a bonificação ou compensação correspondente. Artigo 123 - Quando a procuradoria detectar infrações às normas oficiais mexicanas e iniciar o procedimento contra o fornecedor, pela comercialização de bens ou produtos que não cumpram com ditas normas, notificará também ao fabricante, produtor ou importador de tais bens ou produtos. O início do procedimento previsto nesse artigo. A procuradoria determinará as sanções procedentes, uma vez concluídos os procedimentos em questão”.
--------	---

O poder público ou privado mantém algum tipo de cadastro, ficha, registro ou dados pessoais e de consumo arquivados sobre os consumidores?

Argentina	Não sobre os consumidores; somente sobre os fornecedores sancionados.
Bolívia	Não existe nenhuma base de dados pessoais de consumo ou de consumidores no âmbito público. Na esfera privada, as empresas podem manter base de dados que são utilizadas com fins de publicidade direta.
Brasil	Sim.
Chile	O SERNAC possui um software que lhe permite registrar os casos que são ingressados como reclamações de suas plataformas de atendimento ao público denominadas Sernac facilita. A partir destes registros é possível gerar informações , criar documentos e efetuar derivações.
Colômbia	Não.
Equador	Não há conhecimento.
Paraguai	O poder público e privado conta com bases de dados pessoais e de consumo.
Peru	Sim, mantém-se um registro.
Uruguai	Existe em nível privado um “clearing de informes” - uma empresa que possui bases de dados sobre pessoas físicas ou jurídicas inadimplentes.
Guiana	Não.

América Central

Belize	Não, ou não que nós estejamos cientes.
Costa Rica	A Área de Apoio ao Consumidor, órgão do Ministério da Economia, Industria e Comércio, conta dentro de sua organização interna com um departamento de arquivos de expedientes físicos e amostras, onde se leva uma seqüência dos expedientes desde a abertura do escritório. Os procedimentos para arquivar tanto os expedientes como as amostras se realizam segundo os manuais elaborados para a excelência no manejo desta informação. Também se conta com um registro eletrônico (base de dados) dos expedientes (denúncias), seu estado atual, o trâmite que se deve seguir em relação a eles, e por outro lado, registram-se as consultas realizadas pelos consumidores nos diversos meios de acesso como: a linha gratuita 800-CONSUMO, o correio eletrônico (consumo@meic.go.cr), fax e o correio convencional.
El Salvador	Sim, tanto o órgão governamental (DPC) como a instituição privada (CDC) mantém bases de dados pessoais. O CDC faz estatísticas sobre denúncias e reclamações recebidas sobre as infrações das empresas.
Guatemala	Não.
Honduras	—
Panamá	Não.

América do Norte

México	As recentes reformas da LFPC estabelecem a eventual possibilidade de que a Profeco instaure um Registro Público de Consumidores, a fim de que os consumidores que estejam inscritos neste registro não sejam incomodados com publicidade que não solicitaram previamente. O artigo 18 da LFPC prevê que “a procuradoria poderá manter, nesse caso, um registro público de consumidores que não desejem que a informação a seu respeito seja utilizada para fins de técnicas de mercado ou fins publicitários. Os consumidores poderão comunicar por escrito ou por correio eletrônico a procuradoria sua solicitação de inscrição em dito registro, o qual será gratuito.” Contudo, atualmente a única base de dados que a Profeco mantém é o Cadastro de Organizações de Consumidores mantido por este órgão.
--------	--

Existe a possibilidade de acesso a essas informações por parte dos consumidores?

Argentina	Sim, se a sanção estiver confirmada.
Bolívia	Não é possível ter acesso às informações das empresas, pois estas não são públicas. E tampouco existe normativa sobre base de dados no país.
Brasil	Sim.
Chile	Os consumidores podem ter acesso e utilizar o sistema através da página web www.sernac.cl , mas não podem obter informações sobre outros casos. Nesse mesmo sítio é possível baixar informações, incluindo a “Revista del Consumidor” e estudos.
Colômbia	Não.
Equador	—
Paraguai	Existe a possibilidade de acesso no que se refere ao Poder Público.
Peru	O acesso se dá conforme a solicitação dos interessados.
Uruguai	Para ter acesso é preciso estar associado ao <i>clearing</i> .
Guiana	Não aplicável.

América Central

Belize	Não aplicável.
Costa Rica	Quando se trata de um expediente em trâmite se aplica o contido no artigo 272 da Lei Geral da Administração Pública, sendo que quem tem acesso ao expediente são as partes envolvidas, qualquer advogado e os representantes dos interessados. Isto só pode ser feito por meio de uma carta de autorização (devidamente autenticada) ou por meio de um poder especial administrativo, (Ver artigo 285 da Lei Geral da Administração Pública e 1.256 do Código Civil). No tocante à solicitação de informação mais concreta, pode-se solicitar via fax ou correio eletrônico e por este mesmo meio se os responder, em caso de não indicar um distinto.
El Salvador	Sim.
Guatemala	Não.
Honduras	—
Panamá	—

América do Norte

México	No caso do Cadastro Público de Consumidores, a informação dos dados pessoais dos mesmos, não estará ao alcance do público em geral. Sempre que a informação for privada e confidencial, ela não poderá ser revelada. Enquanto o Cadastro de Organização dos Consumidores, a informação do mesmo pode ser conferida pelo público em geral, toda vez que a Profeco promova a criação de associações de consumidores, assim como sua afiliação nas mesmas.
--------	---

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

Argentina	Dados estatísticos sobre as consultas e as denúncias.
Bolívia	As Oficinas de Proteção e Atenção aos Consumidores do Sistema de Regulamentação Setorial estão obrigadas a manter um registro de reclamações de usuários de serviços públicos, como também das diferentes superintendências do sistema. Mantém-se registro das reclamações diretas e administrativas, formuladas pelos usuários dos diferentes serviços públicos do Sistema de Regulamentação Setorial.
Brasil	Sim, os consumidores podem solicitar aos órgãos de defesa do consumidor tais informações, e as mesmas encontram-se disponíveis no sítio do DPDC.
Chile	O Sernac possui estatísticas atualizadas sobre as reclamações efetuadas através de seu canal presencial e também possui informações sobre outros canais (Internet e telefônico).
Colômbia	Têm-se estatísticas sobre o número de queixas por setores.
Equador	A Defensoria do Povo tem registro das queixas apresentadas.
Paraguai	Sim, os órgãos públicos mais importantes contam com um registro de denúncias e reclamações recebidas em suas oficinas.
Peru	Sim, existe.
Uruguai	Existe um registro sobre infrações e registro das consultas formuladas, conciliações, denúncias, audiências, etc.
Guiana	Sim, a Associação de Consumidores da Guiana.

América Central

Belize	Não que nós estejamos cientes.
Costa Rica	Como se mencionou, na Área de Apoio ao Consumidor esta informação é armazenada em uma base de dados. Adicionalmente, há uma seção de arquivos, de onde se consegue um registro de todos os casos tramitados pela Comissão.
El Salvador	Sim.
Guatemala	Sim, conforme previsto no artigo 54 da lei, atribuições do Diaco.
Honduras	—
Panamá	Sim, existe.

América do Norte

México	Sim. Atualmente a Profeco utiliza o Sistema de acompanhamento Estatístico de Queixas (Siseq) com a finalidade de registrar as reclamações formuladas pelos consumidores para fins administrativos e operativos.
--------	---

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

América do Sul

Argentina	Sim, através da Revista “ <i>Temas Del Consumidor</i> ” da página de Internet (sítio: www.consumidor.gov.ar e e-mail: consultas@consumidor.gov.ar) ou informativos à disposição do consumidor na página principal de internet da sub-secretaria de defesa da concorrência e da defesa do consumidor.
Bolívia	A lei do Sistema de Regulamentação Setorial estabelece a publicidade como princípio geral dos atos administrativos; com relação à proteção dos usuários de serviços públicos se estabelece a publicidade dos processos de reclamação administrativa que se promovem nas instâncias das diferentes superintendências do país.
Brasil	Sim, por intermédio da página de internet do DPDC e de vários Procons.
Chile	Os dados específicos de cada caso não são divulgados a menos que o consumidor expressamente consinta. As estatísticas globais são entregues aos meios de comunicação, assim como também as pesquisas, que estão disponíveis na página web.
Colômbia	Não.
Equador	Eventualmente se publica através dos meios de comunicação.
Paraguai	Sim, através da página web do Sistema Nacional Integrado de Proteção ao Consumidor.
Peru	As publicações se realizam em meios de imprensa e através da web.
Uruguai	A informação é publica salvo se tiver caráter reservado, devendo esta ser declarada como tal. Até a presente data se utiliza à informação genérica, salvo em matéria de preços da cesta básica, caso em que se dará a informação concreta com base no Decreto nº 308.
Guiana	Não.

América Central

Belize	Não aplicável.
Costa Rica	Na Lei nº 7.472 está contemplada a publicação periódica e de forma obrigatória unicamente no tocante ao tema de cartões de crédito, segundo o artigo 44: “conforme o disposto no inciso b do artigo 33 desta lei, o Ministério da Economia, Indústria e Comércio estará obrigado a publicar trimestralmente, nos meios de comunicação de maior cobertura, um estudo comparativo sobre cartões de crédito que inclua pelo menos: taxas de juros financeiras e moratórias, comissões e outros encargos, benefícios adicionais, cobertura, prazos de pagamento e grau de aceitação, assim acrescentado pelo artigo 2º, inciso b), da Lei nº 7.854, de 14 de dezembro de 1998).” Com relação a outros temas objeto de consultas pelos meios de comunicação (rádio, imprensa, etc.), são atendidos mediante prévia autorização do departamento de Imprensa do Ministério de Economia, Indústria e Comércio.
El Salvador	Não é feita de maneira sistemática, senão eventual. O DPD publica nos jornais de maior circulação as empresa mais denunciadas.
Guatemala	Não.
Honduras	—
Panamá	Na medida em que não contenham informação reservada ou confidencial, são públicos; mas geralmente esses resultados são públicos.

América do Norte

México Não. Esses dados não são divulgados.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA LATINA

Atlas Geopolítico



español

Introducción

Con miras a la necesidad y al interés en establecer una línea de comunicación directa entre los países Latino-Americanos en lo que concierne a las cuestiones de protección y defensa del Consumidor, y teniendo en consideración los compromisos asumidos en la Carta de San Pablo por ocasión del III Forum de Agencias de Gobierno de Protección del Consumidor, el Gobierno de la República Federativa de Brasil, a través de su Ministerio de la Justicia, Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, desarrolló un Atlas Geopolítico de la Defensa del Consumidor en América Latina.

Ese Atlas tiende a la consolidación de informaciones acerca del Derecho del Consumidor en los diferentes Estados de América Latina, con el objetivo de promover la integración de los referidos Estados y de facilitar búsquedas para futuras acciones conjuntas en este ámbito.

Veinte países de América Latina fueron consultados con el objetivo de presentar las perspectivas de la protección y defensa del consumidor en sus propios territorios. Por primera vez fue realizada una compilación de legislación y también de informaciones fundamentales relacionadas a la protección y defensa del consumidor, en un mismo documento. Eso ya es una demostración del éxito de este proyecto, que, ciertamente, irá a rendir frutos positivos para todas las partes integrantes.

Resumen de las Respuestas al Cuestionario para la elaboración del “Atlas de Defensa del Consumidor en América Latina”.

En el inicio del mes de agosto de 2005, el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor (DPDC) elaboró un cuestionario con 30 preguntas relacionadas con los siguientes temas: Régimen Legal Aplicable, Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y Cuestiones Básicas de Derecho Material, que fue enviado a órganos oficiales y entidades civiles de defensa del consumidor de 20 países de América Latina.

El Atlas es una compilación de las respuestas recibidas de 17 países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Guyana, Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá y México. Fueron utilizadas las respuestas de 15 Órganos Nacionales de Defensa del Consumidor, una respuesta de una entidad civil (Ecuador) y, en el caso de Bolivia, fue utilizada la respuesta de la Agencia Reguladora del Sector Eléctrico. A continuación sigue el resumen de las respuestas recibidas de los 17 países arriba citados:

Régimen Legal Aplicable

Casi todos los países hicieron mención a la defensa del consumidor en la Constitución y cuentan con un Código de Defensa del Consumidor (CDC). En la mayoría de los países, el CDC entró en vigencia en la década de los 1990. Debido a su carácter reciente, aún hay poca experiencia en la aplicación del CDC en varios de los países investigados. Bolivia sólo cuenta con normas para la defensa de los usuarios de servicios públicos y en Belize existen leyes sueltas de defensa del consumidor, en vigencia desde 1954.

Sistema Nacional de Defensa del Consumidor

La mayoría de las asociaciones de defensa del consumidor reciben sólo apoyo logístico y de capacitación del gobierno. Las entidades civiles de Uruguay reciben también apoyo de un programa del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la Defensa del Consumidor y de la Competencia. Sólo pocos países instituyeron un fondo para la financiación de proyectos en el área de la defensa del consumidor o incluyeron el apoyo a las ONGS de defensa del consumidor en su Presupuesto Nacional.

La mayoría de los órganos de defensa del consumidor están organizados de manera descentralizada, con representaciones en las regiones más importantes del país. En los dos países donde no existe un CDC (Bolivia y Belize) tampoco hay un órgano federal de defensa del consumidor.

Cuestiones Básicas de Derecho Material

En casi la totalidad de los países investigados existe reglamentación sobre publicidad engañosa, contratos de adhesión y cláusulas abusivas y fue adoptada la responsabilidad solidaria entre los miembros de la cadena productiva. Ya una reglamentación sobre comercio electrónico y / o contratos la distancia existe sólo en una minoría de países.

En la mayoría de los países existe un procedimiento diferenciado para la Defensa del Consumidor, normalmente limitado a las pequeñas causas. La mayoría de los países también adopta como mecanismo de resolución alternativa de conflictos la conciliación o el arbitraje.

La tutela penal del derecho del consumidor esta prevista en la mayoría de los países que poseen un CDC. Cuando no hay previsión expresa, o cuando no existe un CDC, se aplica el Código Penal. Con respecto a la colecta y almacenamiento de datos personales, el sector público de la mayoría de los países investigados mantiene bancos de datos con reclamaciones de los consumidores.

Sumario

PÁGINA

139

Régimen legal aplicable

¿Existe alguna previsión constitucional de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en su país?	140
¿Existe alguna legislación especial de defensa del consumidor?	143
¿Ocurren conflictos entre los Derechos del Consumidor con otras normas de Derecho Público y Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia de las decisiones de los tribunales: hay prevalecía por los Derechos del Consumidor?	154
¿Existe previsión de tutela penal en las relaciones de consumo?	157

Estructura existente para garantizar la aplicación de los Derechos del Consumidor (Sistema Nacional de Defensa del Consumidor)

¿Existe algún órgano central de gobierno de defensa del consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus atribuciones?	162
¿Existe alguna forma de descentralización de los referidos órganos?	169
¿Cuáles son los tipos de sanciones que aplican los órganos de defensa del consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?	172
Existen entidades civiles u otras formas de iniciativas no gubernamentales de protección de los Derechos del Consumidor?	176
¿Quién representa internacionalmente su país en las cuestiones referidas a la protección y defensa del consumidor y usuario?	182

PÁGINA

161

Soluciones de conflictos

¿Cómo se presenta la defensa del consumidor en el ámbito judicial?	
¿Existe algún procedimiento diferente para la defensa del consumidor ? -----	186
¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para la protección de sus derechos difusos, colectivos y de inversión de la prueba ? -----	189
¿Resoluciones alternativas de conflictos son practicadas en el área de protección del consumidor ? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quienes son los responsables?-----	194

PÁGINA

185

Cuestiones básicas de Derecho Material

¿Existe preocupación en aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales ? -----	204
¿Existe previsión de protección ante las cláusulas abusivas? -----	211
¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión? -----	216
¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia? -----	221
¿Existe reglamentación sobre publicidad engañosa o abusiva? -----	225
En lo que concierne a la responsabilidad civil del proveedor, ¿es ésta objetiva o subjetiva? -----	232
¿Existe previsión legal para los crímenes en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿en que términos se aplica? -----	234
¿Existe algún tipo de responsabilidad por bienes o servicios que no ofrezcan la seguridad esperada? -----	236

PÁGINA

203

¿Existe algún tipo de responsabilidad por daño causado por un defecto en el producto o en el servicio? -----	240
¿Existe responsabilidad entre los integrantes de la cadena de consumo ? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa ésta? -----	242
¿Mantiene archivado – el poder público o privado -, algún tipo de catastro, ficha, registro o base de datos personales y de consumo sobre los consumidores? -----	245
¿Existe la posibilidad de acceso por parte de los consumidores a esas informaciones? -----	247
Los órganos públicos de defensa de los consumidores y usuarios, ¿poseen algún tipo de registro sobre las reclamaciones formuladas por los mismos? -----	249
¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, de qué forma? -----	251



1

Régimen legal aplicable

¿Existe alguna previsión constitucional de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en su país?

Argentina	Sí.
Bolivia	La Constitución Política del Estado Boliviano no establece ninguna previsión sobre defensa de los derechos de los consumidores en Bolivia.
Brasil	Sí, la Constitución Federal establece lo siguiente: “Artículo 5: Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros residentes en el País la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la propiedad, en los términos siguientes: XXXII – el Estado promoverá, en forma de ley, la defensa del consumidor; Artículo 170: El orden económico, fundado en la valorización del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por fin asegurar a todos una existencia digna, conforme los dictámenes de la justicia social, observados los siguientes principios: V - defensa del consumidor; Artículo 48. El Congreso Nacional, dentro de ciento y veinte días de la promulgación de la Constitución, elaborará el código de defensa del consumidor”.
Chile	No, aunque existen proyectos de ley en el Congreso Nacional que buscan introducir a nivel constitucional este reconocimiento.
Colombia	Sí. El artículo 78 de la Constitución Política consagra dicha protección.
Ecuador	Sí. Constitución Política de 1998, dentro de los Derechos Civiles (Artigo 23 Num. 78) y en el capítulo “De los derechos colectivos”, el artículo 92 se refiere a la protección de los consumidores.
Paraguay	Sí, el artículo 38 de la Constitución Nacional. Del derecho a la defensa de los intereses difusos.

Perú	El artículo 65 de la Constitución Política del Perú de 1993 establece lo siguiente: Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes o servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y seguridad de la población
Uruguay	No existe una previsión expresa. La Constitución regula derechos en general.
Guyana	No.

América Central

Belice	No, hay previsión constitucional de la defensa de los derechos consumidores de Belice.
Costa Rica	Sí, el artículo 46 de la Constitución Política de Costa Rica señala en parte que interesa resaltar: “(...) Los consumidores y usuarios tiene derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias (...)”. (Así adicionado mediante Ley n° 7.607, del 29 de mayo de 1996, publicado en La Gaceta n° 115 del 18 de junio de 1996-).
El Salvador	Sí. Artículo 101 inc. 2º Parte final: “Artigo 101. El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.
Guatemala	Si, artículo 119 literal i) de la Constitución de la República.
Honduras	Si nuestro país cuenta con una Legislación de protección a los consumidores.
Panamá	Actualmente no hay previsiones constitucionales de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

América del Norte

México

Sí. En México, el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos estipula principios enfocados a la protección de los derechos del consumidor: “En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria. En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo,

procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la competencia entre si y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social. Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen

insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses...”



Existe alguna legislación especial de defensa del consumidor?

América del Sur

Argentina	Sí.
Bolivia	No existe legislación especial de defensa del consumidor en Bolivia, sin embargo la Ley del Sistema de Regulación Sectorial (Sirese) n° 1.600 establece en el artículo diez (10), que entre las atribuciones de los superintendentes sectoriales está la de conocer y procesar las denuncias y los reclamos presentados por los usuarios, las empresas, entidades reguladas y los órganos competentes del Estado en relación a las actividades que se encuentran bajo jurisdicción del Sistema de Regulación Sectorial. La Ley de Municipalidades, de 28 de octubre de 1999 (n° 2.028), establece la jurisdicción y competencia del Gobierno Municipal, en Materia de Defensa del Consumidor, sistemas de control de calidad de normas y condiciones higiénicas y de sanidad en la elaboración de productos de origen animal y vegetal, así también el decomiso y la destrucción sin derecho de compensación a los que infringieran las normas básicas de higiene establecidas por esta entidad.
Brasil	Sí.
Chile	Sí.
Colombia	Sí.
Ecuador	Sí, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
Paraguay	Sí, la Ley n° 1.334/98 de Defensa del Consumidor y del Usuario.
Perú	Sí. Existe una legislación especial. Es el Decreto Legislativo n° 716, Ley de Protección al Consumidor.
Uruguay	Sí.
Guyana	Sí.

