

A DEFESA DO CONSUMIDOR NO MERCOSUL E NO PERU: UMA ANÁLISE COMPARATIVA



A DEFESA DO CONSUMIDOR NO MERCOSUL E NO PERU: UMA ANÁLISE COMPARATIVA



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
Presidente da República
Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
Ministro de Estado de Justiça
Tarso Genro

Secretário Executivo
Luiz Paulo Teles Barreto

Secretária de Direito Econômico
Mariana Tavares de Araujo

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ricardo Morishita Wada

2ª Edição – Revista e Atualizada
Brasília/DF – Brasil
2009

COORDENAÇÃO

Brasil

Ricardo Morishita Wada

SUPERVISÃO

Brasil

Laura Schertel Mendes

ELABORAÇÃO

Argentina

Leonardo Lepíscopo

Juan Martin Atencio

Brasil

Cláudio Péret Dias

Edila Marta Moquedace de Araújo

Fabrcio Missorino Lázaro

Juliana Pereira da Silva

Patrícia Galdino de Faria Barros

Vitor Moraes de Andrade

Alex Christian Kamber

Maria Beatriz Corrêa Salles

Larissa Silva

Felipe Rocha dos Santos

Paraguai

Raquel Cuandu

Rodrigo Irazusta

Wilson Enrique Agüero

Peru

Edwin Aldana Ramos

Uruguai

María Inés de los Santos

Luiz Acosta Pitteta

REPÚBLICA ARGENTINA

Presidenta de la República
Cristina Fernández

Ministro de Economía y Finanzas Públicas
Carlos Fernández

Secretario de Comercio Interior
Guillermo Moreno

Subsecretaria de Defensa del
Consumidor
María Lucila “Pimpi” Colombo

Director de Defensa del
Consumidor
Carlos Alberto Vanella

REPÚBLICA DEL PARAGUAY

Presidente de la República
Fernando Lugo

Ministro de Industria y Comercio
Ricardo Martin Heisecke Rivarola

Sub Secretario de Estado de Comercio
Bruno Hug de Belmont

Director General de Defensa del Consumidor
Wilson Enrique Agüero

REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

Presidente de la República
Tabaré Ramón Vázquez Rosas

Ministro de Economía y Finanzas
Álvaro García

Subsecretario del Ministerio de
Economía y Finanzas
Andrés Masoller

Director General de Comercio
Fernando Antía

Directora del Área de Defensa del
Consumidor
Ana María Sánchez

REPÚBLICA DEL PERÚ

Presidente de la República
Alan Gabriel Ludwig García Pérez

Presidente del Instituto Nacional de Defensa
de la Competencia y de la Protección de la
Propiedad Intelectual
Jaime Thorne León

Secretario Técnico de la Comisión de
Protección al Consumidor
Edwin Aldana Ramos

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

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

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

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

Sumário

	Introdução	11
	Considerações Iniciais	13
	Fundamento Constitucional de Defesa do Consumidor	15
	Fundamento Legal Principal de Defesa do Consumidor	21
	Âmbito de Aplicação da Lei de Defesa do Consumidor	23
	Conceito de Consumidor	25
	Conceito de Fornecedor	29
	Conceito de Produto	33
	Conceito de Serviço	35
	Conceito de Relação de Consumo e Integração Normativa	37
	Institutos, Princípios e Disposições Legais	41
	Previsão do Direito Básico à Informação	43
	Saúde e Segurança	45
	Produtos e Serviços Nocivos e Perigosos	47
	Produtos Nocivos Inseridos no Mercado - Recall	51
	Oferta	55
	Publicidade	63
	Práticas Abusivas	71
	Garantia de Qualidade e Adequação dos Produtos	77

Institutos, Princípios e Disposições Legais

Prestação de Serviços	87
Serviços Públicos	95
Venda Fora do Estabelecimento Comercial	105
Fornecimento de Crédito	111
Proteção Contra Cláusulas Abusivas e seu Controle Administrativo	117
Responsabilidade por Danos	135
Banco de Dados de Consumo	143
Desconsideração da Personalidade Jurídica	163
Associação de Consumidores	167
Políticas de Educação para o Consumo	175
Arbitragem	181
Política Nacional de Relação de Consumo e seus Instrumentos	191
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	195
Órgãos, Faculdades e Atribuições	199
Procedimento Administrativo	209
Sanções Administrativas	221
Procedimento Judicial	233
Sanções Penais	247



INTRODUÇÃO

Comentário:

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

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

O presente trabalho iniciou-se a partir de acordo interinstitucional entre os órgãos de proteção do consumidor da Argentina e do Brasil, celebrado em 25 de junho de 2005, no qual ambos os países se comprometeram a elaborar um quadro comparativo das leis, com o objetivo de aprofundar o reconhecimento recíproco de cada legislação, bem como de difundir os direitos dos consumidores de ambos os países.

Na ata da Reunião Ordinária do Comitê Técnico nº 07 do Mercosul, realizada nos dias 27, 28 e 29 de setembro de 2006, na cidade de Brasília, Capital da República Federativa do Brasil, com a presença das delegações

da Argentina e do Brasil, registrou-se a importância dos demais Estados Partes e Associados do Mercosul integrarem o estudo comparativo, o que evidencia que este trabalho está em pleno desenvolvimento e aberto para a participação de outros países.

Para esta nova edição, esse trabalho comparativo foi expandido para abarcar também a legislação do Uruguai e as recentes alterações ocorridas na legislação argentina, sendo que para tal foram realizadas visitas técnicas entre os representantes dos órgãos de defesa do consumidor desses países.

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

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



CONSIDERAÇÕES INICIAIS



FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Comentário:

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

Na Argentina elevaram-se a âmbito constitucional os direitos e interesses dos consumidores com a reforma da Constituição de 1994, prevendo que os consumidores de bens e serviços têm direito à proteção de sua saúde, segurança, interesses econômicos, à informação adequada e verdadeira e a condições de tratamento equitativas e dignas. A proteção desses direitos é realizada pelas autoridades e pela legislação, que deve estabelecer procedimentos eficazes para a prevenção e solução de conflitos.