América Central

Belice	No, no hay legislación especial y autónoma con relación a la protección del consumidor en Belice, mas la <i>Public Utilities Commission Act</i> y la <i>Hire Purchase Act</i> contienen algunas previsiones para la protección de los consumidores.
Costa Rica	Sí, la Ley n° 7.472 - Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, dictada el 20 de diciembre de 1994 y su reglamento (Decreto n° 25234- MEIC, del 01 de julio de 1996).
El Salvador	Sí, la Ley de Protección al Consumidor.
Guatemala	Si, Decreto 006-2003 del Congreso de la República, “Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento Acdo. Gubernativo 777-2003.
Honduras	Sí, la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Decreto Legislativo N° 41-1989.
Panamá	Sí, la Ley n° 29, de primero de febrero de 1996 “Por la cual se dictan normas sobre la defensa de la competencia y se adoptan otras medidas” contempla disposiciones generales concernientes a la Protección de los Consumidores y Usuarios. Adicionalmente, y para el caso de servicios públicos domiciliarios, la ley específica del sector de telecomunicaciones, Ley 31 de 1996, contempla pocas, pero algunas disposiciones en torno al consumidor. Además de lo anotado, el Decreto Ley 9 de 1998, dispone de algunas disposiciones especiales en torno a los usuarios bancarios.

América del Norte

México	La legislación aplicable en materia de protección al consumidor es la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).
--------	---

En caso afirmativo, ¿cuál es la naturaleza de esa legislación?

América del Sur

Argentina	Ley sancionada por el Poder Legislativo Nacional y de orden público. Sin perjuicio de la potestad de las provincias en materia legislativa.
Bolivia	La Ley del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), se encarga de “Regular, controlar y supervisar aquellas actividades de los sectores de telecomunicaciones, electricidad, hidrocarburos, transportes, aguas y las de otros sectores que mediante ley sean incorporados al sistema”, la ley SIRESE se aplica desde en el marco del Derecho Administrativo, pues la misma es una delegación del Gobierno Central a las Superintendencias, para regular y supervisar el correcto funcionamiento del mercado de servicios en Bolivia, integrándose los ámbitos del Derecho de la Competencia y Derechos de Usuarios de Servicios Públicos. La naturaleza de la Ley de Municipalidades es de carácter administrativo y regulatorio del régimen municipal, y su ámbito de aplicación es sobre la organización y atribuciones de la municipalidad y del Gobierno Municipal, así también de ejercer el control social del Gobierno Municipal.
Brasil	Se trata de una Ley Ordinaria.
Chile	Se trata de una Ley ordinaria, n° 19.496 de 1997, recientemente modificada por la Ley n° 19.955 de 14.07.04.
Colombia	Un decreto ley.
Ecuador	Es una ley orgánica, lo que significa que tiene supremacía sobre las leyes ordinarias. Es de derecho público.
Paraguay	Es una ley especial de orden público.
Perú	La Legislación se encuentra regulada en un cuerpo normativo y tiene aplicación administrativa
Uruguay	La Ley n° 17.250 regula específicamente las relaciones de consumo.
Guyana	—

América Central

Belice	<i>El Public Utilities Commission Act prevé la creación de la Comisión de Servicios Públicos para garantizar que los servicios públicos deben ser suministrados de manera satisfactoria y los costos que se cobran por esos servicios sean justos y razonables. El Hire Purchase Act regula los acuerdos de hire-purchase e incluye provisiones sobre las condiciones y calidad de los productos sujetos a tales acuerdos.</i>
Costa Rica	Tiene rango constitucional y ese derecho fundamental es desarrollado por una ley y un reglamento, como se indicó anteriormente. n°
El Salvador	Es una ley especial.
Guatemala	Es un Decreto Legislativo, de orden público y promulgado por el Congreso Nacional.
Honduras	El establecimiento de un ordenamiento jurídico para lograr y mantener una protección adecuada de los consumidores de nuestro país a fin de garantizar un trato justo y equitativo en la adquisición y uso de bienes o servicios.
Panamá	Básicamente son cuerpos normativos que apuntan sobre derechos sustantivos y procedimentales sobre protección al consumidor; además de establecer la autoridad competente, el procedimiento y las sanciones, en caso de comprobarse infracciones a las normas legales.

América del Norte

México	La naturaleza de la LFPC es de carácter administrativo toda vez que la aplica el poder Ejecutivo. Aunado a lo anterior, el artículo 20 de la LFPC estipula que “La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.”
--------	---

¿Cuáles son y desde que fecha fueron puestas en práctica las normas de protección y defensa del consumidor?

América del Sur

Argentina	Ley n° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) sancionada en 22/09/93 y vigente en el territorio nacional desde 15/10/93. El PEN reglamento la ley mediante el Decreto n° 1798/94. Modificada por las Leyes n° 24.568 y 24.999.
Bolivia	Como se señaló líneas arriba no existe legislación especial sobre protección y defensa de los consumidores en Bolivia, sin embargo se han vislumbrado interesantes progresos en relación a la protección de los usuarios de servicios públicos desde la aplicación de la ley SIRESE N° 1600 de fecha 28 de octubre de 1994 y en relación a la Ley de Municipalidades Ley n° 2028 de 28 de octubre de 1999 que hace referencia a la Defensa del Consumidor en el ámbito de las atribuciones de las Municipalidades y del Gobierno Municipal.
Brasil	La Ley 8078/90 (Código de Defensa del Consumidor – CDC) y el Decreto 2.181/97.
Chile	Son las contenidas en la Ley del consumidor (LPC), y están en vigencia desde 1997.
Colombia	El decreto 3466 de 1982 (Estatuto del Consumidor).
Ecuador	La primera Ley de Defensa del Consumidor se publicó mediante R.O. 520 el 12 de septiembre de 1990. Esa ley fue derogada por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el R.O. 116 de 10 de julio de 2000. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se publicó en el R.O. 287 de 19 de marzo de 2001.
Paraguay	Ley n° 1.334/98 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO, la Ley n° 1.276 REGIMEN DE FALTAS MUNICIPALES y el Decreto reglamentario 2.553/99 (hoy día sin efecto) se aplican desde el año 1999 en el Paraguay. Los Decretos Nos. 20.572 y 21.004

que crea el sistema nacional integrado de protección al consumidor y que establece el proceso sumarial administrativo dentro del sistema respectivamente y la Ley que modifica la Ley 1.334/98 se utilizan desde el año 2003.

- Perú El Decreto Legislativo 716, publicada en el diario oficial el 09 de noviembre de 1991.
- Uruguay La ley es de fecha 11.8.2000, antes existía normativa dispersa.
- Guyana Las normas son: “*Occupational and Safety Act, 1995; Environmental Protection Act, 1996; Termination of Employment and Severance Pay Act, 1997; Married Persons (Property) Act, 1984; Family and Dependants Provision Act, 1990; Domestic Violence Act, 1996; Motor Vehicles and Road Traffic Act, Cap 51:02; Guyana National Bureau of Standards Act, 1984; Rice Factories Act, 1998; Public Utilities Commission Act, 1991, 1997, 1999; Money Laundering (Prevention) Act 2000; Weights and Measures Act, 1981 Sale of Goods Act, 1914; National Insurance and Social Security Act, 1967; Food and Drugs Act, 1971*”.

América Central

- Belice El *Public Utilities Commission Act, Chapter 223 of the Laws of Belice, Revised Edition 2000-2003*, entró en vigencia con fecha 24 de agosto de 1999. El *Hire Purchase Act, chapter 292 of the Laws of Belice, Revised Edition 2000-2003*, data desde 13 de marzo de 1954.
- Costa Rica La ley fue dictada el 20 de diciembre de 1994 y entró en vigencia en 1995 y el reglamento empezó a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta en 1998.
- El Salvador La ley fue aprobada por Decreto Legislativo nº267 el 31 de agosto de 1992, publicado en el Diario Oficial nº 159, Tomo 316, del 31 de agosto de 1992. Vigente desde el 8 de septiembre de ese mismo año. Esta fue derogada. La actual Ley de Protección al Consumidor, fue aprobada por Decreto Legislativo nº 666 de fecha 14 de marzo de 1996; publicado en Diario Oficial nº 58, Tomo 330, de fecha 22 de marzo de 1996, vigente desde el 30 de marzo de ese mismo año.
- Guatemala La vigencia de la normativa, así: La Ley: 26 de marzo de 2003. El reglamento: 18 Dic. 2003.

- Honduras Mediante Decreto Legislativo N° 41-1989, emitido por el Congreso Nacional el 7 de abril de 1989, la cual fue publicada en el diario oficial La Gaceta N° 25819, del 29 de abril de 1989, y entro en vigencia el 19 de mayo de 1989.
- Panamá La Ley 29 de 1996 entró a regir 90 días después de su promulgación, es decir el 3 de mayo de 1996.

América del Norte

- México El 5 de febrero de 1976 entró en vigor la primera LFPC, la cual creó a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) como un organismo especializado en procuración de justicia en la esfera del consumo y estableció los derechos de la población consumidora. Posteriormente, se efectuaron diversas reformas o adiciones a fin de que la LFPC se adaptara al contexto económico-social del país. Las modificaciones de la LFPC tuvieron lugar en los años de 1982, 1985, 1988 y 1992. La reforma de 1992 fue la más importante de todas las modificaciones anteriores, toda vez que se fusionó el Instituto Nacional del Consumo (INCO) con Profeco. El INCO tenía como finalidad orientar al consumidor para utilizar racionalmente su capacidad de compra; informarlo y capacitarlo para el ejercicio de sus derechos. Con dicha fusión, Profeco asumió una nueva orientación preventiva. Asimismo, el 2000 Profeco adicionó un capítulo concerniente a la regulación del comercio electrónico con objeto de adaptar la LFPC a la nueva realidad del comercio internacional. El Capítulo VIII bis se intitula De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología”. Las últimas reformas a la LFPC tuvieron lugar en el siguiente orden: · 6/Dic/02: Profeco presentó iniciativa de Reformas a la LFPC al H. Congreso de la Unión · 25/Mar/03: Con 396 votos a favor aprobó la Cámara de Diputados. Las reformas se turnan al Senado para su revisión. · 13/Nov/03: La Cámara de Senadores aprobó por unanimidad las reformas. El proyecto regresa a la Cámara de origen. · 11/Dic/03: La Cámara de Diputados votó los artículos modificados por los senadores. Concluyó el proceso legislativo. · Se aprobó la LFPC con 480 votos a favor; 6 abstenciones; 0 votos en contra. Si se desea conocer más información al respecto, visite <http://www.profeco.gob.mx/html/juridico/juridico.htm> http://www.profeco.gob.mx/html/juridico/acuerdo_lfpc_dof_4feb04.pdf <http://www.profeco.gob.mx/html/juridico/lfpc.htm>

No existiendo legislación específica, ¿existe algún proyecto de ley o de modificación de leyes ya existentes?

América del Sur

Argentina	—
Bolivia	El último proyecto de una Ley Especial sobre defensa del consumidor, fue la Ley Marco para la Defensa de la Competencia y del Consumidor, proyecto que fue presentado en Septiembre de 2003 por el Ministerio de Desarrollo Económico y otras entidades no gubernamentales.
Brasil	—
Chile	Fue aprobada recientemente la modificación, que entró en vigencia en julio de 2004.
Colombia	En la actualidad cursa en el Congreso, un proyecto de reforma del llamado Estatuto del Consumidor.
Ecuador	—
Paraguay	—
Perú	—
Uruguay	—
Guyana	Existe la intención de establecer un Estatuto del Consumidor.

América Central

Belice	No, no hay ningún proyecto de legislación ni de modificación de la vigente.
Costa Rica	—
El Salvador	—
Guatemala	—
Honduras	nº
Panamá	—

América del Norte

México	Como se puede apreciar en la pregunta anterior, la LFPC fue modificada recientemente y sus reformas entraron en vigor el 4 de mayo de 2004.
--------	---

Indique la competencia legislativa en materia de Derechos del Consumidor.

Argentina	La competencia es nacional.
Bolivia	La competencia legislativa aplicable a nivel nacional, esta a cargo del Gobierno Central, este debería encargarse de promulgar una Ley Especial de protección del consumidor, sin embargo las propuestas de proyectos de ley pueden ser presentadas por cualquier integrante del gobierno como por cualquier persona natural o jurídica. La competencia legislativa a nivel municipal, esta a cargo de los diferentes Gobiernos Municipales de cada departamento en el marco de las atribuciones que tienen estos en sus respectivos territorios.
Brasil	Compete a la Unión, a los Estados y al Distrito Federal legislar concurrentemente.
Chile	La Competencia regulatoria por medio de ley corresponde a los poderes colegisladores: al presidente de la República quien envía el proyecto y al Congreso Bicameral que lo discute y aprueba. También puede iniciarse por moción parlamentaria. El poder ejecutivo tiene la potestad de establecer normas reglamentarias si existe un mandato legal para hacerlo y también si es necesario para la ejecución de una norma legal. Por otra parte los organismos reguladores (superintendencias) tienen atribuciones para establecer regulaciones en los mercados que súper vigilan.
Colombia	Le corresponde al legislador.
Ecuador	Es la misma que en otros ámbitos, es decir el poder legislativo puede proponer y aprobar reformas, nuevos proyectos, etc.
Paraguay	La Competencia legislativa en materia de defensa del consumidor es la Comisión de Industria y Comercio del Parlamento Nacional.
Perú	La competencia legislativa se realiza a través del Congreso de la República – Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.
Uruguay	—
Guyana	La Competencia legislativa es del Parlamento Nacional.

América Central

Belice	La Asamblea Nacional de Belice tiene competencia para el dictado de normas de derecho del consumidor.
Costa Rica	Las leyes costarricenses pueden ser modificadas mediante un procedimiento agravado tutelado en los artículos 123 y 124 de la Constitución Política.
El Salvador	La Asamblea Legislativa, puede reformar, derogar y aprobar la ley, ya sea por iniciativa propia, o a propuesta del Presidente a través de su ministro. De la misma manera, un ciudadano o entidad puede proponer un anteproyecto pero requiere la iniciativa de ley de un diputado o diputada.
Guatemala	Ley Nacional de Aplicación en todo el territorio nacional.
Honduras	En materia administrativa se creo la Dirección General de Producción y Consumo, con las atribuciones para dar cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.
Panamá	Las normas sobre protección al consumidor consagradas en la Ley 29 de 196 están referidas a: Garantías Ventas a Domicilio Ventas a Plazo Veracidad en la Publicidad Construcciones Nuevas Derecho a la Información Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión Cuentas Rotativas de Crédito Custodia de Bienes.

América del Norte

México	La competencia legislativa en materia de derechos del consumidor es de carácter federal. La Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 73 Fracción X indica que “El Congreso tiene facultad para:X.- Para legislar en toda la República sobre hidrocarburos, minería, industria cinematográfica, comercio...”
--------	--

¿Ocurren conflictos entre los Derechos del Consumidor con otras normas de Derecho Público y Privado? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido la tendencia de las decisiones de los tribunales: hay prevalecía por los Derechos del Consumidor?

Argentina	El artículo 3° de la LDC dispone que se integre con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en especial con la Ley de Defensa de la Competencia y con la de Lealtad Comercial. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor. Sí, suelen manifestarse conflictos. Mayoritariamente, se ha entendido que las relaciones de consumo se rigen por la LDC (integrada por otras normas cuando corresponde). Empero, si hay jurisprudencia que hizo primar la legislación convencional (de fondo) o la especial de la actividad de que se trate, por sobre la legislación de consumo.
Bolivia	La no existencia de normativa espeela1 sobre protección de los Derechos del Consumidor no permite ese efecto, las normas administrativas sobre protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios no tienen conflicto can las normas municipales de Defensa del Consumidor; en los tribunales no existe una línea en relación a fallos judiciales que establezcan la prevalecía de los Derechos del Consumidor.
Brasil	Existen conflictos, prevaleciendo en la mayoría de los casos el derecho del consumidor, en razón de su fundamento constitucional basado en los derechos de la persona humana.
Chile	La LPC es subsidiaria respecto de las leyes especiales que regulan sectores específicos, lo que está contemplado en el artículo 2 bis de la Ley n° 19.496. Sin embargo, la LPC prevale-

ce sobre las leyes especiales en lo relativo a (1) materias que estas últimas no regulen (2) procedimiento sobre interés colectivo y difuso de los consumidores (3) derecho a ser indemnizado.

Colombia	Sí existen conflictos y se ha dado prevaecía a los derechos del consumidor.
Ecuador	La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por su naturaleza orgánica, tiene supremacía sobre otras leyes ordinarias, reglamentos, resoluciones, ordenanzas. Por lo tanto en caso de conflicto prevalecerá la Ley Orgánica. Solamente la Constitución y los tratados internacionales están sobre ella. Existe además el principio in dubio pro consumidor, es decir en caso de duda se aplicará el sentido más favorable al consumidor.
Paraguay	Sí, con la Ley n° 642/95 de Telecomunicaciones, pero hasta el momento no hay fallos al respecto en los tribunales.
Perú	No existen conflictos. Lo que existen son controversias propias de la vía civil, penal y administrativa que están delimitadas por la propia Legislación o por criterios interpretativos. Existe prevaecía por los derechos del consumidor.
Uruguay	Dada la data de la Ley 17.250, su aplicación a nivel judicial es muy escasa a la fecha, habitualmente se aplica el Derecho Civil.
Guyana	No existen muchos conflictos entre Derecho del consumidor y normas de Derecho Publico y Privado.

América Central

Belice	No, no hay conflicto entre las normas que protegen al consumidor y las normas de Derecho Público y Privado.
Costa Rica	En términos de “conflicto”, entendido éste como una contraposición de intereses en apariencia irreconciliables, no, más bien, lo que se ha presentado es un proceso de definición de competencias por parte de los diferentes órganos y entes que integran la Administración Pública. En otras palabras, se ha delimitado el campo de acción de la Comisión Nacional del Consumidor, según el contenido normativo de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. En la vía Judicial los casos de

consumidor deben asumirse mediante un proceso especial de trámite rápido o sumario, así dispuesto por la Ley 7472 que en su numeral 46 reza: “Acceso a la vía judicial. Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que estas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial. En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. (...). Los procesos que se entablen para reclamar la anulación de contratos de adhesión o el resarcimiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones a esta ley, para los cuales la Comisión nacional del consumidor no tiene competencia, serán conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes, de conformidad con este artículo...” Así las cosas, los consumidores pueden igualmente acceder a los Tribunales de Justicia a través de los medios ordinarios (que otorga el derecho civil, mercantil y penal) para hacer valer los derechos. La tendencia de la administración de Justicia en Costa Rica ha sido de apertura y aceptación de los principios rectores del derecho de consumo. Cada vez son más las sentencias civiles que aluden a la Ley 7472 y aplican principios protectores como el In dubio pro consumidor.

El Salvador

—

Guatemala

Si, sin embargo no se ha evaluado la prevalecía por los derechos del consumidor, ya que no se ha llegado a presentar casos en los Tribunales.

Honduras

No, se han presentado este tipo de situaciones.

Panamá

No ha habido conflicto.

América del Norte

México

Sí, ocurren conflictos entre los derechos del consumidor y otras normas de derecho tales como la Ley Federal de Metrología y Normalización y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. En cuanto a la tendencia del fallo de los tribunales, éstos se pronuncian de manera distinta, dependiendo del caso y la ley aplicable.

¿Existe previsión de tutela penal en las relaciones de consumo?

América del Sur

Argentina	No específicamente. Hay que remitirse a los tipos generales del Código Penal, cuando corresponde (defraudación; estafa; otros.).
Bolivia	El Código Penal Boliviano en su parte especial, establece delitos contra la Industria y el Comercio, de los cuales se pueden destacar algunos que pueden enmarcarse en el ámbito de protección a los consumidores, el Artículo 235 señala “Fraude Comercial. - El que en lugar público o abierto al público engañar al comprador entregándole una cosa por otra, siempre que no resulte delito mas grave, será sancionado con privación de libertad de seis meses a tres años”; Artículo 236 “Engaño en Productos Industriales.- El que pusiera en venta productos industriales con nombres y señales que induzcan a engaño sobre su origen, procedencia, cantidad o calidad, será sancionado con privación de libertad de seis meses a tres años”; Artículo 237 “Desvío de Clientela. – El que valiéndose de falsas afirmaciones, sospechas, artilugios fraudulentos o cualquier otro medio de propaganda desleal, desviar la clientela de lo establecimiento comercial o industrial en beneficio propio o de un tercero y en detrimento del competidor para obtener ventaja indebida, incurrirá en la pena de multa de treinta a cien días.”
Brasil	Si. Está previsto en el Código de Defensa del Consumidor en el Título II: De las infracciones penales.
Chile	Las transgresiones a la LPC son castigadas con pena de multa, y la competencia para determinar estas sanciones está entregada a los juzgados de policía local, si son individuales y a los jueces de letras si son colectivas.
Colombia	nº
Ecuador	No, desde la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no se configura tipo penal alguno, ni tutela penal. En caso de que una relación de consumo se constituya en delito, deberá seguirse el trámite penal correspondiente.
Paraguay	Si, en el Código Penal Paraguayo.

Perú	La tutela penal consiste en que de determinarse una infracción con presunción delictiva, se pone en conocimiento del Ministerio Público. La Ley Penal también define cuales son los delitos contra el consumidor.
Uruguay	No existe previsión expresa, de configurarse delito se aplicará la norma penal.
Guyana	—

América Central

Belice	—
Costa Rica	Sí. Existen delitos económicos que se agravan cuando existe de por medio una relación de consumo. Tales son los casos de los delitos de usura, agiotaje, propaganda desleal y estafa. Tal situación de “agravación” se dispuso en el artículo 63 de la Ley nº 7472 que señala sobre los delitos en perjuicio del consumidor que: “Las penas de los delitos de “usura”, “agiotaje” y “propaganda desleal”, indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien. Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como “estafa”, a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 31, 34 y 38 de esta ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora. En esos casos, la Comisión Nacional del Consumidor debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales, de conformidad con el inciso f) del artículo 53 de la presente ley.”
El Salvador	La ley vigente, establece en el Artículo 35 inciso 2º que: “Al tener conocimiento el Ministerio de que se han cometido infracciones penales que atenten contra los derechos de los consumidores, éste estará en la obligación de informarlo a la Fiscalía General de la República para que proceda en la forma legal que corresponda, especialmente cuando se trate de las siguientes: a) Divulgación de hechos falsos, exagerados o tendenciosos, o empleo de oros medios artificiosos fraudulentos que produjeran desequilibrio en el mercado interno de mercancías, salarios, o títulos valores negociables; tipificado como agiotaje en el Código Penal; b) Propagación de hechos falsos o uso de cualquier maniobra o artificio, para la

consecución del alza de precios de alimentos o artículo de primera necesidad; que configure el delito de especulación contenido en el Código Penal;c) Venta en ejercicio de actividad mercantiles, como legítimos, genuinos u originales, en todo o en parte, de productos, materias que no lo fueren; tipificado como Defraudación Comercial en el Código Penal;d) Uso de pesas y medidas falsas o alteradas en el ejercicio de actividades mercantiles, o su mera tenencia en poder de comerciantes, tipificado como uso o Tenencia de Pesas y Medidas Falsas en el Código Penal;e) Envenenamiento, la contaminación, adulteración o corrupción, de modo peligroso para la salud, aguas o sustancias alimenticias o medicinales o de otra naturaleza, destinadas al uso público, tipificado como corrupción o Envenenamiento de Aguas y de otras Sustancias en el Código Penal; yf) El empleo en la fabricación de productos destinados al consumidor, en forma peligrosa para la salud de procedimientos, sustancias prohibidas por las leyes o dosis terapéuticas impropias, tipificado como Empleo de procedimiento Prohibido o de Sustancia no permitida en el Código Penal.

Guatemala	Si, artículos 77 y 99 de la ley.
Honduras	Si nuestro país cuenta con una Fiscalía de Protección al Consumidor y la Tercera Edad, dependiente del Ministerio Publico.
Panamá	No existe tutela penal relacionada con las relaciones de consumo.

América del Norte

México	Sí. El Código Penal Federal de Los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 253 establece que “son actos que afectan gravemente al consumo nacional y se sancionaran con prisión de tres a diez años y con doscientos a mil días multa, los siguientes:I.- Los relacionados con artículos de consumo necesario o generalizado o con las materias primas para elaborarlos, así como con las materias primas esenciales para la actividad de la industria nacional, que consistan en: a).- El acaparamiento, ocultación o injustificada negativa para su venta, con el objeto de obtener un alza en los precios o afectar el abasto a los consumidores; b).- Todo acto o procedimiento que evite o dificulte, o se proponga evitar o dificultar la libre concurrencia en la producción o en el comercio; e c).- La limitación de la producción o el manejo que se haga de la misma, con el propósito de mantener las mercancías en injusto precio...”
--------	--



2

Estructura existente para garantizar la aplicación de los Derechos del Consumidor

(Sistema Nacional de Defensa del Consumidor)

¿Existe algún órgano central de gobierno de defensa del consumidor? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus atribuciones?

Argentina	<p>Sí, la actual Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor es la Autoridad de Aplicación Nacional de la Ley n° 24.240. Sus facultades y atribuciones se encuentran enumeradas en el Artículo 43 de dicho cuerpo normativo y son: a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes; b) Mantener un Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores; c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores; d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley; e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley.- Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.</p>
Bolivia	<p>No existe órgano del gobierno central que este encargado de la defensa de los derechos de los consumidores ni usuarios</p>
Brasil	<p>El Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, de la Secretaría de Derecho Económico (MJ), órgano federal que venga a sustituirlo, es el organismo de coordinación de la política del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, cabiéndole: “I - planear, elaborar, proponer, coordinar y ejecutar la política nacional de protección al consumidor; II - recibir, analizar, evaluar y encaminar consultas, denuncias o sugerencias presentadas por entidades representativas o personas jurídicas de derecho público o privado; III – prestar a los consumidores orientación permanente sobre sus derechos y garantías; IV - informar, concienciar y motivar el consumidor a través de los diferentes medios de comunicación; V – solicitar a la policía judicial la instauración de investigación policial para la apreciación de delitos contra los consumidores, en los términos de la legislación vigente; VI - representar al Ministerio Público competente para fines de adopción de medidas procesales en el ámbito de sus atribuciones; VII - llevar al conocimiento de los órganos competentes las</p>

infracciones de orden administrativa que violen los intereses difusos, colectivos, o individuales de los consumidores; VIII – solicitar el concurso de órganos y entidades de la Unión, Estados, de Distrito Federal y Municipios, así como auxiliar la fiscalización de precios, abastecimiento, cantidad y seguridad de los bienes y servicios; IX – incentivar, inclusive con recursos financieros y otros programas especiales, la formación de entidades de defensa del consumidor por la población y para los órganos públicos provinciales y municipales; X - (Vetado). XI - (Vetado). XII - (Vetado). XIII – desarrollar otras actividades compatibles con sus finalidades. Párrafo único. Para la obtención de sus objetivos, el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor podrá solicitar el concurso de órganos y entidades de notoria especialización técnico-científica. Atribuciones establecidas por la Ley n° 8078/90 – Código de Defensa del Consumidor”.

Chile	El Servicio Nacional del Consumidor es el órgano estatal encargado de informar, educar y proteger a los consumidores. Es un servicio público descentralizado y desconcentrado, con presencia en las 13 regiones del país, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía.
Colombia	La Superintendencia de Industria y Comercio. Tiene facultades administrativas y jurisdiccionales.
Ecuador	No existe. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo cuenta con una Dirección de Defensa del Consumidor.
Paraguay	Sí, el Ministerio de Industria y Comercio, a través de la Dirección General de Defensa del Consumidor como autoridad a nivel nacional en materia de defensa del consumidor.
Perú	SI. Es la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. Emite resoluciones en las que sanciona a los proveedores con multas de hasta 100 Unidades Impositivas Tributarias (S/.320 000) y ordena medidas correctivas a favor de los consumidores así como medidas complementarias como: (i) el cierre de establecimientos, (ii) destrucción de productos, entre otros.
Uruguay	Área Defensa del Consumidor es el Organismo de aplicación, sin perjuicio de las competencias originarias de otros Organismos, Ej. Salud Pública, etc.
Guyana	Sí, el Ministerio de Turismo, Industria y Comercio.

América Central

Belice

Además de la Comisión de Servicios Públicos, en su carácter de órgano estatal que protege a los consumidores de las empresas prestadoras de servicios públicos, no existe ningún órgano del estado central relacionado con la protección del consumidor

Costa Rica

Por un lado tenemos a el Área de Apoyo al Consumidor (órgano que pertenece al Ministerio de Economía, Industria y Comercio –MEIC) como encargado de promover información y educación, en los términos contemplados en la Ley 7472. Para lograr su cometido, realiza diversas actividades de Educación e Información, las cuales se ven complementadas con mecanismos y estrategias destinadas a ejercer un rol mediador, en aquellas situaciones en las cuales consumidores y comerciantes se ven inmersos en algún conflicto de intereses relacionado con los derechos y obligaciones establecidos en esta ley, fomentando las vías de la negociación, o en su defecto, realizando los procesos pertinentes cuando no se logran resultados exitosos a través de los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos. De hecho, el interés primordial del Área de Apoyo al Consumidor, ha sido el de fomentar una mejor cultura de consumo, a través de un proceso de formación y concienciación, dirigido tanto a consumidores como comerciantes. El Área de Apoyo está compuesta por la Unidad de Políticas y Apoyo al Consumidor (UPAC) y Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor. Estas unidades, de acuerdo con el Reglamento a la Ley Orgánica del MEIC tienen las siguientes funciones: “Artículo 13 (Funciones de la UPAC): a. Formular, promover, apoyar y ejecutar programas de educación y de información para el consumidor, de conformidad con lo establecido en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y los instrumentos internacionales que regulan la actividad del Estado en ese campo. b. Promover y apoyar la formación de grupos y organizaciones de consumidores, de conformidad con lo establecido en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento. c. Proponer y ejecutar las acciones necesarias para que las organizaciones de consumidores tengan la oportunidad de ser escuchadas y puedan participar en los procesos de decisión que las afecten. d. Apoyar a las organizaciones de consumidores en la gestión que éstas realicen para la divulgación, tutela y defensa efectiva de los derechos e intereses legítimos del consumidor. e. Llevar un registro de las organizaciones de consumidores existentes en el país. f. Promover dentro de las organizaciones de desarrollo integral la formación de organizaciones de consumidores para lo cual podrá coordinar acciones con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad u otras organizaciones públicas o



privadas que tengan dentro de sus fines la divulgación tutela o defensa de los derechos de los consumidores.g.Administrar los instrumentos de información y de comunicación generalizada al consumidor. h. Proponer al Ministro un Plan Operativo Anual en Coordinación con la Comisión Nacional del Consumidor, la Comisión para Promover la Competencia, la Federación Nacional de Organizaciones de Consumidores u otras instancias vinculadas.i. Las demás funciones que la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento le asignen. Artículo 14 (Funciones de la UTA/ CNC):a) Recibir todas las denuncias de tipo patrimonial o violatorias a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, que los consumidores tengan a bien presentar ante ella y orientarlos para que defiendan los derechos que esta ley les asigna; b) Evaluar cada caso y determinar si las pruebas presentadas son satisfactorias. Del contrario hacer u ordenar las investigaciones necesarias para comprobar los hechos que se denuncian;c) Realizar los procesos de conciliación entre consumidores y proveedores con el fin de buscar avenir a las partes; d) Llevar los procesos de instrucción en cada uno de los casos en que se infrinja la ley, de manera que la CNC pueda tomar posteriormente una resolución; e)Llevar un registro de las copias de los planes de ventas a plazo y verificar que estos cumplan

con las costumbres mercantiles y las necesidades de los consumidores; f) Llevar un registro de los árbitros que podrían intervenir cuando las partes así lo decidan; g)Llevar listas de registros de las organizaciones de consumidores que se formen en el país con el objeto de coordinar e informar a los consumidores; h) Informar según directrices de la Comisión ante la opinión pública aquellos actos donde el consumidor se vea ampliamente perjudicado; i) Con el objetivo de recomendar a la CNC tomar medidas cautelares en los términos antes indicados, realizará u ordenará los estudios técnicos en los cuales se determine la necesidad de mantener bienes congelados, suspensión de servicio por actos que puedan perjudicar a los consumidores; y todas aquellas funciones que la Comisión Nacional del Consumidor le otorgue en beneficio del consumidor y del usuario, o en apoyo de los cometidos que le señale la ley.” Por otro lado, tenemos la Comisión Nacional del Consumidor como órgano de máxima desconcentración, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Al que le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de los capítulos V y VI de esta ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia.Entre

las atribuciones de la CNC están las siguientes: “Artículo 53.- Potestades de la Comisión Nacional del Consumidor. La Comisión Nacional del Consumidor tiene las siguientes potestades: a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con el artículo 29 de esta ley; b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el artículo 17 de esta ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor; c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta ley, mientras se dicta resolución en el asunto; d) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el artículo 41 de esta ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general; e) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda; f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el artículo 60 de esta ley”. La Comisión Nacional del Consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al artículo 39 de esta ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.

El Salvador

La LPC en su art. 4 establece que el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía será el encargado de aplicar las disposiciones de esta ley, a través de la Dirección General de Protección al Consumidor. La ley determina en el artículo 5 las facultades para el Ministerio, siendo éstas: a) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en casos de emergencia nacional, siempre que se trate de productos esenciales; b) Establecer medidas para evitar el acaparamiento y especulación de bienes y servicios; c) Vigilar y supervisar el cumplimiento de la calidad, pesas y medidas de los productos básicos y estratégicos que se comercializan en el mercado nacional; d) Orientar al consumidor sobre las condiciones imperantes del mercado nacional, a fin de que éste vele por sus propios intereses, y coadyuve a la competitividad del mercado; e) Sancionar de conformidad a esta ley y su reglamento, las infracciones a la misma; f) Ordenar la suspensión de la publicación que por cualquier medio se haga, de los bienes y servicios, específicamente en contravención a lo establecido en el artículo 17 de esta ley; esta suspensión sólo procederá previa audiencia del interesado y del Consejo Nacional de la Publicidad; g) Prohibir la importación de todo tipo de producto cuya comercialización

se encuentre prohibida en su país de origen; yh) Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación y el arbitraje.

Guatemala	Sí, Ministerio de Economía, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO). Atribuciones contenidas en Artículo 53 de la ley.
Honduras	Sí, la Dirección General de Producción y Consumo, adscrita a la Secretaria de Estados en los Despachos de Industria y Comercio, Con las atribuciones siguientes: ver Artigo 31 y 32 Ley Protección al Consumidor
Panamá	La entidad Administrativa encargada de conocer denuncias y realizar investigaciones en materia de protección al consumidor se llama Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC). Esta entidad conoce de las infracciones a las normas de protección al consumidor y sanciona a los agentes económicos proveedores con multas de hasta B/.10,000.00. Con respecto a pretensiones de los consumidores, tan sólo puede decidir de fondo en aquellos casos en que la queja se refiera a garantías de bienes de hasta US\$ 500.00. Adicionalmente realiza de manera continua verificaciones a los agentes económicos en busca de infracciones a la ley.

América del Norte

México	Sí. La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco). El artículo 24 de la LFPC establece que La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias
--------	--

a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores; IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado; IX bis. Promover en coordinación con la Secretaría de Economía la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología; X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos; XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley; XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas; XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones; XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento; XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la ley Federal sobre Metrología y Normalización; XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el registro público de contratos de adhesión; XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley; XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores; XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión; XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables; XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas

para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento; XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;XXII. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

¿Existe alguna forma de descentralización de los referidos órganos?

América del Sur

- Argentina** Sí. El artículo 41 de la ley tutelar de los derechos de los consumidores y usuarios dispone que los gobiernos provinciales y la Municipalidad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigencia sobre el cumplimiento de la misma. Asimismo, las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.
- Bolivia** En el ámbito administrativo la protección de los usuarios de servicios públicos se realiza en virtud del mandato de la ley SIRESE y las leyes especiales para cada Órgano regulador de servicios públicos, los mismos que establecen en todos los ámbitos la obligación de las empresas reguladas de instituir Oficinas del Consumidor (ODECO), las que se encargan de recibir reclamos y quejas de los usuarios a través de lo que la Ley de Procedimientos Administrativos denomina “Reclamación Directa”, posteriormente, el caso de que la respuesta no haya sido satisfactoria para el usuario este, podrá recurrir al proceso de “Reclamación Administrativa” en la Superintendencia respectiva. En el ámbito municipal es competencia del Gobierno Municipal velar por los derechos en materia de Defensa del Consumidor relacionados a las atribuciones señaladas en la pregunta (1b) del presente cuestionario. En

el ámbito civil, la protección de los usuarios y los consumidores se refleja en el cumplimiento de las obligaciones entre comprador y vendedor o entre proveedor y usuario, de las cuales puede derivar el incumplimiento de la obligación incluyendo los casos de venta de cosa incierta, ficticia o engaño en la entrega de la cosa, aspectos de los que necesariamente derivaría la “Responsabilidad Civil” para aquel que incumplir la obligación. En el ámbito penal lo señalado en la pregunta (l-d) sobre la responsabilidad penal respectiva y aplicable a cada caso.

Brasil	Sí. “Artigo 105. Integran el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC), los órganos federales, provinciales, de Distrito Federal y municipales y las entidades privadas de defensa del consumidor”.
Chile	SERNAC tiene presencia a nivel comunal a través de convenios con casi la totalidad de las Municipalidades a nivel nacional, por medio de Oficinas Comunales de Información al Consumidor.
Colombia	El decreto 3466 de 1982 asignó también a los alcaldes la competencia para imponer sanciones por publicidad engañosa, por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad, incumplimiento de normas sobre fijación pública de precios y las de venta con financiación.
Ecuador	En todas las provincias hay una Defensoría del Pueblo.
Paraguay	Sí, también se encuentran las Municipalidades que son Autoridad de Aplicación a nivel local de acuerdo al Decreto 20.572/03 Que Crea el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC).
Perú	La descentralización es a nivel de funciones de la Comisión, que se ha delegado a (04) comisiones a nivel nacional en zonas norte y sur.
Uruguay	No existe descentralización. Se han firmado convenios de cooperación con Intendencias Municipales para recepción de denuncias, solicitud de audiencias, etc., así como para informar y asesorar al consumidor.
Guyana	No.

América Central

Belice	No es aplicable.
Costa Rica	No son órganos descentralizados, en sentido estricto sino que pertenecen a la estructura de la administración pública central o ente público mayor (MEIC). No obstante, la Comisión Nacional del Consumidor es un órgano con desconcentración máxima del Ministerio de Economía, esto implica que el superior (Jerarca o Ministro) no puede sustituir, avocar o revisar la conducta del inferior.
El Salvador	La Dirección General de Protección al Consumidor, DGPC, tiene su sede central en San Salvador, capital del país, y dos sedes regionales; una en Santa Ana, zona occidental, y la otra en San Miguel, zona oriental.
Guatemala	Aún no, pero esta previsto en la legislación.
Honduras	Si, en el ámbito administrativo se creo la Dirección General de Producción y Consumo adscrita a la Secretaría en los Despachos de Industria y Comercio, órgano encargado de administrar lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. En el ámbito civil si el titular desea obtener una reparación o resarcimiento de los daños ocasionados por la prestación de un mal servicio o por la venta de un bien que presente defectos. Así como el pago de una indemnización por la infracción cometida puede iniciar una acción civil independiente a la iniciada en la Dirección General de Producción y Consumo. En el ámbito penal. Si después del análisis realizado en la Dirección General de Producción y Consumo se determina que la infracción es constitutiva de delito, la acción jurisdiccional para la protección de los derechos de los consumidores, remitirá dicho expediente ante la Fiscalía Especial de Protección al Consumidor y de Tercera Edad, dependencia del Ministerio Público.
Panamá	La Ley 29 de 1996 creó un organismo especial denominado Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, como una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno, independencia en el ejercicio de sus funciones. La Comisión estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución y las leyes.

América del Norte

México

El artículo 20 de la LFPC establece que La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto. Profeco cuenta con delegaciones. En este sentido, el artículo 22 de la LFPC estipula que "La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto." Finalmente, el artículo 4 de la LFPC dicta que "Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales y municipales."

¿Cuáles son los tipos de sanciones que aplican los órganos de defensa del consumidor en los ámbitos administrativo, civil y penal?