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

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

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

Comentário:

A Constituição do Uruguai não contém uma norma que preveja especificamente a defesa do consumidor, mas um conjunto disperso de disposições que responde de maneira uniforme a um mesmo princípio geral de tutela dos direitos fundamentais. As disposições que resguardam os direitos individuais fundamentais e os direitos gerais difusos – como os do meio-ambiente – possuem três normas constitucionais básicas: (a) uma que afirma que os direitos expressamente consagrados têm caráter meramente enunciativo (art. 72), (b) outra que consigna que a falta de regulamentação daqueles direitos não ensejará a sua não aplicação, devendo ser utilizadas a analogia, os princípios gerais do direito e a doutrina (art. 332), e (c) o princípio da igualdade, que deve fundamentar a relação entre os contratantes (art. 8). A esta última norma é conferida fundamental importância, porquanto constitui a pedra angular sobre a qual repousam a lei de tutela de consumidor e uma base de interpretação da Constituição que indica uma realidade singular: antes mesmo da própria Lei de Defesa do Consumidor, o Direito positivo uruguaio virtualmente consagrava a tutela do consumidor, e o que a lei realizou foi desenvolver essa tutela, especificando os direitos e regulamentando o seu exercício.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

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

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

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

“Art. 43.- Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra

Legislação:

todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

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

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

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

- **BRASIL**

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

- “Art. 5º. (...)

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

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

- (...)

- V. Defesa do consumidor.”

Legislação:

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

- **PARAGUAI**

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

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

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

- **PERU**

- ***Constitución Política del Perú***

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

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

- “Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

Legislação:

- **URUGUAI**

- **Constitución de la República Oriental del Uruguay**

- “Art. 7°. Los habitantes de la República tienen derecho a ser protegidos en el goce de su vida, honor, libertad, seguridad, trabajo y propiedad. Nadie puede ser privado de estos derechos sino conforme a las leyes que se establecen por razones de interés general.”

- “Art. 8°. Todas las personas son iguales ante la ley no reconociéndose otra distinción entre ellas sino la de los talentos o las virtudes. Nadie puede ser privado de estos derechos sino conforme a las leyes que se establecen por razones de interés general.”

- “Art. 72. La enumeración de derechos, deberes y garantías hecha por la Constitución, no excluye los otros que son inherentes a la personalidad humana o se derivan de la forma republicana de gobierno.”

- “Art. 332. Los preceptos de la presente Constitución que reconocen derechos a los individuos, así como los que atribuyen facultades e imponen deberes a las autoridades públicas, no dejarán de aplicarse por falta de la reglamentación respectiva, sino que ésta será suplida, recurriendo a los fundamentos de leyes análogas, a los principios generales de derecho y a las doctrinas más recibidas.”



FUNDAMENTO LEGAL PRINCIPAL DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Comentário:

• ARGENTINA

Lei nº 24.240 de 1993 - Ley de Defensa del Consumidor

• BRASIL

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

• PARAGUAI


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

• PERU

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

• URUGUAI

Lei nº 17.250 de 2000 - Ley de Relaciones de Consumo.



ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR



CONCEITO DE CONSUMIDOR

Comentário:

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

No Brasil, Argentina, Paraguai, Peru e Uruguai considera-se consumidor: a) a pessoa física ou jurídica; e, b) o destinatário final do produto ou serviço.

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

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

Legislação:

- **ARGENTINA**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 1° — Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.”

- **BRASIL**

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

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

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

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

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

- **PARAGUAI**

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

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

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

- PERU

- *Ley de Protección al Consumidor*

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

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

- *Decreto Legislativo n° 691*

- “Artículo 1.- (...) La palabra ‘consumidor’ se refiere a cualquier persona a la que se dirige un mensaje publicitario o que es susceptible de recibirlo.”

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

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

- URUGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor*

- “Artículo 2°.- Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella.

- No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización.”



CONCEITO DE FORNECEDOR

Comentário:

Tanto a lei brasileira, quanto a peruana exigem o requisito da habitualidade da atividade para a caracterização do fornecedor. Para a lei argentina, consideram-se fornecedores também os que realizam atividades ocasionais. Ademais, na Argentina, excluem-se do conceito de fornecedor os profissionais liberais cuja profissão exige título universitário e inscrição em corporação profissional, mas não a publicidade que façam desses serviços. No Paraguai, a caracterização do fornecedor exige que ele desenvolva atividade onerosa. No Uruguai, a lei qualifica como fornecedor a pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, pública ou privada, que realiza atividade de forma profissional, expressão essa que compreende a habitualidade e o conhecimento específico, descartando-se a atividade ocasional.

Legislação:

- **ARGENTINA**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 2° — PROVEEDOR.

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

Legislação:

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.”

- **BRASIL**

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

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

- **PARAGUAI**

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

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

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

- **PERU**

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

- **URUGUAI**

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

- “Artículo 3°.- Proveedor es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo.”



Comentário:

Legislação:

O conceito de produto é semelhante nas legislações do Brasil, do Peru, do Paraguai e do Uruguai. A lei brasileira e uruguaia abrangem os bens imateriais. A lei argentina, por sua vez, embora não defina expressamente o que seja produto, refere-se a este como “bens”.

- **ARGENTINA**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

- “Artículo 1° — Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.(...)”

- **BRASIL**

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

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

CONCEITO DE PRODUTO

Legislação:

- **PARAGUAI**

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

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

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

- **PERU**

- **Ley de Protección al Consumidor**

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

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

- **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

- “Artículo 5°.- Producto es cualquier bien corporal o incorporeal, mueble o inmueble...”