América del Sur

Argentina

La autoridad nacional de aplicación de la ley n° 24.240 se encuentra facultada a sancionar a los infractores a dicha norma en sede administrativa. Las sanciones previstas son: a) Apercibimiento. -b) Multa de \$ 500 a \$ 500.000, hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción. -c) Decomiso de la mercadería y producto

objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta 30 días. e) Suspensión de hasta 5 días 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 administrativa condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

Bolivia	En el ámbito administrativo las sanciones aplicables son, llamadas de atención y multas, dependiendo de la gravedad de la infracción o de la concurrencia de esta. En el ámbito civil, solo es aplicable la responsabilidad civil por incumplimiento de obligaciones contractuales o extra contractuales. En el ámbito penal pueden ser: multa, reclusión o privación de libertad dependiendo de la gravedad del delito.
Brasil	Las sanciones administrativas están dispuestas en el capítulo VII, Artículo 55 a 60. Las infracciones penales, con sus respectivas sanciones, en el título II, Artículo 61 a 80.
Chile	SERNAC no aplica sanciones administrativas. Las sanciones, consistentes en multas, son aplicadas por los Tribunales de Justicia. En cuanto a la responsabilidad civil de los proveedores, se determina conjuntamente con la infracción, a través de una demanda civil presentada por el consumidor ante el Juzgado respectivo.
Colombia	Sanciones administrativas: Multas, órdenes. Sanciones jurisdiccionales: efectividades de garantía, órdenes y multas.
Ecuador	La Defensoría del Pueblo no aplica sanciones. Las sanciones únicamente pueden establecerse a través de un juicio en la Intendencia General de Policía y Comisaría. Los órganos de control administrativo (Superintendencia de Bancos, Telecomunicaciones, Consejo Nacional de Electrificación, Consejo Nacional de Telecomunicaciones) pueden imponer sanciones administrativas que van desde amonestación escrita hasta sanciones pecuniarias, conforme a las normas específicas de los servicios controlados (luz, agua, teléfonos, banca).
Paraguay	Las sanciones son del tipo administrativo y son las siguientes: 1-Prohibición de exhibición, circulación, distribución, transporte o comercialización de productos que infrinjan la Ley, 2 - ordenar la incautación de productos, 3 - ordenar el cese de la actividad de personas o entidades, 4 - Clausura temporal de un establecimiento, negocio o instalación, 5 - Aplicar multas, 6 - Ordenar publicación de sentencias definitivas a costa del infractor, 7 - Intimar al

cumplimiento de lo ordenado y apercibimiento de aplicar otras sanciones, 8- Dejar sin efecto cláusulas dispuestas en los contratos.

- Perú A nivel administrativo se sanciona con amonestación o con multa de hasta 100 UITs.
- Uruguay Las sanciones son apercibimiento, multa de 20 U.R. (aprox. US\$ 158) a 4.000 U.R., decomiso de mercaderías o productos cuando puedan entrañar un riesgo claro para la salud o seguridad, clausura para reiteración de infracciones graves o infracción muy grave, suspensión de hasta un año de registro de proveedores para contratar con el Estado (las últimas tres las resuelve únicamente el Ministerio de Economía y Finanzas del cual depende la Dirección General de Comercio, de la cual depende a su vez ADECO.
- Guyana Las sanciones son del Derecho Civil, Penal y de los Contractos.

América Central

- Belice La Comisión de Servicios Públicos está facultada para adoptar las medidas que estime corresponder sobre las empresas prestadoras de servicios públicos, tales medidas pueden ser sanciones administrativas o civiles.
- Costa Rica En relación con este tema tenemos: “Artículo 57.- Sanciones. La Comisión Nacional del Consumidor debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente. Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo: a) De una a diez veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones indicadas en los incisos d), e), f), j) y n) del artículo 31 y en el artículo 35 de esta ley. b) De diez a cuarenta veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones mencionadas en los incisos b), h), i), k), l) y m) del artículo 31 de la presente ley. Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores. (Así reformado por el artículo 1º, inciso c), de la ley nº 7.854, de 14 de diciembre de 1998)” Las sanciones en sede judicial pueden variar pues dependen de la petitoria y entre otras cosas del monto de la

indemnización por daños y perjuicios que se logre determinar. En sede penal los delitos de contra la buena fe en los negocios: usura (Artigo 236), Agiotaje (Artigo 238) y Propaganda desleal (Artigo 242), cuentan con pena conmutable y se penan de la siguiente manera: de 6 meses a dos años de prisión o de 20 a 80 días multa, el primero; con pena de 6 meses a 3 años de prisión o de 30 a 100 días multa el segunda; y de 30 a 100 días multa el tercero. En el caso de los delitos contra la propiedad como la Estafa (Artigo 216) se pena con pena de prisión variando según el monto de lo defraudado. Bajo esta conducta tipifica todo acto de engaño o manipulación al ofrecer un bien o un servicio en los términos de los artículos 34, 37 y 41 de la Ley 7472. al consumidor.

El Salvador	Las sanciones están reguladas en el Artículo 31 de la ley: a) Cuando la infracción sea cometida por primera vez, se amonestará por escrito al infractor. b) Cuando la infracción sea cometida por segunda vez, se impondrá al infractor una multa cuyo monto será de ¢1,000.00 hasta ¢100,000.00; c) Cuando la infracción se cometa por tercera vez, la multa se duplicará sobre el monto establecido en el literal anterior. Dependiendo de la naturaleza y gravedad del daño ocasionado por el infractor; el Ministerio deberá publicar en cualquier medio de comunicación social, el nombre de la empresa sancionada y los motivos por los cuales se sancionó a la misma.
Guatemala	Ámbito Administrativo, conforme artículo 69 de la Ley.
Honduras	La Dirección General de Producción y Consumo. ver artículo 40 Ley Protección al Consumidor
Panamá	En el ámbito administrativo, la ley autoriza la imposición de multas de hasta diez mil dólares (US\$ 10,000.00).

América del Norte

México	En el ámbito administrativo: Las sanciones que se imponen, de acuerdo con la LFPC, van desde multas y clausuras hasta la prohibición de comercializar. Las disposiciones son las siguientes: “Artículo 125. Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría. Artículo 126. Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8 bis, 11, 15, 16 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128, serán sancionadas con multa de \$150.00 a \$480,000.00. Artículo 127. Las infracciones
--------	---

a lo dispuesto por los artículos 7 bis, 13, 17, 18 bis, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86 quater, 87 bis, 90, 91, 93, 95 y 113 serán sancionadas con multa de \$300.00 a \$960,000.00. Artículo 128. Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 12, 44, 63, 63 bis, 63 ter, 63 quintus, 65, 73, 73 bis, 73 ter, 74, 76 bis, 80, 86 bis, 87, 87 ter, 92, 92 ter, 98 bis y 121 serán sancionadas con multa de \$450.00 a \$1,760,000.00. Artículo 128 bis. En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de \$90,000.00 a \$2,520,000.00.”En el ámbito civil: Los Tribunales Judiciales Civiles están facultados para establecer reparación de daño al consumidor.En el ámbito penal: Los Tribunales Judiciales Penales imponen penas de prisión y multas. (Código Penal Federal de los Estados Unidos Mexicanos artículos 253, 387 y correlativos de los estados.)

Existen entidades civiles u otras formas de iniciativas no gubernamentales de protección de los Derechos del Consumidor

América del Sur

Argentina

Sí, la LDC en su artículo 55 reconoce a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores.- Por otra parte, la mencionada normativa faculta a las asociaciones de consumidores reconocidas como tales por la Autoridad de Aplicación, a la sustanciación de los reclamos de consumidores, siendo su función estrictamente conciliatoria y extrajudicial.Los requisitos para obtener el reconocimiento de asociación de consumidores en el ámbito nacional son:· - No participar de actividades

políticas partidarias· - Ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva.· - No recibir donaciones, aportes, contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras. Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

Bolivia	Existen Organizaciones no Gubernamentales ONG ‘s de protección al consumidor, estas son permitidas por ley siempre y cuando no tengan fines de lucro.
Brasil	Sí. Entre las Asociaciones No Gubernamentales que cuidan de la defensa del consumidor se destacan la Asociación Brasileña de Defensa del Consumidor (Proteste), el Forum Nacional de las Entidades Civiles de Defensa del Consumidor, Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor (IDEC) y el Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidor (Brasilcon).
Chile	Sí, existen numerosas agrupaciones de naturaleza funcional y territorial que poseen dentro de sus fines la protección, educación o información a los consumidores, si bien solo dos de entre ellas se han constituido formalmente mediante el procedimiento contemplado en la Ley nº 19.496. Estas organizaciones son ODECU y CONADECUS.
Colombia	Sí, la Confederación Colombiana de Consumidores, la Ligas de Consumidores y la Asociación de Consumidores Colombia (Coco).
Ecuador	Sí existen asociaciones de consumidores, como por ejemplo la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios.
Paraguay	Sí, en Paraguay existen 4 Asociaciones de Consumidores y 9 entidades civiles no gubernamentales que activan en materia de defensa del consumidor.
Perú	Existen cuatro asociaciones de consumidores inscrita en el INDECOPI.
Uruguay	Existen organizaciones de consumidores, Asociaciones Civiles.
Guyana	Si.

América Central

Belice	No, existen entidades de este tipo.
Costa Rica	Sí, el MEIC ha promovido la formación de organizaciones de consumidores desde 1996, y actualmente hay registradas 82 ODEC. Asimismo, con el fin de otorgarles una representatividad en la discusión de temas nacionales, se conformó la Federación Nacional de Organizaciones de Consumidores y Usuarios.
El Salvador	Existe una sola: El Centro para la Defensa del Consumidor, CDC. Surgió en 1991, y es una asociación sin fines de lucro, con personalidad jurídica otorgada desde 1992, que promueve le espeto y la defensa de los derechos de las personas consumidoras, particularmente de aquellas de escasos recursos y de los afectados en el acceso y la calidad de los bienes y servicios básicos.
Guatemala	Organizaciones de Consumidores y Usuarios (ONGs). Artículos del 6 al 13 de la ley.
Honduras	Sí. En nuestro país existe únicamente una organización de protección a los derechos de los consumidores, denominada, Comité para la Defensa del Consumidor Hondureño con personería jurídica n° 02096.
Panamá	La Ley 29 de 1996 promueve la creación de Asociaciones de Consumidores que deben ser acreditadas ante la CLICAC, además de que este Ente Estatal regula y supervisa sus actuaciones.

América del Norte

México	Sí. México cuenta con diversas organizaciones de consumidores, de las cuales el Padrón de Profeco registra alrededor de 15. Cabe resaltar que Profeco por mandato de la LFPC tiene la atribución de fomentarlas. El artículo 24 Fracción XVIII de la LFPC estipula entre sus atribuciones “... Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría...”
--------	---

¿Apoya de alguna forma el gobierno de su país a esas entidades ? ¿Cuáles son y de que forma?

América del Sur

Argentina	Sí. Mediante un apoyo financiero con cargo al presupuesto nacional. De la partida anual, un 25% se asigna como apoyo institucional en función de las actividades desempeñadas y un 75% para financiar proyectos específicos.
Bolivia	—
Brasil	La relación que existe entre el DPDC y las entidades civiles de defensa del consumidor se hacen presentes en estos dos incisos del Artículo 106 del CDC: “II - recibir, analizar, evaluar y encaminar consultas, denuncias o sugerencias presentadas por entidades representativas o personas jurídicas de derecho público o privado; (...) IX – incentivar, inclusive con recursos financieros y otros programas especiales, a la formación de entidades de defensa del consumidor para la población y para los órganos públicos estatales y municipales”.
Chile	Sí. SERNAC ha dispuesto con partidas de su propio presupuesto fondos concursales a los que las organizaciones de de consumidores pueden postular con el fin de financiar el desarrollo de programas. La Ley n° 19.955 de 14.07.04 establece la creación de un Fondo para financiar las Asociaciones de Consumidores, que será administrado de manera independiente y que cuyos recursos serán determinados todos los años en la Ley de Presupuestos de la República.
Colombia	Existe un apoyo en capacitación y divulgación.
Ecuador	No existe apoyo, pero la ley prevé la ayuda del Estado en la creación de asociaciones de defensa de los consumidores.

Paraguay	Sí, el Ministerio de Industria y Comercio ayuda con apoyo logístico y capacitación permanente del personal.
Perú	El apoyo que se otorga es a través de las multas de los procedimientos que patrocinan. Se puede otorgar hasta el 50% de las mismas.
Uruguay	Mediante un proyecto del BID en apoyo de la defensa del consumidor y la competencia se va a dar apoyo a estas organizaciones, mediante algún equipamiento, cursos, jornadas, etc., para formar formadores.
Guyana	Sí.

América Central

Belice	No, hay apoyo gubernamental para tales entidades.
Costa Rica	A través del MEIC se les brinda apoyo financiero (en el caso de la FENASCO), y a las demás organizaciones se les brinda apoyo logístico, capacitación, se les suministran materiales y folletería, y en ocasiones se trabaja en forma conjunta en el desarrollo de proyectos comunales tales como: diagnósticos del cumplimiento de la ley 7472 en el comercio, gestiones de resolución alternativa de conflictos, desarrollo de actividades de información y educación dirigidas a los comerciantes e intermediación en la interposición de denuncias cuando corresponde.
El Salvador	El CDC no recibe ningún apoyo gubernamental.
Guatemala	Si, a través de la DIACO, en lo que respecta a apoyo logístico; no se proporciona apoyo financiero.
Honduras	El Comité para la Defensa del Consumidor Hondureño, no obtiene ninguna ayuda de parte del Gobierno, por lo que la ayuda que reciben de organismos internacionales es muy poca.
Panamá	Apoyo financiero: La Ley 29 de 1996 prevé que del presupuesto anual de la CLICAC, además de las asignaciones correspondientes para cubrir el costo de sus campañas de divulgación en favor de los consumidores, incluirá, en calidad de transferencia a las asociaciones de consumidores debidamente constituidas y reconocidas por las entidades

correspondientes, una suma total que en ningún caso excederá el diez por ciento (10%) de su presupuesto de divulgación y publicidad. Apoyo Logístico: la CLICAC ha mantenido la política de coadyuvar en la organización de eventos y seminarios de derecho del consumo de manera conjunta con las Asociaciones de Consumidores. Capacitación: Es muy común que la CLICAC comparta experiencias y asesorare a las organizaciones de consumidores.

América del Norte

México

El apoyo que brinda Profeco a las asociaciones de consumidores es en términos de capacitación y asesoría. Se les proporciona información oportuna para que sus decisiones de compra sean racionales, bien informadas. Así, el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor en su artículo 15 establece que “Son atribuciones del Coordinador General de Educación y Divulgación I.- Planear y establecer los programas de educación para el consumo y los de difusión a través de publicaciones, radio y televisión y de organización de consumidores con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios, así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores; II.- Proponer nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado; III.- Formular y coordinar proyectos para el desarrollo de asociaciones de consumidores que prevean, entre otros rubros, el establecimiento de mecanismos para su financiamiento IV.- Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo; V.- Promover y coordinar la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría; VI.- Emitir lineamientos de trabajo en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones; VII.- Establecer lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría y para apoyar su vinculación con organizaciones del extranjero, y VIII.- Proponer al Procurador la realización de campañas específicas de educación, divulgación y orientación a través de la radio, televisión y publicaciones, así como estudios específicos para conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora.”

¿Quién representa internacionalmente su país en las cuestiones referidas a la protección y defensa del consumidor y usuario?

Argentina	La Subsecretaría de Defensa de la competencia y Defensa del Consumidor.
Bolivia	En lo referido al sistema regulatorio, han participado internacionalmente la Superintendencia General y la Superintendencia de Electricidad en representación de las superintendencias de regulación sectorial para temas referidos a defensa del consumidor y otros asuntos económicos el órgano encargado de representar al país internacionalmente es el Ministerio de Desarrollo Económico
Brasil	El propio DPDC (Departamento de Protección y Defensa del Consumidor), es el Órgano de defensa del consumidor en el ámbito federal.
Chile	El SERNAC desarrolla acciones de cooperación e intercambio internacional consistentes en participaciones en foros internacionales y acciones conjuntas con otras agencias de gobierno. Sin embargo, las relaciones económicas internacionales y todo aquello relacionado con la adopción de tratados y convenciones está radicado en el Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería).
Colombia	No hay una representación internacional en la materia.
Ecuador	El Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad.
Paraguay	El Ministerio de Industria y Comercio a través de la Dirección General de Defensa del Consumidor en el Comité Técnico n° 7 del MERCOSUR.
Perú	Lo representa el INDECOPI a través de la Comisión de Protección al Consumidor. Su competencia es administrativa.

Uruguay	El Organismo de Defensa del Consumidor Adeco, que como ya se dijo depende de la Dirección General de Comercio, del Ministerio de Economía y Finanzas.
Guyana	La “Guyana Consumers Association” es miembro de la Consumers International.

América Central

Belice	Ninguna entidad es responsable por la representación internacional de Belice en las cuestiones referidas a la protección del consumidor. El Ministerio de Relaciones Exteriores, normalmente representa a Belice internacionalmente en otras áreas.
Costa Rica	El señor Ministro de Economía, Industria y Comercio (Gilberto Barrantes Rodríguez), la señora Viceministra (Marta Castillo Díaz), el Presidente de la Comisión Nacional del Consumidor (Elian Villegas Valverde), la Directora del Área de Apoyo al Consumidor (Cinthya Zapata Calvo). (Encargados actuales)
El Salvador	A nivel gubernamental el Ministerio de Economía; sin embargo, el CDC forma parte de Consumers International y tiene mucha participación internacional en evento sobre derechos de consumidor.
Guatemala	Ministerio de Economía de la República de Guatemala.
Honduras	—
Panamá	El máximo organismo de la CLICAC: Su tres Comisionados Principales.

América del Norte

México	La Secretaría de Economía y la Procuraduría Federal del Consumidor representan internacionalmente a México en materia de protección al consumidor.
--------	--



3

Soluciones de conflictos

¿Cómo se presenta la defensa del consumidor en el ámbito judicial?

¿Existe algún procedimiento diferente para la defensa del consumidor?

Argentina	El Artículo 53 de la LDC dispone que a las acciones judiciales iniciadas por los consumidores, asociaciones de consumidores, autoridad de aplicación nacional o local se les aplique las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.
Bolivia	En el ámbito judicial no existe ningún procedimiento especial para la protección a los consumidores; los procedimientos de ‘Reclamación Directa’ y Reclamación Administrativa’ de usuarios de servicios son procesos administrativos que se sustentan en las respectivas superintendencias y cumplen con los principios de celeridad, gratuidad e informalidad, además de establecer plazos procesales cortos para una eficaz administración de los procesos de quejas y denuncias de usuarios. De la misma forma se aplican procedimientos administrativos en relación a la protección en materia de Defensa del Consumidor en Las municipalidades y los respectivos Gobiernos Municipales.
Brasil	Sí. En Brasil existen los llamados Juzgados Especiales Civiles, destinados a las causas de menor complejidad y que no superen el valor de 40 salarios mínimos. Entre las causas que tramitan en esta Justicia Especializada están los referentes al Derecho del Consumidor. Superando el límite de los 40 salarios mínimos, las causas tramitarán ante la Justicia Común.
Chile	A partir de la Ley nº 19.955 los procedimientos se dividen en individuales y colectivos. Los primeros, a su vez pueden ser ordinarios o de mínima cuantía, que son aquellos en que el valor de lo disputado no alcanza a 10.UTM (aproximadamente 480 dólares). En esta clase de procedimientos, la controversia se resuelve en única instancia en el Juzgado de Policía Local, sin derecho a revisión por las Cortes de Apelaciones.

Colombia	La ley 446 de 1998 otorgó a la Superintendencia de Industria y Comercio, a prevención con los jueces, facultades jurisdiccionales, lo que supone un procedimiento más ágil.
Ecuador	Son competentes para conocer y resolver las infracciones a la ley, en primera instancia los Jueces de Contravenciones (aún no están instaurados por lo que se radica la competencia en los Intendentes Generales de Policía y Comisarios Nacionales). Para la apelación es competente el Juez de lo Penal. El proceso judicial consiste en el inicio del proceso por acusación particular o denuncia, citación al acusado, audiencia oral de juzgamiento en la que se evacúan las pruebas, o se amplía el plazo para peritajes y sentencia. Cabe apelación. Sí existen procedimientos diferentes de defensa del consumidor: a) trámites administrativos en los órganos de control b) la Defensoría del Pueblo sigue un trámite de intermediación entre consumidores y proveedores conforme a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; si las partes no llegan a un acuerdo emite un informe solicitando a los órganos judiciales el inicio del proceso; el contenido del informe no es vinculatorio para el juez, es decir será apreciado de acuerdo a su sana crítica; e c) Las asociaciones de consumidores también pueden representar los intereses individuales y colectivos de los consumidores ante autoridades judiciales, administrativas o directamente ante los proveedores por medio de acciones, trámites y gestiones (Artículo 63 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor). En este último caso, se lo hace a través de una intermediación.
Paraguay	No existe procedimiento a nivel judicial en materia de defensa del consumidor, solamente en las Apelaciones de las Resoluciones Administrativas que se tramitan ante el Tribunal de Cuentas en lo Contencioso Administrativo.
Perú	Las etapas procesales de defensa del consumidor en la vía judicial es más compleja y lenta. La tutela de los consumidores en dicha vía compete a los propios consumidores o al INDECOPI en representación de intereses colectivos o difusos.
Uruguay	No existe regulación expresa a la fecha.
Guyana	No existe más do que la ley permite.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	La protección de los derechos e intereses legítimos del consumidor se pueden ventilar en un procedimiento sumario de consumidor de conformidad con el artículo 432 y siguientes del Código Procesal Civil, el cual es un proceso que se caracteriza por ser de duración más corto en relación con otros, y además, al igual que en sede administrativa, al mediar pretensiones de índole patrimonial, el juez deberá citar a una audiencia conciliatoria. (artículo 46 de la Ley nº 7472).
El Salvador	La solución de conflictos es sede administrativa; no existe un proceso judicial especial. La ley remite el resarcimiento de daños a la vía jurisdiccional, sin mayor desarrollo.
Guatemala	No hay experiencia sobre el tema, hasta la fecha no ha habido necesidad.
Honduras	No. Existe únicamente la Dirección General de Producción y Consumo, órgano administrativo que conoce de denuncias o mediante inspecciones de oficio actos violatorios a la Ley de Protección al Consumidor a quienes se les sigue un proceso legal, el que una vez agotado se puede proceder a las instancias judiciales correspondientes, ya sean civiles o penales.
Panamá	La propia Ley 29 de 1996 prevé la creación de tribunales de justicia especializados en el derecho de consumo. Estos tribunales también conocen de las demandas de los consumidores, y exceden las atribuciones de la CLICAC en el sentido de poder declarar indemnizaciones de daños y perjuicios ocasionados a los consumidores, además de declarar abusivas cláusulas en contratos de adhesión. El procedimiento previsto para los procesos de derecho de consumo es un procedimiento oral, con audiencias que facilitan la intermediación del juez de la causa con las partes en el mismo.

América del Norte

México	No existe la defensa del consumidor en el ámbito judicial.
--------	--

¿De cuáles mecanismos judiciales disponen los consumidores para la protección de sus derechos difusos, colectivos y de inversión de la prueba ?

América del Sur

Argentina No existe un procedimiento judicial propiamente dicho, esto es en códigos procesales para acciones colectivas. Sin embargo, existe jurisprudencia en que la demanda por temas de incidencia colectiva ha sido aceptada por la vía de la creación pretoriana, y con base en lo establecido en el artículo 43 de la Constitución Nacional reformada en 1994 que dice: “Artículo 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 aquellos.

Bolivia

Los derechos difusos de consumidores no determinados, se encuentran protegidos por el interés público que pueda existir en virtud al derecho vulnerado, así nacen los procesos de “Denuncia de Oficio” que pueden ser practicados por Las diferentes Superintendencias; en relación a los derechos colectivos, se aplica la misma figura, el interés colectivo es el que conlleva La posibilidad de formación de grupos sociales que tengan como fin principal proteger a los consumidores dentro de un ámbito de desenvolvimiento laboral o social aunque esa forma de agrupación de protección a los consumidores no este consagrada normativamente; finalmente y en relación a la inversión de la prueba en los procesos de “Reclamación Administrativa” de usuarios de servicios públicos, el Reglamento a la Ley de Procedimientos Administrativos D.S. 27172 en el artículo 63 establece que la carga de la prueba será del operador del servicio público, esto es aplicable en el ámbito de la regulación sectorial que incluye a la provisión de servicios de energía eléctrica, hidrocarburos, telecomunicaciones, etc.

Brasil

El Código Brasileño de Protección y Defensa del Consumidor CDC – Ley 8.078/90), en su Artículo 81, establece que la defensa de los intereses y derechos de los consumidores y de las víctimas podrá ser ejercida en juicio individualmente o a título colectivo, tratando los incisos que siguen este artículo de la forma en que se manifestará esta defensa colectiva (intereses o derechos difusos, intereses o derechos colectivos e intereses o derechos individuales homogéneos).

Chile

La Ley nº 19.955 ha establecido un procedimiento para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores. Respecto del concepto de interés colectivo o difuso la distinción está dada tanto por la determinación o indeterminación, como por la existencia de un vínculo contractual. Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Este procedimiento es conocido en primera instancia por los jueces de letras, y se divide en tres fases: (1) admisibilidad, en la cual el juez determina si se cumplen los requisitos de necesidad económica y procesal para iniciar el procedimiento. (2) declarativa, en la que se determina la responsabilidad de infracción y que culmina en la sentencia que establece dicha responsabilidad y ordena la forma en que será cumplida (3) indemnizatoria en la que los consumidores afectados en sus derechos pueden concurrir probando el daño y el vínculo contractual con el fin de ser indemnizado de los daños patrimoniales que haya sufrido.

Colombia	Las acciones adelantadas frente a los jueces o la Superintendencia de Industria y Comercio.
Ecuador	El Artículo 88 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce la acción popular para denunciar las infracciones previstas en la ley. No se establece un procedimiento propio para derechos difusos o colectivos.
Paraguay	En el ordenamiento jurídico no existe una acción autónoma judicial que puedan ejercer los consumidores hasta el momento. Las acciones contempladas por ley son administrativas.
Perú	La Ley de Protección al Consumidor contempla el mecanismo de “Class Action” mediante el cual, la Comisión tiene la facultad de accionar judicialmente en la tutela de sus derechos.
Uruguay	En el Código General del Proceso del año 1988 se regula la representación en caso de intereses difusos, estableciéndose que estarán legitimados para promover el proceso el Ministerio Público, cualquier interesado y las instituciones o asociaciones de interés social que según la ley o a juicio del tribunal garanticen una adecuada defensa del interés comprometido.
Guyana	(1) Asociación de Consumidores de Guyana(2) La División de Relaciones de Consumo del Ministerio de Turismo, Industria y Comercio.(3) Las Cortes de Derecho.

América Central

Belice	Ninguna.
Costa Rica	La Ley n° 7472 tutela en el artículo 56 en cuanto al procedimiento: “La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor sólo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante. Pueden plantearse personalmente, ante la Comisión Nacional del Consumidor, por memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita. La Comisión Nacional del Consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecida por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al consumidor. En este caso, se

El Salvador

atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice. La acción para denunciar caduca en un plazo de dos meses desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. La Unidad técnica de apoyo debe realizar la instrucción del asunto. Una vez concluida, debe trasladar el expediente a la Comisión Nacional del Consumidor para que resuelva. La Comisión Nacional del Consumidor, dentro de los diez días posteriores al recibo del expediente, si por medio de la Unidad técnica de apoyo, no ordena prueba para mejor resolver, debe dictar la resolución final y notificarla a las partes. Si ordena nuevas pruebas, el término citado correrá a partir de la evacuación de ellas. Para establecer la sanción correspondiente, la Comisión Nacional del Consumidor debe respetar los principios del procedimiento administrativo, establecidos en la Ley General de la Administración Pública. En Costa Rica, las instituciones estatales deben regir su actuación al amparo de lo establecido en los artículos 11 de la Constitución Política y 11 de la Ley General de la Administración Pública, es decir el “Principio de Legalidad”, que ordena a la Administración actuar de conformidad con lo estipulado en el ordenamiento jurídico. Esto nos lleva a afirmar que según lo contemplado en el marco jurídico costarricense, la posibilidad de “invertir la carga de la prueba” en materia de derecho de consumo, no existe de forma expresa (como en la legislación Argentina), por lo que cuando hay que valorar los elementos probatorios de un expediente, se realiza de conformidad con los principios de la sana crítica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), lo que le permite al órgano que decide dictar un acto administrativo con el propósito de dilucidar la verdad real de los hechos (artículo 214 de la Ley General de la Administración Pública –LEY GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-), objeto primordial del procedimiento. Lo anterior, se suscita porque en Costa Rica no existe un procedimiento administrativo especial para el trámite de las denuncias en materia de consumo, sino que la ley especial remite en cuanto a este tópico a una ley general (Ley General de Administración Pública) que fue citada anteriormente.

El Código de procedimientos penales establece en el Artículo 12 n° 4, que pueden ser víctimas: las asociaciones, en aquellos delitos que afecten intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de las asociaciones se vincule directamente con esos intereses. De igual forma, las asociaciones pueden mostrarse como querellantes, según el Artículo 95 Pr. Pn. Inc. 2° parte final. La inversión de la prueba no está regulada para los consumidores.

- Guatemala Arbitraje de Consumo. Está contenido en el artículo 83 de la ley.
- Honduras Administrativos, civiles y penales. (dependiendo de la cuantía, materia y competencia).
- Panamá Se ha previsto la creación por vez primera en la legislación de la República de Panamá, de los llamados procesos colectivos de clase (Class Actino), que permiten que sea una clase quienes accionen ante los tribunales de justicia en materia de derecho de consumo. Esto es sin perjuicio de la facultad individual de cada consumidor de acudir a la justicia.

América del Norte

- México Los mecanismos de acciones difusas legitimadas a través de Profeco se establecen en el artículo 26 de la LFPC: “Artículo 26. La Procuraduría tendrá legitimación procesal activa para ejercer ante los tribunales competentes acciones de grupo en representación de consumidores, para que dichos órganos, en su caso, dicten: I. Sentencia que declare que una o varias personas han realizado una conducta que ha ocasionado daños o perjuicios a consumidores y, en consecuencia, proceda la reparación por la vía incidental a los interesados que acrediten su calidad de perjudicados. La indemnización de daños y perjuicios que en su caso corresponda no podrá ser inferior al veinte por ciento de los mismos; o II. Mandamiento para impedir, suspender o modificar la realización de conductas que ocasionen daños o perjuicios a consumidores o previsiblemente puedan ocasionarlos. La Procuraduría, en representación de los consumidores afectados, podrá ejercer por la vía incidental la reclamación de los daños y perjuicios que correspondan, en base a la sentencia emitida por la autoridad judicial. Las atribuciones que este artículo otorga a la Procuraduría se ejercerán previo análisis de su procedencia, tomando en consideración la gravedad, el número de reclamaciones o denuncias que se hubieran presentado en contra del proveedor o la afectación general que pudiera causarse a los consumidores en su salud o en su patrimonio. La Procuraduría estará exenta de presentar garantía alguna ante las autoridades judiciales competentes, para el ejercicio de las acciones señaladas en las fracciones I y II. “

¿Resoluciones alternativas de conflictos son practicadas en el área de protección del consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quienes son los responsables?

Argentina

A nivel nacional (federal) en la autoridad de aplicación funcionan los servicios de conciliación de consumo y Arbitraje de Consumo. La instancia conciliatoria preliminar (al sumario) está prevista en la Ley 24.240, es de realización obligatoria (como instancia) y tiene la finalidad de poner fin – con acuerdo transaccional mediante – al conflicto denunciado por el consumidor. Se realiza a través de conciliadores de consumo, que son personas idóneas que conocen la legislación (no necesariamente abogados) y tratan de avenir al consumidor y al reclamado para cerrar el caso. En caso de así suceder, la labra acta correspondiente; la autoridad de aplicación lo homologa y la causa se archiva. En el caso de arbitraje, figura también prevista en la ley 24.240, a través de Decreto de PEN del año 1998 se creó (SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO) y – básicamente – funciona como tribunal colegiado, de instancia única, que por equidad resuelve con carácter de cosa juzgada inapelable la conflictividad de consumo. El tribunal es voluntario y no comporta la imposición de sanciones en caso de incumplimiento, sino la resolución del caso, a modo de sentencia judicial.

Bolivia

El Reglamento a la Ley de Procedimientos Administrativos D.S. 27172, en el artículo 60 establece que, en sujeción a un procedimiento informal, el Superintendente podrá adaptar las medidas convenientes para solucionar las reclamaciones incluyendo el avenimiento, entendido este como la conciliación, mediación o transacción entre el usuario y La empresa proveedora del servicio, con el fin de evitar la tramitación de! “Procedimiento de Reclamación Administrativa”; en el ámbito municipal en relación a La Ley de Municipalidades y la competencia del Gobierno Municipal en Materia de Defensa del Consumidor, no se establecen Métodos Alternativos de Solución de conflictos. La Ley de

Arbitraje y Conciliación, Ley N° 1770 de 10 de mayo de 1997, regula los procedimientos de conciliación y arbitraje en los que pueden ser sometidos distintos tipos de conflictos incluyendo los referidos a la protección de derechos e intereses de los consumidores siempre y cuando estos métodos Alternativos de Solución de Conflictos sean aplicados por acuerdo entre las partes afectadas.

Brasil	En la esfera judicial, existen las llamadas audiencias de conciliación, que también se hacen presente en el ámbito administrativo (DPDC, Procons Estatales y Municipales). Estos medios de resolución alternativas funcionan en la mayoría de los casos, pues los consumidores en general no tienen la intención de iniciar en juicio, tan solo ser atendida su demanda y ver respetado su derecho. Tales acuerdos también son ventajosos para las empresas, que así evitan el desgaste de una disputa judicial y preservan la imagen da misma.
Chile	—
Colombia	El procedimiento jurisdiccional prevé la conciliación, como una etapa del proceso.
Ecuador	Tanto en la Defensoría del Pueblo, como en las asociaciones de consumidores se realizan intermediaciones entre consumidores y proveedores. El procedimiento llevado en la Defensoría del Pueblo se rige por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Cada asociación de consumidores tiene su propio procedimiento. Por ejemplo, en la Tribuna del Consumidor tenemos un manual de procedimiento de reclamos que básicamente contiene los siguientes pasos para las quejas: 1) Consulta del caso 2) Formalización del caso por parte del consumidor a través de una carta, con copia de los documentos de respaldo. 3) Investigación jurídica. 4) Elaboración y envío de oficio con fundamentos de hecho y derecho 5) Negociación o intermediación con consumidor y proveedor. 6) Firma de acta transaccional del acuerdo llegado.
Paraguay	—
Perú	Las partes pueden someterse a conciliación, arbitraje o cualquier medio alternativo de solución de conflictos.
Uruguay	Dentro de Adeco se llevan a cabo gestiones oficiosas, conciliaciones, audiencias administrativas, realizándose las últimas con presencia del consumidor, el proveedor y un funcionario del organismo que tentará el acuerdo de las partes.
Guyana	Las Resoluciones alternativas de conflictos están empezando.

América Central

Belice

No.

Costa Rica

El Área de Apoyo al Consumidor cuenta con una Plataforma de Apoyo al Consumidor – PACO-, la cual como parte de sus funciones atiende en forma personalizada a los consumidores y, cuenta con un equipo de negociadores entrenados en métodos de resolución alterna de conflictos, que van a ponerse en contacto con el comercio y tomando las previsiones del caso, procuran negociar un acuerdo voluntario con el comerciante en beneficio del consumidor. Lo anterior, se lleva a cabo como un acto previo, sin que se haya receptado la denuncia formal, por lo que el consumidor recibe una respuesta casi inmediata a su problema. En caso de que la negociación no sea exitosa, se recibe la denuncia y se redacta en el acto una invitación para una audiencia de conciliación, siguiendo lo pautado por las normas de Ley No 7472 que de seguido se citan: “Artículo 55.- Conciliación. Antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Unidad técnica de apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor debe convocar a una audiencia de conciliación a las partes en conflicto. En casos extraordinarios y según se autorice en el Reglamento, las partes pueden realizar sus presentaciones por cualquier medio que lo permita. En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad técnica de apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él. En el acta correspondiente, que deben firmar las partes y el funcionario, se debe dejar constancia de todo acuerdo al que lleguen. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de la resolución de la Comisión para promover la competencia en los términos del artículo 61 de esta ley, pero sin recurso ulterior. De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación o si las partes no se presentan a ella, se debe iniciar el procedimiento indicado en el artículo 53 de esta ley.” De igual forma la norma reglamentaria a la ley n° 7472, en cuanto al tema de la conciliación nos dice: “Artículo 66.- Conciliación Siempre que la denuncia verse sobre aspectos puramente patrimoniales, y antes del inicio formal del procedimiento, la Unidad Técnica deberá proceder a agotar las posibilidades de conciliación entre las partes. Para ello se procurará contactar a la otra parte inmediatamente después de recibida la denuncia, ya sea telefónicamente o mediante apersonamiento en su domicilio o establecimiento. En casos extraordinarios, las partes podrán realizar sus presentaciones por cualquier medio escrito, incluido el telefacsimil (fax). En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad

Técnica debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él. De todo se dejará constancia mediante acta, firmada por el o los funcionarios de la Unidad Técnica. Cuando medie arreglo, deberán firmar también las partes. La ausencia de firma lo invalidará. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de las resoluciones de la Comisión para Promover la Competencia y de la CNC, en los términos del artículo 61 de la ley, pero sin recurso ulterior. Ninguno de los funcionarios de la Unidad Técnica que participe en las gestiones de conciliación será luego recusable como integrante del órgano director del procedimiento, por el sólo hecho de haber actuado en esta etapa.” Es importante resaltar que esa unidad de trabajo, cuenta con conciliadores certificados para realizar tales funciones.

El Salvador —

Guatemala —

Honduras Solo la Dirección General de Producción y Consumo, cuenta con el Departamento de Protección al Consumidor, encargado de celebrar audiencias para la conciliación de conflictos, además existe lo que se conoce como la Ley de Conciliación y Arbitraje a lo cual se faculta a las Cámaras de Comercio e Industrias del País para la aplicación de la misma.

Panamá En materia de derecho de consumo, la Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Panamá, en conjunto con una asociación de consumidores, ha puesto a disposición de los consumidores y proveedores el mecanismo de arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. Este procedimiento está presidido por tres árbitros (uno propuesto por cada parte, quienes a su vez escogen de común acuerdo al tercer árbitro), y sus resoluciones son de obligatorio cumplimiento.

América del Norte

México El procedimiento conciliatorio, de acuerdo con la LFPC, establece lo siguiente: “Artículo 111. La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al

proveedor. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos. Artículo 112. En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de diez días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante. En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes diez días justificación

fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos. Artículo 113. Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el



conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor. Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el sólo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento. Artículo 114. El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe. El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres

ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual. En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo. La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes. De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que el proveedor no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa. Para la sustanciación del procedimiento de conciliación a que se refiere el presente capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 114 bis. El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:I. Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes;II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objeto del procedimiento;III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 ter; yIV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:a) En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;b) Cuando el consumidor hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;c) En los supuestos en los que el consumidor hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen; yd) En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen. Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor el proveedor o de que sean modificadas por la autoridad judicial.

Artículo 114 ter. El dictamen emitido deberá contener lo siguiente:I. Lugar y fecha de emisión;II. Identificación de quien emite el dictamen;III. Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor;IV. La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate;V. El monto original de la operación y materia de la reclamación;VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor; y VII. La cuantificación líquida de la

bonificación al consumidor. La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México. La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión. Artículo 115. Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno. Artículo 116. En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes. En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.”El procedimiento arbitral, de acuerdo con la LFPC, es el siguiente: “Artículo 117. La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes. Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$300,000.00. Artículo 118. La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición. Artículo 119. En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes. Artículo 120. En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, el árbitro las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho código, el ordenamiento procesal civil local aplicable. Artículo 121. El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse



o, en su caso, iniciar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. Artículo 122. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.”



4

Cuestiones básicas de Derecho Material

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

Argentina	Está contemplado en los artículos 4, 5 y 6 de la LDC, además de estar consagrado en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional.
Bolivia	Uno de los fines de los órganos de regulación sectorial es fomentar el desarrollo de un sistema de información no solo sobre las relaciones contractuales entre las empresas reguladas y los usuarios, sino también informar sobre todo el sistema de protección a los usuarios de servicios públicos y los diferentes recursos que pueden aplicar estos en el ámbito administrativo.
Brasil	Sí, es principio reconocido en el artículo 6, III del CDC como derecho básico del consumidor: “clara y adecuada información sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta con respeto a cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que puedan presentar”.
Chile	Existe una reglamentación específica sobre la información y publicidad. Esta información comprende todos los datos relevantes que permitan al consumidor formar su consentimiento sobre el bien o servicio que están contratando, así como también la individualización clara correspondiente al proveedor. La Ley n° 19.955 establece dentro de la obligación básica comercial la que se refiere a los productos cuyo uso normal pueda ser riesgoso. El párrafo I del Título III, de la LPC establece las infracciones en que incurrir los proveedores que no respetan el deber de informar veraz y oportunamente las características relevantes del bien o servicio que ofrecen, establecido en el artículo 3 letra b) de la LPC.
Colombia	Debe aclararse que el principio de la información se aplica con rigor en las relaciones de consumo (no en todas las relaciones contractuales. Adicionalmente, la Superintendencia, en ejercicio de sus facultades, imparte instrucciones a los distintos sectores a efectos de lograr un equilibrio en la asimetría de información entre el consumidor y proveedores o productores.