CONCEITO DE SERVIÇO

Comentário:

Todas as leis definem serviço como a atividade remunerada, e a legislação uruguaia equipara a esta a prestação de serviços a título gratuito, quando se realiza em função de uma eventual relação de consumo. As leis da Argentina e do Paraguai excluem do conceito de serviço a atividade dos profissionais liberais cujo exercício exige título universitário e autorização de corporação profissional, salvo a publicidade que se tenha feito para o seu oferecimento.

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

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

- “ARTICULO 19. — Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

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

Legislação:

• **BRASIL**

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

• **PARAGUAI**

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

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

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

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

• **PERU**

- **Ley de Protección al Consumidor**

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

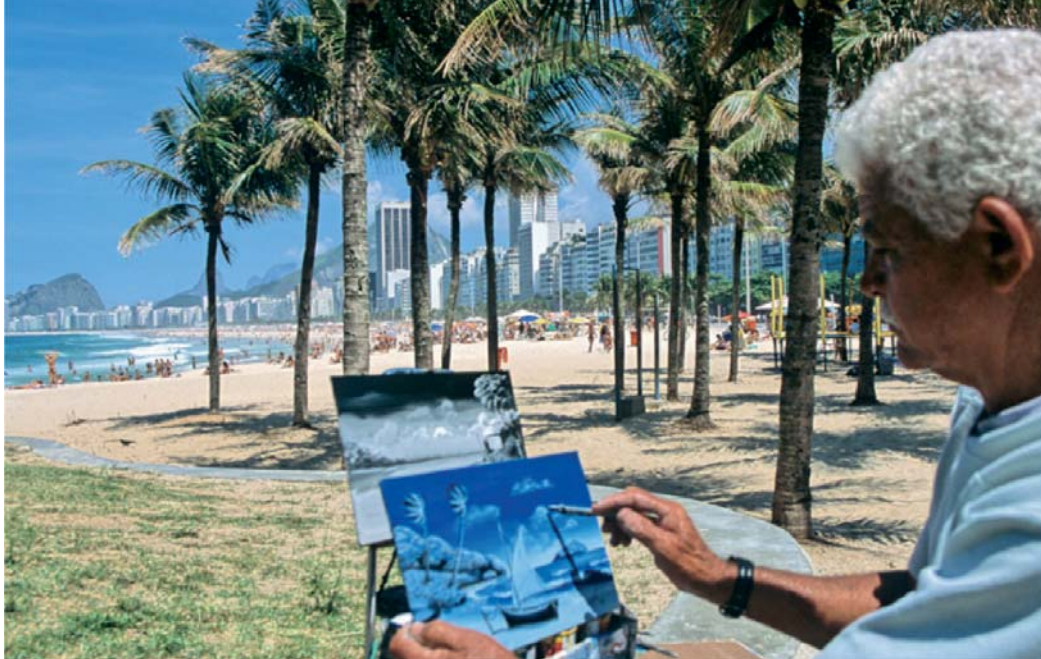
d) **Servicios.-** Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.”

• **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 4º....La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo.”

“Artículo 5º.- ... Servicio es cualquier actividad remunerada, suministrada en el mercado de consumo, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales.”



CONCEITO DE RELAÇÃO DE CONSUMO E INTEGRAÇÃO NORMATIVA

Comentário:

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

Na Argentina, a lei de defesa do consumidor se integra com todas as normas gerais especiais aplicáveis às relações de consumo, regendo sempre, em caso de dúvida, a mais favorável ao consumidor. No Brasil, o entendimento jurisprudencial e doutrinário caminha neste mesmo sentido.

A lei uruguaia, em seu artigo 1º, estabelece um critério de integração do regime jurídico que regula as relações de consumo, remetendo ao intérprete diretamente as disposições do Código Civil para preencher os vazios normativos que podem se apresentar na lei. Esta remissão tem um conteúdo duplo, pois estabelece o direito comum como fonte normativa que regulará a relação de consumo – no que não estiver especificamente previsto no microsistema normativo – e também permite que se acessem as normas que regulam a interpretação dos negócios jurídicos em geral para interpretar e qualificar os negócios que se inserem no direito do consumidor.

Legislação:

• **ARGENTINA**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

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

(a) la adquisición o locación de cosas muebles;

(b) la prestación de servicios;

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

• **PARAGUAI**

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

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

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

• **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 1º: La presente ley es de orden público y tiene por objeto regular las relaciones de consumo, incluidas las situaciones contempladas en el inciso segundo del artículo 4º. En todo lo no previsto, en la presente ley, será de aplicación lo dispuesto en el Código Civil.”

“Artículo 4º.- Relación de consumo es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final. La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo.”

Legislação:**- Constitución de la República**

“Artículo 72.

La enumeración de derechos, deberes y garantías hecha por la Constitución, no excluye los otros que son inherentes a la personalidad humana o se derivan de la forma republicana de gobierno.”

“Artículo 332.

Los preceptos de la presente Constitución que reconocen derechos a los individuos, así como los que atribuyen facultades e imponen deberes a las autoridades públicas, no dejarán de aplicarse por falta de la reglamentación respectiva, sino que ésta será suplida, recurriendo a los fundamentos de leyes análogas, a los principios generales de derecho y a las doctrinas generalmente admitidas.”

- Código Civil

“7. Las leyes no tienen efecto retroactivo (artículos 2390 a 2392).”

“8. La renuncia general de las leyes no surtirá efecto.

Tampoco surtirá efecto la renuncia especial de leyes prohibitivas: lo hecho contra éstas será nulo, si en las mismas no se dispone lo contrario.”

“9. Las leyes no pueden ser derogadas, sino por otras leyes; y no valdrá alegar, contra su observancia, el desuso ni la costumbre o práctica en contrario.

La costumbre no constituye derecho, sino en los casos en que la ley se remite a ella (artículo 594, inciso 2°).”

“10. La derogación de las leyes puede ser expresa o tácita.

Es expresa, cuando la nueva ley dice expresamente que deroga la antigua.

Es tácita, cuando la nueva ley contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley anterior.

La derogación tácita deja vigente en las leyes anteriores, aunque versen sobre la misma materia, todo aquello que no pugna con las disposiciones de la nueva ley.