Ecuador	A pesar de algunos avances, la aplicación del principio de la información aún no encuentra una total acogida por parte de los proveedores en el desarrollo de las estrategias de venta. Existe falta de información completa sobre las características de los bienes o servicios (por ejemplo en los servicios bancarios no se informa adecuadamente sobre las comisiones bancarias, en los servicios y bienes en general no siempre se oferta con el precio final, etc.). El artículo 2° consagra la información como un principio fundamental y obligatorio que debe ser aplicado, y también en el Capítulo IV De la Información Básica Comercial - prevé las formas de aplicación, además del artículo 33 hacer mención expresa de ese principio.
Paraguay	Sí existe, y en particular en Paraguay se aplica dicho principio.
Perú	La ley establece reglas para el derecho a la información y en las transacciones de consumo se prima este derecho. La Comisión ha aplicado diversos principios interpretativos para su tutela.
Uruguay	Existe preocupación y se está instrumentando una nueva campaña de información sobre diferentes temas, más de allá de realizar el control correspondiente sobre el principio de la información.
Guyana	La legislación actual ofrece protección, pero un Código de Defensa Del Consumidor deberá ser elaborado y aprobado en el Parlamento.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	La Ley nº 7472 estipula en el ordinal 32 como un derecho del consumidor: “...; c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio ...”. De igual forma tutela como funciones del Poder Ejecutivo: Artículo 33.- Funciones del Poder Ejecutivo. En los términos establecidos en la presente ley, son funciones esenciales del Estado las siguientes: a) Velar porque los bienes y servicios que se vendan y se presten en

el mercado, cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y los estándares de calidad. b) Formular programas de educación e información para el consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas acerca del consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus derechos. c) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses. d) Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial, para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores. e) Estructurar una canasta básica que satisfaga, por lo menos, las necesidades de los costarricenses cuyo ingreso sea igual o inferior al salario mínimo establecido por ley y regular, cuando lo considere necesario, los bienes y servicios que la componen. En el artículo 34 inciso b) se prevé como obligación del comerciante: "...b) Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consu-

mo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento comercial y de cualquier otro dato determinante. De acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de la presente ley, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, deben indicarse, siempre en forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y la persona, física o jurídica, que brinda el financiamiento, si es un tercero. (Así modificado por el artículo 10 de la Ley 7623 de 11 de setiembre de 1996) ...". El reglamento a la Ley n° 7472 sobre el tema de la información indica: "Artículo 38.—Indeterminación de la

especie y la calidad. Si en la venta no se determinan con precisión, la especie ni la calidad de los productos por entregarse o los servicios por prestarse, el consumidor no puede exigir los mejores, pero tampoco el comerciante puede cumplir entregando los peores. En este caso, el consumidor debe conformarse con los de especie y calidad media. (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 35 al 38)" "Artículo 39.—Bienes usados y



reconstruidos. Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes. El comerciante debe advertir los extremos anteriores si anuncia la venta de esos productos usando cualquier medio. Si no existe advertencia sobre el particular, esos bienes se consideran nuevos y en perfecto estado. (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 36 al 39)” “Artículo 43.- Deber de brindar información real al consumidor... Es obligación del comerciante informar, clara, veraz suficientemente, al consumidor, de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo, conforme a las disposiciones siguientes. Todos los datos e informaciones al consumidor mencionados en esta norma, deberán estar expresados en idioma español y mediante una tipografía claramente legible, en cuanto a forma y tamaño..”. En caso de incumplimiento de estas normas se procederá según lo establecido en el artículo 57 respecto de las sanciones.

El Salvador Hasta la fecha, los contratos de adhesión siguen conteniendo cláusulas abusivas; los comerciantes no cumplen con el derecho plenamente de informar todas las condiciones contractuales, lo que conlleva a perjuicios posteriores al consumidor, por desconocimiento de obligaciones adquiridas en la firma de contratos. Debemos reconocer que el derecho de información es el que tiene mayor desarrollo en la ley. En principio el artículo 7 lit. C) establece como derecho de los consumidores el ser debidamente informado de las condiciones de los productos o servicios que adquiere o recibe. En el artículo 8, se establece que todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo el precio de venta al consumidor. El Artículo 9 establece para los productores, importadores o distribuidores de alimentos, bebidas o medicinas, la obligación de imprimir en los envases o empaques de los productos los ingredientes que utilicen; sin incluir la fórmula o secreto industrial. Artículo 10. Obligación de imprimir en el envase o empaque de las medicinas o alimentos, bebida o de cualquier producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, así como las reglas para el uso de las primeras, tales como: dosificación, contraindicaciones riesgos de su uso, efectos tóxicos residuales, y otros, salvo cuando se tratare de frutas o productos naturales o golosinas cuya cantidad o peso no exceda de 600 gramos netos. Obligación de indicar que un producto es sustituto o no es cien por ciento natural. Obligación de incorporar advertencias en castellano en los productos farmacéuticos, tóxicos u otros nocivos para la salud, pudiendo hacerlo en instructivos anexos, advertencias en idioma. Art. 13. Obligación de publicar a través de medios visibles, los precios de contado y los recargos en las ventas al por mayor o al detalle. Obligación de publicar junto al precio del bien, la tasa de interés

anual y el monto total a pagar en las ventas a plazo Art. 15. Las garantías deben expresarse claramente en los contratos. (forma, plazo, responsables y lugar para hacerlas efectivas) Artículo 18. Obligación de informar las condiciones en los casos de promociones y ofertas, fijando listas o carteles visibles en los establecimientos o etiquetas adheridas en los productos. Artículo 20. Obligación de informar de manera clara en las ofertas de servicios. Artículo 21. Derecho a recibir factura y detalle materiales utilizados en la prestación de un servicio.

Guatemala

Si, conforme los artículos de la ley siguientes: 18. Información básica; 39 y 40. Información de productos peligrosos; 41. Cumplimiento de normas; 42. Fecha de vencimiento; 43. Advertencias; y, 44. Defectos de los bienes.

Honduras

La Dirección General de Producción y Consumo, elabora mensualmente lo que se conoce como boletines informativos de orientación al consumidor.

Panamá

No ha habido mayor preocupación en la divulgación y fiscalización de este principio. Añadiríamos que éste es quizás el principio que cubre la mayor parte de las actuaciones de CLICAC en materia de verificaciones en establecimientos comerciales.

América del Norte

México

Una de las preocupaciones de Profeco es disminuir las fallas del mercado a efecto de que las relaciones comerciales sean más equitativas. La asimetría de la información entre proveedores y consumidores merma el desempeño de un mercado competitivo. Por ello, el principio de la información está presente en la LFPC en los siguientes artículos: “Artículo 32. La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión, por engañosas o abusivas. Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. La información o publicidad que compare productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser engañosa o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior. La



Procuraduría podrá emitir lineamientos para la verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión al consumidor. Artículo 33. La información de productos importados expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes, en los términos señalados por esta ley. Artículo 34. Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida. Artículo 35. Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá: I. Ordenar al proveedor que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley y, en su caso, al medio que la difunda; II. Ordenar que se corrija la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley en la forma en que se estime suficiente; y III. Imponer las sanciones que correspondan, en términos de esta ley. Para los efectos de las fracciones II y III, deberá concederse al infractor la garantía de audiencia a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento. Cuando la Procuraduría instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar al proveedor que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente. Artículo 36. Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativo e indubitablemente a uno o varios consumidores para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato. Artículo 37. La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a esta ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, al pago de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 ter de esta ley. Artículo 38. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades.

Artículo 39. Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes. Artículo 40. Las leyendas “garantizado”, “garantía” o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indiquen en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas. Artículo 41. Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños y perjuicios que cause al consumidor la violación de esta disposición, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 92 ter de esta ley. Artículo 42. El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas o implícitas en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor. Artículo 43. Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni el proveedor ni sus dependientes podrán negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles. Tratándose de servicios, los proveedores que ofrezcan diversos planes y modalidades de comercialización, deberán informar al consumidor sobre las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos. En el caso de que únicamente adopten un plan específico de comercialización de servicios, tales como paquetes o sistemas todos incluidos, deberán informar a los consumidores con oportunidad y en su publicidad, lo que incluyen tales planes y que no disponen de otros. Tratándose de contratos de tracto sucesivo, el proveedor podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que el consumidor está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viole esta disposición cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios disponibles. Artículo 44. La Procuraduría podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de los consumidores y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de éstos. Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría no podrán ser utilizados por las empresas o proveedores con fines publicitarios o comerciales. Artículo 45. Quedan prohibidos los convenios,

códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre proveedores, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a los consumidores.”

¿Existe previsión de protección ante las cláusulas abusivas?

América del Sur

- Argentina** Sí, el artículo 37 de la norma tutelar de los derechos de los consumidores y usuarios dispone que se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños.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 al consumidor.
- Bolivia** Al no existir una norma especial sobre protección de los derechos de los consumidores no existen previsiones en relación a las cláusulas abusivas, sin embargo en el marco del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) los órganos de regulación son los encargados de revisar los contratos de adhesión para la provisión de servicios públicos, una vez revisados, estos son reprobados para que las empresas reguladas puedan utilizarlos, de esa forma existe un control sobre la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para servicios públicos.
- Brasil** Sí, el Artículo 51 del CDC establece que: “Son nulas de pleno derecho, entre otras, las cláusulas contractuales relativas al suministro de productos y servicios que:I. - impidan, exoneren o reduzcan la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza de los productos y servicios o impliquen renuncia o deposición de derechos. En las relaciones de consumo entre proveedor y consumidor — persona jurídica, la indemnización podrá ser limitada, en situaciones justificables;II. - substraigan al consumidor la opción de reembolso del monto ya pagado, en los casos previstos en este Código;III. - transfieran responsabilidades a terceros;IV. - establezcan obligaciones consideradas inicuas, abusivas, que dejen el

consumidor en desventaja exagerada, o que sean incompatibles con la buena fe o equidad;V. - (VETADO);VI. - establezcan la inversión de la carga probatoria en perjuicio del consumidor;VII. - determinen la utilización compulsoria de arbitraje;VIII. - impongan representante para concluir o realizar otro negocio jurídico por el consumidor;IX. - dejen al proveedor la opción de concluir o no el contrato, aunque obligando al consumidor;X. - permitan al proveedor , directa o indirectamente, alterar el precio de manera unilateral;XI. - autoricen al proveedor a cancelar el contrato de manera unilateral, sin que igual derecho le sea dado al consumidor;XII. - obliguen al consumidor resarcir los costos de cobranza de su obligación, sin que igual derecho le sea dado en contra al proveedor;XIII. - autoricen al proveedor modificar de manera unilateral el contenido o la calidad del contrato, después de su celebración;XIV. - violen o posibiliten la violación de las reglas ambientales;XV. - estén en desacuerdo con el sistema de protección al consumidor;XVI. - posibiliten la renuncia a derecho de indemnización por mejorías necesarias.Párrafo 1. - Se supone exagerada, entre otras, la ventaja que:I. - ofende a los principios fundamentales del sistema jurídico a que pertenece;II. - restringe derechos y obligaciones fundamentales inherentes a la naturaleza del contrato, de tal modo que amenaza su objeto o el equilibrio contractual;III. - se muestre excesivamente gravosa para el consumidor, considerándose la naturaleza y contenido del contrato, el interés de las partes y otras circunstancias peculiares al caso;Párrafo 2. - La anulación de una cláusula contractual abusiva no invalida el contrato, excepto cuando su ausencia, a pesar de los esfuerzos para integración (del contrato), resulte encargo excesivo para cualquiera de las partes.Párrafo 3. - (VETADO).Párrafo 4. - Es posible a cualquier consumidor o entidad que lo represente requerir al Ministerio Público que lleve a juicio la competente acción para que sea declarada nula cualquier cláusula contractual contraria al dispuesto en este Código, o que de alguna manera no asegure el justo equilibrio entre derechos y obligaciones entre las partes”.

Chile

Sí, está reglamentada en el párrafo 4º del Título II. Se establece un listado de cláusulas prohibidas que no tienen ningún valor. La Ley n° 19.955 estableció en el artículo 16 letra g) una cláusula general de abusividad que señala que quedan sin valor aquellas cláusulas que en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen.

Colombia

No.

Ecuador

Sí, el Artículo 43 de la LODC establece algunas de las cláusulas consideradas abusivas, cuyo

efecto es la nulidad de pleno derecho por lo que se entienden como no escritas.

- Paraguay Sí existe, la Ley 1.334/98 contempla un capítulo al respecto, pero aun no se encuentra reglamentada.
- Perú La regulación únicamente se realiza en el Código Civil por las normas que protegen a los contratantes en los contratos por adhesión. No existe norma adicional que incorpore modificación sobre la materia.
- Uruguay Existe previsión sobre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y en caso de que se incluyeran este tipo de cláusulas, la norma da derecho al consumidor a exigir la nulidad de las mismas y en tal caso el Juez integrará el contrato. Asimismo, si el Juez entiende que realizado esto, el contrato carecería de causa, podrá declarar la nulidad del contrato.
- Guyana Si, en la legislación actual.

América Central

- Belice No.
- Costa Rica La Ley n° 7472 señala: “Artículo 42.- Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria. (Así reformado este primer párrafo por el artículo 1°, inciso b), de la ley n° 7.854, de 14 de diciembre de 1998). Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que: a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto. b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente. c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente. d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora. e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento

imputable al último.f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.h) Sean ilegibles.i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.j) Los que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobrepagos, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato.(Así adicionado este inciso por el artículo 2º, inciso a), de la ley nº 7.854, de 14 de diciembre de 1998)Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los Contratos de adhesión que:a) Confieran, al predisponente, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación.b) Otorguen, al predisponente, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para ejecutar la prestación a su cargo.c) Obliguen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato.d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente. En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente.”

El Salvador

La ley de protección al consumidor establece en el Artículo 16, que cualquiera que fuere la naturaleza del contrato, se tendrán por no escritas las cláusulas o estipulaciones contractuales que:a) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicio oculto en los bienes o servicios prestados;b) Impliquen renuncia de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o que de alguna manera limite su ejercicio.

Guatemala

Si.

Honduras

Si. Dentro de la Ley de Protección al Consumidor se establecen algunas prohibiciones a los comerciantes o prestadores de servicios en comercialización de bienes o prestaciones de servicios que violenten las disposiciones establecidas en dicha Ley, por lo que ha creado instructivos y acuerdos tales como: Acuerdo 139-97, referente a la venta y comercialización de productos farmacéuticos para consumo humano. Acuerdo 221-2003, Reformado con el Acuerdo 239-2003, referente a fijación de precios máximos de venta de los productos de la canasta básica alimentaria y Acuerdo 01-2003, referente a las regulaciones a las disposiciones de prestación de servicios de estacionamientos vehiculares.

Panamá

Si existe. Las disposiciones son las siguientes:Artículo 6Nulidad Absoluta de Cláusulas

Abusivas en Contratos de Adhesión. Son abusivas y absolutamente nulas, las condiciones generales de los contratos de adhesión que: Restrinjan los derechos del adherente o consumidor, aunque tal circunstancia no se desprenda claramente del texto; Limiten o extingan la obligación a cargo del otorgante o proveedor; Favorezcan excesiva o desproporcionadamente la posición contractual de la parte otorgante o proveedor, e importen renuncia o restricción de los derechos del adherente o consumidor; Exoneren o limiten la responsabilidad del otorgante o proveedor por daños corporales, incumplimiento o mora; Faculten al otorgante o proveedor para, unilateralmente, rescindir el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente o consumidor, nacido del contrato, excepto cuando la rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación, esté condicionada a incumplimiento imputable al último; Obliguen al adherente o consumidor a la renuncia anticipada de cualquier derecho fundado en el contrato; Impliquen renuncia por parte del adherente o consumidor, de las acciones procesales, términos y notificaciones personales, contemplados en el Código Judicial o en leyes especiales; Sean ilegibles; Estén redactadas en idioma distinto del español.

Artículo 6 Nulidad Relativa de Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión. Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que: Confieran al otorgante o proveedor, para la aceptación o el rechazo de una propuesta o la ejecución de una prestación, plazos desproporcionados o poco precisos; Confieran, al otorgante o proveedor, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para la ejecución de la prestación a su cargo; Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños por resarcir, a cargo del adherente o consumidor.

Artículo 6 Interpretación de Contratos de Adhesión. Las condiciones particulares de los contratos de adhesión prevalecerán sobre las generales, en caso de incompatibilidad. Las condiciones generales, ambiguas u oscuras deben interpretarse en favor del adherente o consumidor.

América del Norte

México

La LFPC contiene disposiciones relacionadas con la protección de los consumidores en contra de las cláusulas abusivas. La LFPC establece que: Artículo 1 “... Son principios básicos en las relaciones de consumo: VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios;...” Asimismo, el artículo 85 de la LFPC establece que “... Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacio-

nal, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley. “

¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

- Argentina Sí, la Autoridad de Aplicación debe vigilar que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas previstas en el Artículo 37 de la LDC.
- Bolivia Al igual que en la anterior pregunta, la reglamentación en conflictos de adhesión se basa en La facultad que tienen los órganos reguladores (Superintendencias) de revisar y/o aprobar los contratos de adhesión ramo en el Sistema de Regulación Sectorial para los contratos de provisión de servicios, como en el Sistema de Regulación financiera (SIREFI), en el cual las respectivas superintendencias se encargan de realizar la revisión y autorización de los contratos de adhesión de seguros, de bancos y otros relacionados con el sistema financiero.
- Brasil Sí, en el Artículo 54 del CDC: “Contrato de adhesión es aquel cuyas cláusulas hayan sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de productos o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido. Párrafo 1. - La inserción de cláusula en el formulario no modifica la naturaleza de adhesión del contrato. Párrafo 2. – En los contratos de adhesión es admisible insertar cláusula resolutoria desde que sea alternativa y a la opción del consumidor, resguardado lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo anterior. Párrafo 3. – Los contratos de adhesión escritos serán redactados en términos claros y caracteres ostensibles y legibles, de manera a facilitar su entendimiento por parte del consumidor. Párrafo 4. - Las cláusulas que impliquen en limitación de derecho del consumidor deberán ser redactadas en forma notoria, permitiendo su inmediato y fácil entendimiento”.
- Chile Sí, en el párrafo 4º del Título III de la LPC, artículos 16 y 17, donde, además de privar de valor a aquellas cláusulas consideradas abusivas, se establece la obligación de que estén escriturados, en idioma castellano y con una letra legible (2,5 mm).

Colombia	No.
Ecuador	Sí, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor consagra el Capítulo VII “Protección Contractual” en el que se desarrolla disposiciones de protección y regulación para los contratos de adhesión.
Paraguay	Sí existe, la Ley 1.334/98 contempla un capítulo al respecto, pero aun no se encuentra reglamentada.
Perú	Es la misma regulación anterior.
Uruguay	La regulación refiere a las cláusulas abusivas de los mismos.
Guyana	Sí.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	El artículo 53 de la Ley nº 7472 en el último párrafo establece: “...La Comisión Nacional del Consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al artículo 39 de esta ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes ...”
El Salvador	El inciso final del Artículo 16 de la ley establece que: “En el caso de los contratos de adhesión presentados en formularios impresos, mediante cualquier procedimiento, deberán ser redactados en términos claros y en idioma castellano, con caracteres fácilmente legibles a simple vista. Este en ningún caso, podrá contener remisiones a textos o documentos que no se faciliten al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato.
Guatemala	Si.
Honduras	Si. Se prevén en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento. Ver artículo 19, 20, 21, y 30, 31, 32 y 33 de su Reglamento

Panamá

La única previsión en esta materia es la siguiente: Artículo 3 Nulidad de Renuncia de Derechos en Contratos de Adhesión. Son nulas en los contratos de adhesión, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones que impliquen renuncia o disminución de un derecho reconocido en esta ley a favor de los consumidores.

América del Norte

México

El Capítulo X De los contratos de adhesión de la LFPC establece una regulación en la materia. “Artículo 85. Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley. Artículo 86. La Secretaría de Economía, mediante normas oficiales mexicanas, podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento. Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio. Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría. Artículo 86 bis. En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales o conexos que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico. El proveedor sólo podrá prestar un servicio adicional o conexo no previsto en el contrato original si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica. Artículo 86 ter. En los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas: I. Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico; II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que elija; III. Dar por terminada

la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y IV. Las demás prerrogativas que señalen ésta y otras leyes o reglamentos. El consumidor gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate. Artículo 86 quater. Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de los consumidores, se tendrá por no puesta. Artículo 87. En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, los proveedores deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados. Los contratos que deban registrarse conforme a esta ley, las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y no se registren, así como aquéllos cuyo registro sea negado por la Procuraduría, no producirán efectos contra el consumidor. Artículo 87 bis. La Procuraduría podrá publicar en el Diario Oficial de la Federación el modelo de aquellos contratos que deban ser registrados de conformidad con el artículo 86 de esta ley, a fin de que los proveedores puedan utilizarlos. En tales casos, el proveedor únicamente dará aviso a la Procuraduría sobre la adopción del modelo de contrato para efectos de registro. Cuando el proveedor haya dado aviso a la Procuraduría para adoptar un contrato conforme al modelo publicado, no podrá modificarlo ni incluir otras cláusulas o excepciones a su aplicación, sin haber cumplido con lo dispuesto en el artículo 87 ter. En caso de no hacerlo, dichas modificaciones, adiciones o excepciones se tendrán por no puestas. Artículo 87 ter. Cuando el contrato de adhesión de un proveedor contenga variaciones respecto del modelo de contrato publicado por la Procuraduría a que se refiere el artículo anterior, el proveedor deberá solicitar su registro en los términos del procedimiento previsto en el artículo 87. Artículo 88. Los interesados podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo,



siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de los consumidores y que su texto se apega a lo dispuesto por esta ley. Artículo 89. La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir al proveedor la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales. Artículo 90. No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando: I. Permitan al proveedor modificar unila-

teralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones; II. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato; III. Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor; IV. Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales; V. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y VI. Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros. Artículo 90 bis. Cuando con posterioridad a su registro se aprecie que un contrato contiene cláusulas que sean contrarias a esta ley o a las normas oficiales mexicanas, la Procuraduría, de oficio o a petición de cualquier persona interesada, procederá a la cancelación del registro correspondiente. En tales casos, la Procuraduría procederá conforme al procedimiento establecido en el artículo 123 de esta ley.”

¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia?

Argentina	Si, además de aplicárseles en lo pertinente la normativa general de los contratos presenciales, los artículos 32 a 34 de la LDC contemplan esta modalidad de contratación.
Bolivia	No existe ningún tipo de regulación sobre contratos a distancia.
Brasil	Si, el Artículo 49 del CDC señala que: “El consumidor puede desistir del contrato en un plazo de siete días contados de su celebración o acto de recibimiento del producto o servicio, siempre que la contratación de productos y servicios haya ocurrido fuera de un establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio. Párrafo Único - Si el consumidor ejercita su derecho de arrepentimiento previsto en este artículo, los valores eventualmente pagados bajo cualquier título durante el plazo de reflexión serán restituidos de inmediato, actualizados”.
Chile	Se acaba de introducir en la Ley n° 19.955 una reglamentación relativa a estos contratos, en la que se establece un derecho de retracto en el evento de que no se señale lo contrario por parte del proveedor.
Colombia	No.
Ecuador	No existe una reglamentación específica para este tipo de contratos. Sin embargo, el Artículo 45 señala que en aquellos contratos realizados por catálogo, Internet, teléfono, TV, el consumidor podrá, dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien, devolver el producto siempre que la naturaleza del mismo lo permita.
Paraguay	No específica.
Perú	No existe.
Uruguay	Existe regulación de la oferta de productos y servicios que se realice fuera del local comercial, por medio postal, telefónico, televisivo, informático o similar, en cuyo caso el consumidor que aceptó puede rescindir o resolver ipso-jure el contrato, ejerciendo dicho derecho

dentro de los cinco días hábiles contados desde la formalización del contrato o la entrega del producto, comunicando dicha opción por cualquier medio fehaciente.

Guyana

Sí.

América Central

Belice

No.

Costa Rica

En lo que atañe la Ley nº 7472 regula las ventas a domicilio señalando: “...En las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento ...” El reglamento de la ley de cita, sobre el las ventas a domicilio informa: “... Ventas a domicilio y derecho de retracto” “Artículo 47.- Domicilio del vendedor. En esta modalidad de venta, la factura que se entregará al comprador deberá indicar el domicilio del vendedor o bien el lugar que éste tenga previsto para la devolución de mercaderías. A falta de dicha indicación, se entenderá como cualquiera de las oficinas o locales que mantenga abiertos al público, o incluso -en última instancia- el domicilio de su representante legal.” “Artículo 48.- Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto Dentro de los ocho días naturales siguientes al perfeccionamiento, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad, bien manifestándolo al vendedor por escrito enviado a la dirección señalada, o presentándose personalmente en ese lugar (con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder). Se tendrá por bien ejercido el derecho si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor por haber señalado éste en la factura una dirección incierta, errónea o inexistente.” “Artículo 49.- Venta de servicios En la venta de servicios, el retracto sólo procederá en el tanto los mismos no se hubieren prestado efectivamente. Si fueron pactados a tractos, el retracto sólo alcanzará la parte no realizada antes del recibo del aviso de rescisión, debiendo el comprador pagar proporcionalmente por la parte recibida.” “Artículo 50.- Obligaciones del comprador Si el comprador ha recibido ya los efectos comprados, deberá devolverlos sin uso y en las mismas condiciones en que los adquirió, incluyendo sus empaques, accesorios y literatura adjunta. En todos los casos, se deberá además regresar la factura original.” “Artículo 51.- Obligaciones del vendedor El comerciante o proveedor contará con plazo máximo de ocho días naturales para restituir al comprador todos los



importes recibidos, menos lo que corresponda a cualesquiera menoscabos que haya sufrido la mercadería devuelta, incluyendo sus accesorios. Tendrá derecho a exigirle al comprador que extienda constancia de recibo por este concepto, sin la cual el retracto resultará ineficaz. En caso de no existir acuerdo, las partes podrán acudir a la CNC. El plazo indicado en el párrafo anterior correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de rescisión, salvo que el comprador ya tenga en su poder las

mercaderías, en cuyo caso correrá desde el día siguiente a su devolución. Salvo que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará en el domicilio del vendedor (entendido conforme al artículo 47 anterior) y en dinero efectivo.”“Artículo 52.- Recibo de los bienes y ratificación de la ventaSalvo caso de error o prueba en contrario, el recibo de los bienes por parte del comprador que ha dado aviso de rescisión hará presumir la definitiva ratificación del negocio, teniéndose a aquél por no puesto.”“Artículo 53.- Excepciones al derecho de retractoNo habrá derecho al retracto:a) Tratándose de bienes que, por su naturaleza, son consumibles, perecederos o que no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados, usados o sacados de su empaque.b) Cuando los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o alistados sobre medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador, si el vendedor demuestra que -al recibir el aviso de rescisión- ya había confeccionado o alistado los bienes, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero. Si los bienes estuviesen en proceso de fabricación o alistado, o sólo se hubieren realizado estas labores en forma parcial, el comprador podrá ejercer el retracto pagando al vendedor el valor de lo hecho. Por su parte, si la orden de importación es revocable, el comprador deberá sufragar los gastos incurridos tanto en colocar como revocar el pedido.Los comerciantes que vendan este tipo de bienes deberán advertir al consumidor la limitación para ejercer el derecho de retracto dentro del contrato en caso de existir o en otro documento ...”. Sobre las compras a través de Internet, no existe en Costa Rica normativa específica, sino que se aplican las normas jurídicas generales respecto a la compra venta y sus modalidades.

El Salvador	No.
Guatemala	No.
Honduras	—
Panamá	La única previsión en esta materia es la siguiente: Artículo 3 Nulidad de Renuncia de Derechos en Contratos de Adhesión. Son nulas en los contratos de adhesión, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones que impliquen renuncia o disminución de un derecho reconocido en esta ley a favor de los consumidores. La legislación panameña la entiende como Ventas a Domicilio y existen previsiones de este tipo.

América del Norte

México	En materia de contratos a distancia la LFPC prevé una regulación sobre las ventas indirectas y las ventas a través del comercio electrónico. En este sentido, la LFPC estipula lo siguiente: Ventas indirectas “Artículo 53. Los proveedores que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por medios en los cuales sea imposible la entrega del documento al celebrarse la transacción, tales como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con el comprador, deberán: I. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio efectivamente se hace en el domicilio del consumidor o que el consumidor está plenamente identificado; II. Permitir al consumidor hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta; III. Cubrir los costos de transporte y envío de mercancía en caso de haber devoluciones o reparaciones amparadas por la garantía, salvo pacto en contrario; y IV. Informar previamente al consumidor el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien o servicio.” Comercio electrónico “Artículo 76 bis. Las disposiciones del presente capítulo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente: I. El proveedor utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente; II. <i>El proveedor utilizará alguno de los</i>
--------	---

*elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos;*III. El proveedor deberá proporcionar al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;IV. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta ley y demás disposiciones que se deriven de ella;V. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor;VI. El proveedor respetará la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales; yVII. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.”

¿Existe reglamentación sobre publicidad engañosa o abusiva?

América del Sur

- | | |
|-----------|--|
| Argentina | La LDC específicamente no regula la publicidad engañosa; pero sí lo hace el Artículo 9 de la Ley 22802 de Lealtad Comercial. |
| Bolivia | Lo dispuesto por el Código Penal Boliviano sobre Fraude Comercial, establece sanción de privación de libertad a aquel que engañar al comprador entregándole una cosa por otra y el Artículo 237 del mismo cuerpo normativo, que a la letra señala: |

Brasil

“Desvío de Clientela.- El que valiéndose de falsas afirmaciones, sospechas, artilugios fraudulentos o cualquier otro medio de propaganda desleal, desviar la clientela de un establecimiento comercial o industrial en beneficio propio o de un tercero y en detrimento del competidor, para obtener ventaja indebida, incurrirá en la pena de multa de treinta a cien días.

Sí, en los Artículo 6º IV, Artículo 37 y Artículo 60 del CDC: “Artículo 6, IV. - protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos o desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en la provisión de productos y servicios; Artículo 37. - Es prohibida toda publicidad engañosa o abusiva. Párrafo 1. – Es engañosa cualquier forma de información o comunicación de carácter publicitario, entera o parcialmente falsa o que por cualquier otro modo, mismo por omisión, pueda inducir al consumidor en error cuanto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio y otros datos sobre los productos y servicios. Párrafo 2. - Es abusiva entre otras, la publicidad discriminatoria de cualquier naturaleza que incite a la violencia, explote el miedo o superstición, se aproveche de la deficiencia de raciocinio y experiencia de los niños, infrinja valores ambientales, o pueda inducir el consumidor a portarse de manera perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad. Párrafo 3. - Para los efectos de este Código, la publicidad es engañosa por omisión cuando deje de informar sobre dato esencial acerca del producto o servicio. Artículo 60. - La contra propaganda será impuesta cuando el proveedor incurrir en la práctica de publicidad engañosa o abusiva, en los términos del artículo 36 y sus párrafos, siempre a cargo del proveedor. Párrafo 1 – La contra propaganda será divulgada por el responsable, de la misma manera, frecuencia, alcance y preferiblemente en el mismo vehículo, sitio, espacio y horario, de manera capaz de deshacer el maleficio de la publicidad engañosa o abusiva”.

Chile

Sí, el Párrafo 1º del Título III, referido a la Información y publicidad establece infracciones relativas a la publicidad engañosa, que están recogidos fundamentalmente en el artículo 28 que establece que comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren; b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante; c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial; d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en

conformidad a las normas vigentes;e) Las condiciones en que opera la garantía, yf) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.

Colombia	Sí.
Ecuador	Sí, se define qué es publicidad engañosa y abusiva y se prohíbe dichos tipos de publicidad. Además se prohíben y sancionan las infracciones publicitarias que se desarrollan en el Artículo 7 de la ley.
Paraguay	Sí existe, la Ley 1.334/98 contempla un capítulo al respecto, pero aun no se encuentra reglamentada.
Perú	Sí. Esta norma es el Decreto Legislativo n° 691, y su tutela está encomendada a la Comisión de Represión de la Competencia Desleal del INDECOPI.
Uruguay	Existe regulación sobre la publicidad engañosa y comparativa.
Guyana	Sí, en la legislación general.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	La Ley n° 7472 en el ordinal 34 estipula como obligación del comerciante o proveedor: “...; c) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de esta ley ...”. Y el artículo 37 indica: “Artículo 37.- Oferta, promoción y publicidad.La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor. No pueden omitirse tales informaciones, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor. Deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios. El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, sólo se admite respecto a datos

esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado. La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada, de la superioridad de los productos propios; se tiene por engañosa la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos. Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.” El reglamento de la Ley n° 7472 señala: “*Artículo 2. Definiciones ... Publicidad engañosa: Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor, especialmente sobre:* a) El origen geográfico, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada; b) Los componentes o integrantes del bien ofrecido, o el porcentaje en que concurren en el mismo; c) Los beneficios o implicaciones del uso del bien o contratación del servicio. d) Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad u otra que sea juzgada razonable e indispensablemente en una normal contratación relativa a tales bienes o servicios. e) La fecha de elaboración o de vida útil del bien, cuando estos datos se indiquen. f) Los términos de las garantías que se ofrezcan. g) *Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.* h) *Precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costo del crédito...*” Por otro lado, el artículo 43 del reglamento en su inciso c) : “...d) Rectitud en la publicidad y sus efectos Todos los comerciantes y proveedores de bienes o servicios deben ofrecer, promocionar o publicitar sus bienes y servicios de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error, abuso o engaño al consumidor. No puede omitirse ninguna información, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor. Toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o el servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas, obtendría el consumidor y cualquier limitación o restricción que implique la oferta. Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al comerciante que la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. No obstante, deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas para el consumidor que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad

de los bienes y servicios. Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad. Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo o en el numeral 34 de la ley, deberá ser obligado por la CNC a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados ...”

- El Salvador Artículo 17 de la ley establece que “ En la publicidad que se haga de los productos o servicios ofrecidos, se prohíbe la inclusión de cualquier dato falso, que pueda inducir a engaño con relación al origen, calidad, cantidad, contenido, precio, garantía, uso o efecto de los mismos. El Ministerio solicitará opinión del Consejo Nacional de la publicidad, para constatar lo anterior. En los casos contemplados en este artículo, la responsabilidad por la violación del mismo, recaerá sobre la persona natural o jurídica que haya ordenado su difusión.
- Guatemala Sí.
- Honduras Sí. Ver artículo 11,12 y 13 de la Ley de Protección al Consumidor.
- Panamá Sí existen disposiciones en torno a este tema.

América del Norte

- México La publicidad engañosa o abusiva también es regulada por la LFPC. Dicha ley contiene un capítulo dedicado a este rubro. El Capítulo III De la información y la publicidad establece que: Artículo 32. La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión, por engañosas o abusivas. Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. La información o publicidad que compare productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser

engañoso o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior. La Procuraduría podrá emitir lineamientos para la verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión al consumidor. Artículo 33. La información de productos importados expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes, en los términos señalados por esta ley. Artículo 34. Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida. Artículo 35. Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá: I. Ordenar al proveedor que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley y, en su caso, al medio que la difunda; II. Ordenar que se corrija la información o publicidad que viole las disposiciones de esta ley en la forma en que se estime suficiente; y III. Imponer las sanciones que correspondan, en términos de esta ley. Para los efectos de las fracciones II y III, deberá concederse al infractor la garantía de audiencia a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento. Cuando la Procuraduría instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar al proveedor que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente. Artículo 36. Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativo e indubitadamente a uno o varios consumidores para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato. Artículo 37. La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a esta ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, al pago de la bonificación o compensación a que se refiere el artículo 92 ter de esta ley. Artículo 38. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades. Artículo 39. Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes. Artículo 40. Las leyendas “garantizado”, “garantía” o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indiquen en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas. Artículo 41. Cuando se trate de productos o servicios que de

conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños y perjuicios que cause al consumidor la violación de esta disposición, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 92 ter de esta ley. Artículo 42. El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas o implícitas en la publicidad o información desplegadas, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor. Artículo 43. Salvo cuando



medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni el proveedor ni sus dependientes podrán negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles. Tratándose de servicios, los proveedores que ofrezcan diversos planes y modalidades de comercialización, deberán informar al consumidor sobre las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos. En el caso de que únicamente adopten un plan específico de comercialización de

servicios, tales como paquetes o sistemas todos incluidos, deberán informar a los consumidores con oportunidad y en su publicidad, lo que incluyen tales planes y que no disponen de otros. Tratándose de contratos de tracto sucesivo, el proveedor podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que el consumidor está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viole esta disposición cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios disponibles. Artículo 44. La Procuraduría podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de los consumidores y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de éstos. Los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreos publicados por la Procuraduría no podrán ser utilizados por las empresas o proveedores con fines publicitarios o comerciales. Artículo 45. Quedan prohibidos los

convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre proveedores, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a los consumidores.

En lo que concierne a la responsabilidad civil del proveedor, ¿es ésta objetiva o subjetiva?

Argentina	La responsabilidad del proveedor es objetiva. (artículo 40 LDC)
Bolivia	En el marco de la legislación civil y comercial boliviana, la Responsabilidad Civil del Proveedor es subjetiva, dentro del marco normativo de la legislación boliviana esta consiste en la obligación producida por los daños causados por negligencia o impericia en el cumplimiento en la provisión /a provisión del servicio o bien determinado, por ese motivo, se considera que la responsabilidad civil es con culpa del proveedor y por ende subjetiva.
Brasil	La responsabilidad es objetiva.
Chile	La LPC chilena no establece expresamente el principio de la responsabilidad objetiva, aunque si está reconocido en determinadas normas, específicamente en lo que se refiere al derecho legal de garantía. Es por tanto un tema abierto a interpretación jurisprudencial. Con todo, la LPC también contempla normas, como el artículo 23, que introduce el concepto negligencia en la consideración de si corresponde o no que determinado proveedor responda por el menoscabo causado e al consumidor por deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.
Colombia	Existe una responsabilidad objetiva. No obstante se prevén unas causales de exoneración, que en todo caso no hacen referencia a la ausencia de culpa.
Ecuador	La responsabilidad es objetiva.

Paraguay	La responsabilidad es objetiva.
Perú	La responsabilidad administrativa es objetiva; sin embargo, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad probando que el defecto no se ocasionó por un hecho atribuible.
Uruguay	Objetiva y en caso de profesionales liberales será objetiva o subjetiva según la naturaleza de la prestación asumida.
Guyana	La responsabilidad es objetiva.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	La responsabilidad es objetiva.
El Salvador	Es subjetiva. De acuerdo con el Artículo 7 lit. f) la responsabilidad por daños y perjuicios debe ser reclamada por la persona afectada por la vía judicial; en la práctica el sistema judicial ha sido activado muy pocas veces.
Guatemala	La responsabilidad es objetiva.
Honduras	Objetiva, por que cuando un producto es decomisado por los Auditores de la Dirección General de Producción y Consumo, se deduce responsabilidad al comerciante y subsidiariamente a su proveedor o productor.
Panamá	En algunos casos es objetiva y en otros casos es subjetiva.

América del Norte

México	La responsabilidad civil del proveedor es subjetiva; sin embargo, existe la responsabilidad civil objetiva del proveedor contemplado en la Legislación civil ante las instancias judiciales.
--------	--

¿Existe previsión legal para los crímenes en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿en que términos se aplica?

Argentina	No específicamente. (Ver respuesta a 1.d)
Bolivia	No existe previsión legal para los consumidores, al no existir normativa especial sobre protección a los consumidores. Los principios que protegen a estos no se encuentran consagrados.
Brasil	Si. Están previstos en el Código de Defensa del Consumidor, en el Código Penal y en las Leyes Especiales.
Chile	El término crímenes está asociado en el ordenamiento jurídico chileno al Derecho Penal, por lo que es una especie de delito. La clasificación de los delitos en crímenes, simples delitos y faltas se realiza sobre la base de la pena asociada a cada uno. En el caso de las infracciones a la LPC son equiparables a las faltas.
Colombia	No.
Ecuador	En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se regulan sólo contravenciones, por lo que no existe una previsión legal para los delitos o crímenes en las relaciones de consumo. En dicho caso, necesariamente deberá remitirse al Código Penal.
Paraguay	Sí existe. Se encuentra regulado en el Código Penal Paraguayo y se aplica en sede judicial.
Perú	No existe regulación criminal a nivel administrativo. Se rige por las normas del Derecho Penal.
Uruguay	No, la materia penal tiene su regulación especial.
Guyana	Sí. Son aplicadas multas.

América Central

Belice	No hay tutela penal puesto que, no hay legislación que regule las relaciones de consumo.
Costa Rica	Como se comentó en el punto referente a la tutela penal de las relaciones de consumo, el artículo 63 de la Ley n° 7472 especifica los diferentes delitos relacionados con el tema del consumo, que vienen regulados en los artículos 236 - 238 y 242 del Código Penal. La vía para acceder a la declaración de la felonía son los Tribunales Penales.
El Salvador	Artigo 233 Código Penal: El que almacenaré, sustrajere o retuviere fuera del comercio normal, artículos o productos de primera necesidad, provocando o pudiendo provocar el alza inmoderada de los precios, a juicio de la autoridad administrativa competente, será sancionado con prisión de uno a tres años. Cuando cometiere el delito en estado de emergencia nacional o de calamidad pública, será sancionado con prisión de tres a cinco años. Artigo 234 Código Penal: El que vendiere bienes o prestare servicios a precio superior al que constare en las etiquetas, rótulos, letreros o listas elaboradas por el productor o distribuidor o prestador de servicios, será sancionado con previsión de seis meses a dos años y multa de cincuenta a cien días multa. Si el hecho se cometiere en época de conmoción o de calamidad pública, podrá aumentarse la pena hasta en una tercera parte de su máximo. Artigo 235 Código Penal: El que en ejercicio de actividades mercantiles, usar pesas o medidas alteradas, será sancionado con prisión de seis meses a un año y multa de treinta a cincuenta días multa.
Guatemala	Si, en el caso de delitos penales.
Honduras	—
Panamá	—

América del Norte

México	Sí. La previsión legal para los crímenes en las relaciones de consumo y la tipificación del fraude se contemplan en el Código Penal Federal de Los Estados Unidos Mexicanos. Se requiere de la denuncia o querrela ante la Procuraduría General de la República o las
--------	---

Procuradurías de Justicia de los Estados respectivamente, para iniciar las averiguaciones previas. Una vez que se integran, se consigna el asunto ante un Juez Penal. Los casos en los que aplica se estipulan en el artículo 253 del Código Penal Federal de los Estados Unidos Mexicanos “..son actos que afectan gravemente al consumo nacional y se sancionaran con prisión de tres a diez años y con doscientos a mil días multa, los siguientes:I.- Los relacionados con artículos de consumo necesario o generalizado o con las materias primas para elaborarlos, así como con las materias primas esenciales para la actividad de la industria nacional, que consistan en: a).- El acaparamiento, ocultación o injustificada negativa para su venta, con el objeto de obtener un alza en los precios o afectar el abasto a los consumidores; b).- Todo acto o procedimiento que evite o dificulte, o se proponga evitar o dificultar la libre concurrencia en la producción o en el comercio; e c).- La limitación de la producción o el manejo que se haga de la misma, con el propósito de mantener las mercancías en injusto precio...”