La derogación de una ley puede ser total o parcial.”

“11. No pueden derogarse por convenios particulares, las leyes en cuya observancia están interesados el orden público y las buenas costumbres.”

“12. Sólo toca al legislador explicar o interpretar la ley, de un modo generalmente obligatorio.”

Legislação:

“1299. Las cláusulas equívocas o ambiguas deben interpretarse por medio de los términos claros y precisos empleados en otra parte del mismo escrito, cuidando de darles no tanto el significado que en general les pudiera convenir, cuanto el que corresponde por el contexto general.”

“1300. Las cláusulas susceptibles de dos sentidos, del uno de los cuales resultare la validez y del otro la nulidad del acto, deben entenderse en el primero.

Sin ambos dieren igualmente validez al acto, deben tomarse en el sentido que más convenga a la naturaleza del contrato y a las reglas de la equidad.”

“1301. Los hechos de los contrayentes, posteriores al contrato, que tengan relación con lo que se discute, servirán para explicar la intención de las partes al tiempo de celebrar el contrato.”

“1302. Las cláusulas ambiguas se interpretan por lo que es de uso y costumbre en el lugar del contrato.”

“1303. Las cláusulas de uso común deben suplirse en los contratos, aun cuando no se hallen expresadas en ellos.”

“1304. En los casos dudosos que no puedan resolverse según las bases establecidas, las cláusulas ambiguas deben interpretarse a favor del deudor.

Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de su falta de explicación.”

“1305. Por generales que sean los términos de un contrato, sólo se aplicarán a la materia sobre que se ha contratado.”

“1306. Cuando el objeto de un contrato es un compuesto de diversas partes, la denominación dada al todo comprende todas las partes que lo forman.”

“1307. La expresión de un caso se estima hecha por vía de ejemplo, a no ser que aparezca claramente haberse hecho con el objeto de restringir la obligación a ese caso.”

A person wearing a white lab coat is seated at a table, working with several blue trays containing small, dark, granular substances. In the background, there are shelves with various glass jars and containers, some containing liquids and others containing solids. The scene suggests a laboratory or a pharmacy setting.

INSTITUTOS, PRINCÍPIOS E DISPOSIÇÕES LEGAIS



PREVISÃO DO DIREITO BÁSICO À INFORMAÇÃO

Comentário:

Em todos os países é assegurado o direito à informação adequada, havendo regulamentação legal semelhante. No Brasil e na Argentina, além dos critérios gerais, existem disposições específicas referentes à informação em temas como saúde e segurança, serviços financeiros, entre outras. Ademais a lei argentina prevê que o fornecimento da informação deve ser sempre de maneira gratuita.

Legislação:

• ARGENTINA

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 4° — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.”

• BRASIL

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

“Art. 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;”

Legislação:

- **PARAGUAI**

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

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

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

- **PERU**

- **Ley de Protección al Consumidor**

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

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

- **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

- “Artículo 6°. Son derechos básicos de los consumidores:(...)

- C) La información suficiente, clara, veraz, en idioma español sin perjuicio que puedan emplearse además otros idiomas.”

- “Artículo 13.- Toda información referente a una relación de consumo deberá expresarse en idioma español sin perjuicio que además puedan usarse otros idiomas. Cuando en la oferta se dieran dos o más informaciones contradictorias, prevalecerá la más favorable al consumidor.”



SAÚDE E SEGURANÇA

Comentário:

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

Legislação:

• ARGENTINA

- *Ley de Defensa del Consumidor*

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

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

• BRASIL

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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

(...)

Legislação:

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

- **PARAGUAI**

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

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

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

- **PERU**

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

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

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

- **URUGUAI**

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

- “Artículo 6°.- Son derechos básicos de consumidores:

- A) La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos causados por las prácticas en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos.”



PRODUTOS E SERVIÇOS NOCIVOS E PERIGOSOS

Comentário:

Em todos os países a comercialização de produtos ou serviços que podem acarretar perigo à saúde somente é autorizada mediante a informação adequada e ostensiva dos riscos e a partir da observação de normas que garantam a segurança desses produtos. No Paraguai e na Argentina, exige-se a entrega de manual de instrução em língua nacional juntamente com o produto potencialmente nocivo. No Brasil o manual deve acompanhar todo produto industrial. No Uruguai, no caso de produtos industriais, mesmo quando não se faz referência expressa, exige-se que a informação acompanhe sempre o produto de maneira impressa e em língua espanhola, inclusive em sua comercialização final.

Legislação:

• ARGENTINA

- *Ley de Defensa del Consumidor*

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

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y

Legislação:

brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos enunciados en el artículo 4° responsables del contenido de la traducción.”

- **BRASIL**

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

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

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

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

- **PARAGUAI**

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

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

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

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

• PERU

- *Ley de Protección al Consumidor*

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

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

• URUGUAI

- *Ley de defensa del Consumidor*

“Artículo 7º.- Todos los productos y servicios cuya utilización pueda suponer un riesgo de aquellos considerados normales y previsible por su naturaleza, utilización o finalidad, para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios, deberán comercializarse observando las normas o las formas establecidas o razonables.”

“Artículo 8º.- Los proveedores de productos y servicios peligrosos o nocivos para la salud o seguridad deberán informar en forma clara y visible sobre su peligrosidad o nocividad, sin perjuicio de otras medidas que puedan tomarse en cada caso concreto.”

“Artículo 9º.- La autoridad administrativa competente podrá prohibir la colocación de productos en el mercado, excepcionalmente y en forma fundada, cuando éstos presenten un grave riesgo para la salud o seguridad del consumidor por su alto grado de nocividad o peligrosidad.”

“Artículo 10.- Tratándose de productos industriales, el fabricante deberá proporcionar la información a que refieren los artículos precedentes, y ésta deberá acompañar siempre al producto, incluso en su comercialización final.”

“Artículo 11.- Los proveedores de productos y servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado, tomen conocimiento de su nocividad o peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores. En este último caso, la comunicación se cumplirá mediante anuncios publicitarios.”



PRODUTOS NOCIVOS INSERIDOS NO MERCADO - RECALL

Comentário:

No Brasil, na Argentina, no Paraguai e no Uruguai, deve o fornecedor avisar as autoridades competentes e os consumidores na hipótese da nocividade extraordinária ser identificada após a inserção do produto no mercado. No Peru, exige-se que sejam adotadas todas as medidas cabíveis para a solução do problema, dentre elas, o aviso às autoridades e aos consumidores. A lei peruana e a lei paraguaia mencionam expressamente que o produto deve ser retirado do mercado, substituído ou que o seu defeito deve ser sanado pelo fornecedor. No Peru, a resolução nº 095-96-TDC firmou precedente de observância obrigatória, especificando como deve ocorrer a advertência ao consumidor (frequência e forma pela qual a informação deve ser veiculada e a linguagem a ser utilizada).

Já as leis argentina e brasileira não fazem menção expressa a essas medidas no capítulo próprio. No Brasil, não obstante o veto ao art. 11 que previa tais medidas, a obrigatoriedade decorre do dever de se garantir a segurança dos produtos, bem como do direito básico do consumidor à efetiva prevenção de danos.

O recall está previsto, na Argentina, no decreto que regulamenta a lei de consumidor (Decreto 1798/94, art. 4º), sendo que, além do aviso aos consumidores, a notificação às autoridades deve proceder a retirada ou reparação do produto.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

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

- **BRASIL**

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

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

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

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

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

- **PARAGUAI**

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

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

Legislação:

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

- **PERU**

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

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

- **URUGUAI**

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

- “Artículo 11.- Los proveedores de productos y servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado, tomen conocimiento de su nocividad o peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores. En este último caso, la comunicación se cumplirá mediante anuncios publicitarios.”



OFERTA

Comentário:

A legislação de proteção ao consumidor de todos os países determina que a oferta obriga o fornecedor. Apenas a lei brasileira e a uruguaia exigem, para a obrigatoriedade da oferta, que a informação seja suficientemente precisa. Tanto o Brasil quanto a Argentina e o Uruguai têm uma tutela específica da obrigação na hipótese de descumprimento da oferta, prevendo que, caso isso ocorra, pode o consumidor exigir o cumprimento forçado da oferta, aceitar outro produto ou serviço ou efetuar a rescisão contratual. Paraguai, Argentina e Peru exigem que seja informado o prazo da oferta. A lei argentina ressalva ainda que a quantidade de produto deve ser comunicada no caso de oferta limitada.

Legislação:

• ARGENTINA

- Ley de Defensa del Consumidor

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

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

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley.”

Legislação:

“Artículo 10 bis. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

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

- Decreto n° 1798/94:

“Artículo 7°

- a) En la oferta de bienes o servicios realizada en el lugar donde los mismos se comercializan se podrán omitir las fechas de comienzo y finalización, en cuyo caso obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice. La oferta realizada fuera del lugar de comercialización deberá contener siempre el plazo de su vigencia.

Cuando el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla.

Cuando por cualquier causa en una oferta se hubieren incluido precisiones contradictorias, se estará siempre a la más favorable al consumidor o usuario.

- b) Si el proveedor de cosas o servicios no cumple la oferta o el contrato el consumidor podrá, en su caso, alternativamente y a su elección:

- I) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que el incumplimiento no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor no imputable al proveedor;

- II) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;

- III) rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado y al resarcimiento por daños y perjuicios.

En los casos de servicios contemplados en el Artículo 23 de la Ley N° 24.240, y previo al ejercicio de estas opciones, deberá estarse a lo establecido en dicho artículo.”

• **BRASIL**

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

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

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

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

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

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

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

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

• **PARAGUAI**

- Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario

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

La oferta y presentación de los productos o servicios asegurará informaciones correctas, claras, precisas y visibles, escritas en idioma oficial, sobre sus características, cualidades, cantidad, composición, precio, garantía,

Legislação:

plazo de validez, origen, dirección del local de reclamo y los riesgos que presenten para la seguridad de los consumidores, en su caso.”

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

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

- **PERU**

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

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

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

“Artículo 15°.- El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

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

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

Legislação:

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

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

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

• URUGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 12.- La oferta dirigida a consumidores determinados o indeterminados, transmitida por cualquier medio de comunicación y que contenga información suficientemente precisa con relación a los productos o servicios ofrecidos, vincula a quien la emite y a aquel que la utiliza de manera expresa por el tiempo que se realice. Este plazo se extenderá en los siguientes casos:

1) Cuando dicha oferta se difunda únicamente en día inhábil, en cuyo caso la misma vincula a los sujetos referidos en esta cláusula hasta el primer día hábil posterior al de su realización.

2) Cuando el oferente establezca un plazo mayor.

En todos los casos, la oferta podrá especificar sus modalidades, condiciones o limitaciones.

Legislação:

Durante el plazo de vigencia de la oferta, incluso si éste es más extenso que el previsto en la presente ley, la oferta será revocable. La revocación será eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer, y siempre que esto ocurra antes que la aceptación haya llegado al oferente. En los casos en los que el oferente asuma el compromiso de no revocar la oferta, la misma no será revocable.

La aceptación de la oferta debe ser tempestiva. La aceptación tardía es ineficaz, salvo la facultad del proponente de otorgarle eficacia.”

“Artículo 13.- Toda información referente a una relación de consumo deberá expresarse en idioma español sin perjuicio que además puedan usarse otros idiomas.

Cuando en la oferta se dieran dos o más informaciones contradictorias, prevalecerá la más favorable al consumidor.”

“Artículo 14.- Toda información, aun la proporcionada en avisos publicitarios, difundida por cualquier forma o medio de comunicación, obliga al oferente que ordenó su difusión y a todo aquel que la utilice, e integra el contrato que se celebre con el consumidor.”