¿Existe algún tipo de responsabilidad por bienes o servicios que no ofrezcan la seguridad esperada?

Argentina

Sí, artículos 23 y 40 de la LDC.

Bolivia

En la otorgación de servicios, existe normativa sobre la calidad del servicio que debe otorgar, en especial en el Sistema de Regulación Sectorial (Electricidad, Hidrocarburos, Saneamiento Básico, Telecomunicaciones y Transportes) estableciéndose parámetros base en los aspectos de seguridad y calidad de la provisión de servicios, en caso de no mantener esos y producirse un daño se establece la responsabilidad del proveedor por el servicio que corresponda; en el ámbito de la provisión de bienes no existe “responsabilidad especial” establecida para aquellos bienes que no ofrezcan la seguridad esperada.

Brasil

Si, en la Sección II se establece la responsabilidad por el producto, o sea, referente a los daños que pueden ser causados por el producto o servicio. En la Sección III se regula la responsabilidad por el vicio del producto o servicio, que viene a ser los defectos inherentes al propio producto o servicio.

Chile	Sí. El artículo 20 de la LPC establece el derecho legal de garantía, que señala por el que, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada en los casos siguientes:a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.
Colombia	Sí.
Ecuador	En la ley se consagra el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, cuyos parámetros se establecen a través de las normas técnicas, advertencias permanentes cuando así se requiera, etc. Por lo tanto, todos los proveedores tienen responsabilidad por la seguridad de los bienes que producen o comercializan.
Paraguay	Sí, existe responsabilidad civil.
Perú	Sí existe.
Uruguay	Se regula la responsabilidad por daños.
Guyana	Sí.

América Central

Belice

No.

Costa Rica

La responsabilidad por violación de alguna normas de seguridad o estándar de calidad en sede administrativa alcanza a toda la cadena de comercialización del bien, analizando el grado de participación, en el tanto la responsabilidad es objetiva y no requiere intencionalidad en el daño. No es posible indemnizar al afectado en sede administrativa, cómo sí sucede en sede judicial, civil o penal mediante el planteamiento de la acción indemnizatoria o acción civil resarcitoria. Por supuesto en sede administrativa por medio de la Comisión Nacional del Consumidor puede ordenarse de previo al dictado de la resolución final y dependiendo del grado de amenaza o peligrosidad una medida cautelar, al amparo de lo establecido en el artículo 61 de la ley n° 7472, en los siguientes términos: “Artículo 61.- Medidas cautelares. Como medida cautelar, la Comisión Nacional del Consumidor puede ordenar el congelamiento de bienes o la suspensión de servicios, según corresponda, ante el indicio claro de la existencia de mercadería dañada, adulterada, vencida, ofrecida a un precio superior al permitido o acaparada que, de alguna manera, pueda perjudicar gravemente al consumidor o engañarlo. Transcurrido el término que se requiere para realizar el estudio técnico en el cual se determine la necesidad de mantener el congelamiento o la suspensión de servicios, debe darse audiencia, por un plazo de tres días, a los particulares afectados con la medida, para que aporten pruebas y aleguen lo que a bien tengan. Cumplido ese trámite, la Comisión Nacional del Consumidor, mediante resolución fundada, debe resolver si procede o no el decomiso de los bienes. En el caso de la suspensión de servicios, en el mismo plazo puede ordenar que esta se mantenga hasta que el asunto no se resuelva finalmente en su sede. Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a una institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas. En caso de que resulte procedente la ejecución de ésta, el procedimiento administrativo se inicia y dependiendo del caso, procederá la aplicación del artículo 35 de la ley en cuanto a la responsabilidad.”

El Salvador

El artículo 2 de la ley, determina que “No serán aplicables las disposiciones de la presente ley, cuando se tratare de la comercialización de productos con algunas deficiencias, usados o reconstruidos, las cuales deberán hacerse del conocimiento del consumidor, de manera clara, precisa y suficiente, por medio de notas de remisión, facturas u otro documento.”



Guatemala Sí.

Honduras Sí. Lo establecido en los Artículos Nos.16, 17, 26 de la Ley y 24, 25, 26, 27, 28 , 29, 34, 35 de su Reglamento

Panamá Indemnizaciones por daños y perjuicios.

América del Norte

México Sí. La responsabilidad del proveedor al ofertar bienes o servicios que no ofrecen la seguridad esperada, de acuerdo con el artículo 82 de la LFPC, es la siguiente: “El consumidor puede optar por pedir la restitución del bien o servicio, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable. Cuando el consumidor opte por la rescisión, el proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado y, en su caso, los intereses a que se refiere el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley. La bonificación o compensación a que se refiere el párrafo anterior se determinará conforme a lo dispuesto en el artículo 92 ter de esta ley. Lo anterior sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.”

¿Existe algún tipo de responsabilidad por daño causado por un defecto en el producto o en el servicio?

Argentina	—
Bolivia	En el ámbito administrativo se ha responsabilizado a las empresas proveedoras de servicios por danos causados en la provisión de estas. Las Superintendencias respectivas son las que responsabilizan y sancionan a los distribuidores y proveedores de servicios que causen algún daño o perjuicio a sus clientes en la provisión de sus respectivos servicios; en el ámbito de productos lo dispuesto por la Ley de Municipalidades en materia de Defensa del Consumidor sobre los sistemas de control de calidad bromatológica, de sanidad en la elaboración, transporte y venta de productos alimenticios, que establece La obligatoriedad del cumplimiento de las normas y condiciones de higiene estipulados por el Gobierno municipal. En relación a provisión de bienes, la no existencia de “normativa especial” conlleva recurrir a los órganos jurisdiccionales pertinentes, para proceder al resarcimiento del daño causado, por un defecto en el bien
Brasil	Con excepción de la responsabilidad subsidiaria del comerciante, cuando el fabricante, constructor, productor o importador no pudiesen ser identificados; el producto suministrado sin identificación clara de su fabricante, productor, constructor o importador; y no conservados adecuadamente los productos perecederos la responsabilidad es solidaria.
Chile	—
Colombia	—
Ecuador	Sí, en la LODC se establece el derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.
Paraguay	—
Perú	Sí existe.

Uruguay	Se regula la responsabilidad por daños.
Guyana	Sí, existe en la ley general, pero no en la legislación de Defensa del Consumidor específica.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	En el supuesto de que el bien ostente un defecto de fábrica que imposibilite su funcionamiento de conformidad con su naturaleza, la CNC ha ordenado al comerciante, el cambio del bien por otro de similares características o la devolución del dinero. En los términos del artículo 53 inciso e) citado supr.
El Salvador	—
Guatemala	—
Honduras	Si. Ver Artículo nº 26 de la Ley de Protección al Consumidor
Panamá	Indemnizaciones por daños y perjuicios.

América del Norte

México	Sí. El proveedor tiene la obligación de resarcir al consumidor en caso de daños causados por productos defectuosos, tal y como lo estipula el artículo 82 de la LFPC “El consumidor puede optar por pedir la restitución del bien o servicio, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable. Cuando el consumidor opte por la rescisión, el proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado y, en su caso, los intereses a que se refiere el segundo párrafo del artículo 91 de esta ley. La bonificación o compensación a que se refiere el párrafo
--------	---

anterior se determinará conforme a lo dispuesto en el artículo 92 ter de esta ley. Lo anterior sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.”

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

Argentina

Sí, los proveedores intervinientes en la cadena de consumo son solidariamente responsables ante el consumidor por sus productos o los servicios que ofrecen. (artículo 40 LDC).

Bolivia

El derecho de repetición está consagrado en la normativa civil boliviana, la cual establece que en caso de que se causare un daño por negligencia, culpa o dolo de algún integrante de la cadena de producción o de consumo, la empresa que procedió al resarcimiento del daño puede iniciar acción de repetición en contra de la empresa que haya producido o fue culpable y /o responsable de la producción del daño; desde esta percepción, existe responsabilidad subsidiaria entre los diferentes integrantes de la cadena de producción o de distribución dependiendo del caso.

Brasil

Si, tanto públicos como privados.

Chile

Sí, existe responsabilidad de todos los involucrados en la cadena de consumo, y a partir de la Ley n° 19.955 se establece en forma clara la responsabilidad solidaria. La norma señala que el consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo. Señala además que serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

Colombia	Si. Por decisión de la Corte Constitucional, existe una responsabilidad solidaria.
Ecuador	Existe responsabilidad solidaria por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados entre los productores, fabricantes, importados, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y en general todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.
Paraguay	Sí existe responsabilidad entre los integrantes, pero la misma es subsidiaria.
Perú	La responsabilidad civil es solidaria. La responsabilidad administrativa depende de su posibilidad objetiva de control sobre el defecto.
Uruguay	Existe responsabilidad de los diferentes integrantes de la cadena de consumo, pero el comerciante o distribuidor sólo responderá cuando el importador o fabricante no pudieran ser identificados, asimismo serán responsables si el daño se produce como consecuencia de una inadecuada conservación del producto o cuando altere sus condiciones originales.
Guyana	En Teoría si, pero no en la practica.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	El artículo 35 de la Ley nº 7472 prevé la responsabilidad en los siguientes términos: “Artículo 35.- Régimen de responsabilidad.El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta ley en perjuicio del consumidor.” Así las cosas el reglamento de la ley en mención sobre este tópico contempla:“Artículo 42.- Régimen de responsabilidad. El productor, el proveedor de bienes o servicios y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio,

de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a la ley en perjuicio del consumidor.”

El Salvador	Este aspecto no está desarrollado expresamente en la ley, la única alusión que se hace está en el artículo 6, cuando se define como proveedor a “toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, como resultado de una transacción comercial”.
Guatemala	Si, solidaria, según artículo 45 de la ley.
Honduras	Si. Ver Artículo No.15 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. Esto sucede cuando un bien comercializado en el país no reúne los requisitos establecidos en el artículo 9 de nuestra ley.
Panamá	Si existe.

América del Norte

México	Sí. La responsabilidad entre los integrantes de la cadena de consumo es solidaria y subsidiaria. Por consiguiente, los artículos 95 y 123 de la LFPC, establecen lo siguiente: “Artículo 95. Los productos que hayan sido repuestos por los proveedores o distribuidores, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación, devolución, bonificación o compensación que corresponda, salvo que la causa sea imputable al proveedor o distribuidor. En caso de que el producto en cuestión cuente con un documento que ampare la evaluación de la conformidad del mismo emitido por alguna de las personas acreditadas o aprobadas a que se refiere la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, tales personas deberán cubrir al proveedor la bonificación o compensación que corresponda. Artículo 123: Cuando la Procuraduría detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de un
--------	---

proveedor por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también al fabricante, productor o importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión..... “

¿Mantiene archivado – el poder público o privado -, algún tipo de catastro, ficha, registro o base de datos personales y de consumo sobre los consumidores?

América del Sur

Argentina	No, sobre los consumidores. Si, sobre los proveedores sancionados.
Bolivia	No existe ninguna base de datos personales de consumo ni de consumidores en el ámbito público, en el ámbito privado las empresas pueden tener esta tipo de base de datos que fueron utilizadas con fines de publicidad directa.
Brasil	Si.
Chile	El SERNAC posee un software que le permite registrar los casos que son ingresados como reclamo a través de sus plataformas de atención de público, denominado Sernac facilita. A partir de estos registros es posible generar informes, crear documentos y efectuar derivaciones.
Colombia	No.
Ecuador	No tenemos conocimiento.
Paraguay	El poder público y privado sí cuentan con bases de datos personales y de consumo.

Perú	Si mantiene el registro.
Uruguay	Existe a nivel privado un “clearing de informes” - una empresa de carácter privado que posee una base de datos sobre personas físicas o jurídicas que incurren en incumplimiento de pago.
Guyana	No.

América Central

Belice	No.
Costa Rica	El Área de Apoyo al Consumidor – órgano del Ministerio de Economía, Industria y Comercio-, cuenta dentro de su organización interna con un departamento de Archivo de expedientes físicos y muestras, en él se lleva un consecutivo de los expedientes desde la apertura de la oficina. Los procedimientos para archivar tanto los expedientes como las muestras se realizan según los manuales que para la excelencia en el manejo de esta información fueron generados. También se cuenta con un registro informático (Base de Datos) de los expedientes (denuncias), su estado actual, el trámite que se debe seguir en relación ellos, y por otro lado, se registran las consultas realizadas por los consumidores en los diversos medios de acceso como: la línea gratuita 800-CONSUMO, el correo electrónico (consumo@meic.go.cr), el fax y el correo convencional.
El Salvador	Si, tanto en la entidad gubernamental (DPC) como en la institución privada (CDC), se cuenta con bases de datos personales. Por parte el CDC, lleva estadísticas sobre ámbitos y rubros, infracciones y empresas de las denuncias interpuestas.
Guatemala	No.
Honduras	—
Panamá	No.

América del Norte

México Las recientes reformas a la LFPC plantean la eventual posibilidad de que Profeco instaure un Registro Público de Consumidores a fin de que los consumidores que queden inscritos en este registro no sean molestados con publicidad que no solicitaron previamente. El artículo 18 de la LFPC estipula que “La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.” Sin embargo, en la actualidad la única base de datos que Profeco mantiene es el Padrón de Organizaciones de Consumidores auspiciadas por esta dependencia.

¿Existe la posibilidad de acceso por parte de los consumidores a esas informaciones?

América del Sur

Argentina Si, si la sanción está firme.

Bolivia A la información de empresas no, pues no son públicas y tampoco existe normativa de base de datos en el País.

Brasil Si.

Chile Los consumidores pueden acceder y utilizar el sistema a través de la página Web www.sernac.cl, pero no pueden obtener información sobre otros casos. En esa misma dirección pueden bajar información, incluyendo la Revista del Consumidor y estudios.

Colombia No.

Ecuador —

Paraguay Existe en los que a Poder Público se refiere.

Perú	El acceso es a solicitud de los interesados.
Uruguay	Para tener acceso a la información hay que estar asociado al clearing.
Guyana	No aplicable.

América Central

Belice	No aplicable.
Costa Rica	Cuando se trata de un expediente en trámite se aplica el contenido del artículo 272 de la Ley General de Administración Pública, sea que quienes tiene acceso al expediente son las partes involucradas, cualquier abogado y los representantes de los interesados. Esto lo pueden hacer por medio de una simple carta de autorización (debidamente autenticada) o por medio de un poder especial administrativo. (Ver artículo 285 Ley General de Administración Pública y 1256 del Código Civil)En cuanto a la solicitud de información más concreta, se puede solicitar vía fax o correo electrónico y por ese mismo medio se les responder, en caso de no indicar uno distinto.
El Salvador	Sí.
Guatemala	No.
Honduras	—
Panamá	—

América del Norte

México	En el caso del Registro Público de Consumidores, la información de los datos personales de los consumidores no estará al alcance del público en general, toda vez que es información privada y confidencial que no puede ser revelada. En cuanto al Padrón de Organización de Consumidores, la información de dicho padrón puede ser consultada por el público en general toda vez que Profeco fomenta la creación de asociaciones de consumidores, así como su afiliación a las mismas.
--------	--

Los órganos públicos de defensa de los consumidores y usuarios, ¿poseen algún tipo de registro sobre las reclamaciones formuladas por los mismos?

América del Sur

Argentina	Datos estadísticos sobre consultas y denuncias.
Bolivia	Las Oficinas de Protección y Atención a los Consumidores del Sistema de Regulación Sectorial, se encuentran en la obligación de llevar un registro de las reclamaciones de usuarios de servicios públicos, así también las diferentes superintendencias del sistema, llevan registro de las Reclamaciones Directas y Administrativas, formuladas por usuarios de los diferentes servicios públicos del Sistema de Regulación Sectorial.
Brasil	Si, los consumidores pueden solicitar a los órganos de defensa del consumidor tales informaciones, y las mismas se encuentran disponibles en la página Web del DPDC.
Chile	El SERNAC posee estadísticas actualizadas sobre los reclamos efectuados a través de su canal presencial y también posee información sobre los otros canales (Internet y telefónico).
Colombia	Se tiene estadísticas sobre el número de quejas por sectores.
Ecuador	La Defensoría del Pueblo tiene registro de las quejas que maneja.
Paraguay	Sí, los Órganos Públicos más importantes cuentan con un registro de denuncias y reclamos recibidos en sus oficinas.
Perú	Sí, existe.



- Uruguay Existe registro de infractores y registro de las consultas, conciliaciones, denuncias, audiencias, etc. Formuladas.
- Guyana Si, la Asociación de Consumidores de Guyana.

América Central

- Belice No, no tenemos conocimiento.
- Costa Rica Como se mencionó, en el Área de Apoyo al Consumidor se registra mediante una base de datos esta información. Adicionalmente, hay una sección de archivo, en donde se lleva un registro de todos los casos tramitados por la Comisión.
- El Salvador Sí.
- Guatemala Sí, conforme el contenido del artículo 54 de la ley, Atribuciones de la DIACO.
- Honduras —
- Panamá Sí existen.

América del Norte

- México Sí. Actualmente, Profeco utiliza el Sistema de Seguimiento Estadístico de Quejas (SISEQ) a fin de registrar las reclamaciones formuladas por los consumidores con fines administrativos y operativos.

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

América del Sur

Argentina	Sí, a través de la Revista Temas del Consumidor, la página Web y gacetillas de prensa.
Bolivia	La ley del Sistema de Regulación Sectorial establece la publicidad como principio de general de los actos administrativos; en relación a la protección de usuarios servicios públicos se establece la publicidad de los procesos de Reclamación Administrativa que se suscitan a instancia de las diferentes superintendencias del País.
Brasil	—
Chile	Los datos específicos de cada caso no son divulgados a menos que el consumidor expresamente consienta en ello. Las estadísticas globales se entregan a los medios de comunicación, así como también los estudios, que están disponibles en la página Web.
Colombia	No.
Ecuador	Eventualmente los hace públicos a través de los medios de comunicación.
Paraguay	Sí, a través de la Pagina Web del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.
Perú	Las publicaciones se realizan en medios de prensa y a través de la Web.
Uruguay	La información es pública salvo que tenga carácter reservado, en cuyo caso debe ser declarada como tal, hasta la fecha se brinda información genérica, salvo en materia de precios de canasta básica en cuyo caso se da información concreta por establecimiento Decreto n° 308.
Guyana	No.

América Central

Belice	No aplicable.
Costa Rica	En la Ley n° 7.472 se contempla la publicación periódica y de forma obligatoria únicamente en cuanto al tema de tarjetas de crédito, veamos la parte del artículo 44 bis que así lo señala: “...Conforme a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 33 de esta ley, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio estará obligado a publicar trimestralmente, en los medios de comunicación colectiva de mayor cobertura, un estudio comparativo de tarjetas de crédito que incluya como mínimo: tasas de interés financieras y moratorias, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales, cobertura, plazos de pago y grado de aceptación. (Así adicionado por el artículo 2°, inciso b), de la Ley n° 7.854, de 14 de diciembre de 1998).”En relación con los otros temas objeto de consultas por los medios de comunicación colectiva (radio, prensa, etc.), son atendidos previa autorización del Departamento de Prensa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
El Salvador	No se hace de manera sistemática sino eventual La DPC pública en los periódicos de mayor circulación los rubros de las empresas más denunciadas.
Guatemala	No.
Honduras	—
Panamá	En la medida que no contengan información reservada o confidencial, son públicos; no obstante, en todo caso su resultado es público.

América del Norte

México	No. No son divulgados estos datos.
--------	------------------------------------

**Departamento de Proteção
e Defesa do Consumidor**

**Secretaria de
Direito Econômico**

Ministério da Justiça