“Artículo 15.- El proveedor deberá informar, en todas las ofertas, y previamente a la formalización del contrato respectivo:

A) El precio, incluidos los impuestos.

B) En las ofertas de crédito o de financiación de productos o servicios, el precio de contado efectivo según corresponda, el monto del crédito otorgado o el total financiado en su caso, y la cantidad de pagos y su periodicidad. Las empresas de intermediación financiera, administradoras de créditos o similares, también deberán informar la tasa de interés efectiva anual.

C) Las formas de actualización de la prestación, los intereses y todo otro adicional por mora, los gastos extras adicionales, si los hubiere, y el lugar de pago.

El precio difundido en los mensajes publicitarios deberá indicarse según lo establecido en el presente artículo. La información consignada se brindará conforme a lo que establezca la reglamentación.”

“Art.17 - La oferta de productos debe brindar información clara y fácilmente legible sobre sus características, naturaleza, cantidad, calidad - en los términos y oportunidades que correspondan-, composición, garantía, origen del producto, el precio de acuerdo a lo establecido en el artículo

Legislação:

15, los datos necesarios para la correcta conservación y utilización del producto y, según corresponda, el plazo de validez y los riesgos que presente para la salud y seguridad de los consumidores. La información consignada en este artículo se brindará conforme lo establezca la reglamentación respectiva. En lo que respecta al etiquetado-rotulado de productos, así como en relación a la necesidad de acompañar manuales de los productos y el contenido de éstos, se estará a lo que disponga la reglamentación.”

“Art.18 - Los fabricantes e importadores deberán asegurar la oferta de componentes y repuestos mientras subsista la fabricación o importación del producto.” (Ver: Decreto número 244/000 de 23 de agosto de 2000.)

“Artículo 19 – La oferta de productos defectuosos, usados o reconstituidos deberá indicar tal circunstancia en forma clara y visible.”

“Artículo 20.- En la oferta de servicios el proveedor deberá informar los rubros que se indican en el presente artículo, salvo que por la naturaleza del servicio no corresponda la referencia a alguno de ellos. La información deberá ser clara y veraz y, cuando se brinde por escrito, será proporcionada con caracteres fácilmente legibles.

A) Nombre y domicilio del proveedor del servicio.

B) La descripción del servicio a prestar.

C) Una descripción de los materiales, implementos, tecnología a emplear y el plazo o plazos del cumplimiento de la prestación.

D) El precio, incluidos los impuestos, su composición cuando corresponda, y la forma de pago. Será aplicable en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 15 de la presente ley.

E) Los riesgos que el servicio pueda ocasionar para la salud o seguridad, cuando se diera esta circunstancia.

F) El alcance y duración de la garantía, cuando ésta se otorgue.

G) Solamente podrá informarse la calidad de conformidad a lo previsto en el artículo 17 de la presente ley.

La reglamentación podrá prever situaciones en que, junto con la oferta deba brindarse un presupuesto al consumidor, estableciendo su contenido y eficacia.”

“Art.21 - La oferta de servicios financieros deberá contener las especificaciones que, según los servicios que se trate, pueda disponer la reglamentación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20 precedente.”

Legislação:

“Artículo 32.- La violación por parte del proveedor de la obligación de actuar de buena fe o la transgresión del deber de informar en la etapa precontractual, de perfeccionamiento o de ejecución del contrato, da derecho al consumidor a optar por la reparación, la resolución o el cumplimiento del contrato, en todos los casos más los daños y perjuicios que correspondan.”



PUBLICIDADE

Comentário:

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

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

As legislações de proteção ao consumidor brasileira e paraguaia tratam a publicidade de forma semelhante, sendo que ambas vedam tanto a publicidade enganosa, como a abusiva. Brasil, Paraguai, Peru e Uruguai exigem que a publicidade seja facilmente identificada como tal pelo consumidor e determinam que a veracidade das informações veiculadas na publicidade está sujeita à comprovação pelo fornecedor. No caso uruguaio, a lei declara como direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa; a proteção contra a publicidade abusiva não está expressamente consagrada, mas esse tipo pode ser considerado virtualmente incluído na Lei de Defesa do Consumidor, visto que o inciso 2.º do artigo 1.º da lei contém uma norma de integração que dispõe que em tudo que não for previsto deverá ser aplicado o disposto no artigo 1321 do Código Civil, que consagra a figura do abuso de direito, e, qualquer publicidade que atente contra os direitos básicos do consumidor, consagrados no artigo 6.º, implicam exercício abusivo do direito, além de que a atividade descrita no artigo 22 (que trata das práticas abusivas na oferta) traz um princípio geral (a rejeição ao abuso do direito) que pode acontecer no âmbito da publicidade. No Peru e na Argentina é vedada apenas a publicidade que

Comentário:

induza o consumidor a erro (enganosa), não havendo vedação expressa contra a publicidade abusiva, sem prejuízo das previsões do artigo 1071 do Código Civil Argentino, que se refere ao abuso de direito e que poderá resultar em sua aplicação. A lei paraguaia não permite a publicidade comparativa quando, através do dolo ou de declarações indiscriminadas, induza o consumidor a estabelecer a superioridade de um produto sobre o outro. A lei uruguaia permite a publicidade comparativa, desde que fundada em dados objetivos e que possam ser comprovados.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

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

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

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

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

- **BRASIL**

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

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

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

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

Legislação:

§ 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 ao 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.

§ 4º (Vetado).”

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

• PARAGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario*

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

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

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

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

“Artículo 37º.- Queda prohibida la publicidad abusiva, entendida como aquélla de carácter discriminatorio de cualquier naturaleza, o que incite a

Legislação:

la violencia, explote el miedo, se aproveche de la falta de madurez de los niños, infrinja valores medioambientales o sea capaz de inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.”

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

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

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

- **PERU**

- **Decreto Legislativo n° 691**

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

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

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

La palabra “producto” comprende también los servicios.

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

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

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

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

“Artículo 4°.- Los anuncios no deben contener informaciones ni imágenes que directa o indirectamente, o por omisión, ambigüedad, o

Legislação:

exageración, puedan inducir a error al consumidor, especialmente en cuanto a las características del producto, el precio y las condiciones de venta.

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

• URUGUAI

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 6°.- Son derechos básicos de los consumidores:

(...)

D) La protección contra la publicidad engañosa, los métodos coercitivos o desleales en el suministro de productos y servicios y las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, cada uno de ellos dentro de los términos dispuestos en la presente ley.”

“Artículo 24.- Toda publicidad debe ser transmitida y divulgada de forma tal que el consumidor la identifique como tal.

Queda prohibida cualquier publicidad engañosa.

Se entenderá por publicidad engañosa cualquier modalidad de información o comunicación contenida en mensajes publicitarios que sea entera o parcialmente falsa, o de cualquier otro modo, incluso por omisión de datos esenciales, sea capaz de inducir a error al consumidor respecto a la naturaleza, cantidad, origen, precio, respecto de los productos y servicios.”

“Artículo 25.- La publicidad comparativa será permitida siempre que se base en la objetividad de la comparación y no se funde en datos subjetivos, de carácter psicológico o emocional; y que la comparación sea pasible de comprobación.”

“Artículo 26.- La carga de la prueba de la veracidad y exactitud material de los datos de hecho contenidos en la información o comunicación publicitaria, corresponde al anunciante.”

“Artículo 27.- La reglamentación podrá establecer un plazo durante el cual el proveedor de productos y servicios debe mantener en su poder, para la información de los legítimos interesados, los datos fácticos, técnicos y científicos que den sustento al mensaje publicitario.”

- **Decreto del Poder Ejecutivo No. 244/2000**

“Artículo 19° .- El proveedor de productos y servicios debe mantener en su poder, para la información de los legítimos interesados, los datos fácticos, técnicos y científicos que den sustento al mensaje publicitario que emita, durante el plazo de noventa días contados desde el último mensaje difundido.”

- **Código Civil**

“Art. 1321. El que usa de su derecho no daña a otro, con tal que no haya exceso de su parte. El daño que puede resultar no le es imputable.”



PRÁTICAS ABUSIVAS

Comentário:

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

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

- “Artículo 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

Legislação:

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.”

“Artículo 35: PROHIBICIÓN: Queda prohibida la realización de propuestas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.”

- **BRASIL**

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

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

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

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

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

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

- V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

• PARAGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario*

“Artículo 14°.- Queda prohibido al proveedor:

a) condicionar la adquisición de un producto o servicio a la de otro producto o servicio, excepto cuando por los usos o costumbres o la naturaleza del producto o servicio, éstos sean ofrecidos en conjunto;

b) aprovechar la ligereza o ignorancia del consumidor para lograr el consumo de sus productos o servicios;

c) hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos establecidos en esta ley;

d) dejar de señalar el plazo para el cumplimiento de su obligación, o los plazos respectivos cuando fueren de cumplimiento sucesivo;

e) enviar o entregar al consumidor cualquier producto o proveer cualquier servicio que no haya sido previamente solicitado; y,

f) discriminar al consumidor por razones de sexo, edad, religión, raza o posición económica, en la provisión de un producto o servicio ofertado al público en general.”

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

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

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

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

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

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

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

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

De no brindar dicha información, quedarán obligados y serán responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios

Legislação:

de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensamblen, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos.”

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

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

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

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

• URUGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 22.- Son consideradas prácticas abusivas, entre otras:

A) Negar la provisión de productos o servicios al consumidor, mientras exista disponibilidad de lo ofrecido según los usos y costumbres y la posibilidad de cumplir el servicio, excepto cuando se haya limitado la oferta y lo haya informado previamente al consumidor, sin perjuicio de la revocación que deberá ser difundida por los mismos medios empleados para hacerla conocer.

B) Hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos.

C) Fijar el plazo, o los plazos para el cumplimiento de las obligaciones de manera manifiestamente desproporcionada en perjuicio del consumidor.

Legislação:

D) Enviar o entregar al consumidor, cualquier producto o proveer cualquier servicio, que no haya sido previamente solicitado. Los servicios prestados o los productos remitidos o entregados al consumidor, en esta hipótesis, no conllevan obligación de pago ni de devolución, equiparándose por lo tanto a las muestras gratis. Se aplicará, en lo que corresponda, lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 16 de la presente ley.

E) Hacer aparecer al consumidor como proponente de la adquisición de bienes o servicios, cuando ello no corresponda.”

“Artículo 32.- La violación por parte del proveedor de la obligación de actuar de buena fe o la transgresión del deber de informar en la etapa precontractual, de perfeccionamiento o de ejecución del contrato, da derecho al consumidor a optar por la reparación, la resolución o el cumplimiento del contrato, en todos los casos más los daños y perjuicios que correspondan.”

- Código Civil

“Art. 1291. Los contratos legalmente celebrados forman una regla a la cual deben someterse las partes como a la ley misma.

Todos deben ejecutarse de buena fe y por consiguiente obligan, no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las consecuencias que según su naturaleza sean conformes a la equidad, al uso o a la ley.”

“Art. 1321. El que usa de su derecho no daña a otro, con tal que no haya exceso de su parte. El daño que puede resultar no le es imputable.”



GARANTIA DE QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DOS PRODUTOS

Comentário:

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

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

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

Comentário:

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

No caso uruguaio, dentro do capítulo referente às garantias, as disposições não abrangem os vícios da coisa. Já no capítulo que trata sobre as violações, à luz das normas sobre prescrição e decadência, encontra-se uma regulação cujos efeitos são praticamente os mesmos que os previstos nas legislações brasileira e argentina, à exceção da solidariedade dos fornecedores.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

- “Artículo 11: GARANTÍAS:

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

(c) obtener una quita proporcional del precio.

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

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

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

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

- **BRASIL**

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

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

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

§ 6º Conceito de produtos impróprios ao uso e consumo.”

Legislação:

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

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) La libre elección del Bien que se va adquirir o del servicio que se va a contratar. (...)

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

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

a) identificación de quién ofrece la garantía;

b) identificación del fabricante o importador del producto o prestador de servicio respectivo;

c) identificación precisa del producto o servicio, con sus especificaciones técnicas;

d) condiciones de validez de la garantía, su plazo y cobertura, especificando las partes del producto o servicio que serán cubiertas por la garantía;

e) domicilio de quienes estén obligados contractualmente a prestar la garantía;

f) condiciones de preparación de producto o servicio, con especificación del lugar donde se efectivizará la garantía;

g) costos a cargo del consumidor, si los hubiese; y,

h) lugar y fecha de provisión del producto de servicio al consumidor.”

“Artículo 12°.- Cuando se provea al público productos con algún defecto, usados o reconstruidos, se deberá indicar de manera precisa y clara tales circunstancias.”

“Artículo 13°.- Los fabricantes o importadores de bienes asegurarán el regular suministro de componentes, repuestos y servicios técnicos, durante el lapso en que los mismos se fabriquen, armen, importen o distribuyan, y posteriormente durante un período razonable, en función de la durabilidad de los bienes en cuestión, salvo que en la oferta se aclare que el vendedor no se obliga al suministro de aquéllos.”

• **PERU**

- Ley de Protección al Consumidor

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

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

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

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

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

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

“Artículo 17°.- Los establecimientos comerciales deberán exhibir en sus vitrinas, de manera fácilmente perceptible para el consumidor, los precios

Legislação:

de los productos exhibidos en ellas. Asimismo, los establecimientos en los que ofrezcan productos o servicios a los consumidores, deberán contar con una lista de precios, en la que consten los de todos los productos y servicios ofertados, la misma que deberá proporcionarse a todo consumidor que lo solicite.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y, Cuando el producto o servicio no se adecua a los términos de la oferta, promoción o publicidad.”

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

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

El diseño del producto;

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

El uso previsible del producto; y,

Los materiales, el contenido y la condición del producto.

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

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

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

Legislação:

precio o retribución originalmente abonado por el consumidor más los intereses legales o convencionales.”

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



PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Comentário:

A legislação brasileira de proteção ao consumidor estabelece que a responsabilidade do fornecedor por vício no fornecimento de serviços é solidária, bem como na legislação argentina, e prevê as seguintes alternativas a serem escolhidas pelo consumidor: a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos e o abatimento proporcional do preço. No Uruguai há uma disposição similar, exceto pela previsão expressa da solidariedade. No Peru, o prestador de serviço deverá indenizar o consumidor pelos danos e prejuízos causados se o objeto da reparação, limpeza, manutenção ou outro similar se perder, se deteriorar ou sofrer modificação que lhe diminua o valor.

No Brasil, na Argentina e no Peru verifica-se a obrigação do fornecedor em empregar materiais ou produtos novos e adequados no serviço de reparação de produtos, salvo resolução em contrário – pela autorização expressa do consumidor; na legislação uruguaia pode ser feita a aplicação analógica com a norma do artigo 19 (que trata da oferta de produtos defeituosos, usados ou reconstituídos) e o princípio geral de atuação de boa-fé expresso no dever de informar, o que permite construir um marco jurídico com igual conteúdo ao dos três países anteriormente mencionados. Na Argentina, no mesmo capítulo em que se trata a prestação de serviços, já há as disposições a respeito da entrega de detalhamento das tarefas a

Comentário:

realizar e seus custos, assim como a exigência de uma garantia legal mínima de trinta dias sobre os trabalhos realizados. Na última reforma da lei argentina se introduziu a possibilidade, para os serviços, incluídos os serviços públicos em domicílio, contratados em forma telefônica, eletrônica ou similar, de proceder ao cancelamento do contrato de serviços do mesmo modo em que foi contratado. As leis da Argentina e do Paraguai estabelecem a obrigatoriedade de informação prévia ao consumidor sobre serviços não incluídos no orçamento ou que não possam ser realizados pelo fornecedor. No Brasil o consumidor não responde por serviços não incluídos expressamente no orçamento. A legislação do Uruguai é semelhante à brasileira, prevendo a abusividade da prática consistente em entregar ao consumidor qualquer serviço que não tenha sido previamente solicitado e determinando que os limites da obrigação estão adstritos ao consentimento que se forma com a aceitação da proposta.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

“Artículo 10 TER: MODOS DE RESCISIÓN. Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario.”

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

“Artículo 20: MATERIALES A UTILIZAR EN LA REPARACIÓN: En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación,

Legislação:

mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.”

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

(a) nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;

(b) la descripción del trabajo a realizar;

(c) una descripción detallada de los materiales a emplear;

(d) los precios de éstos y la mano de obra;

(e) el tiempo en que se realizará el trabajo;

(f) si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;

(g) el plazo para la aceptación del presupuesto;

(h) los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el sistema previsional.”

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

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

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

(a) la correcta individualización del trabajo realizado;

Legislação:

(b) el tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;

(c) la correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.”

- **BRASIL**

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

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

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

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

III - o abatimento proporcional do preço.

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

• PARAGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario*

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

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

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

• PERU

- *Ley de Protección al Consumidor*

“Artículo 8º.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la

Legislação:

propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.”

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

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

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

- **URUGUAI**

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

“Artículo 20.- En la oferta de servicios el proveedor deberá informar los rubros que se indican en el presente artículo, salvo que por la naturaleza del servicio no corresponda la referencia a alguno de ellos. La información deberá ser clara y veraz y, cuando se brinde por escrito, será proporcionada con caracteres fácilmente legibles.

- A) Nombre y domicilio del proveedor del servicio.
- B) La descripción del servicio a prestar.
- C) Una descripción de los materiales, implementos, tecnología a emplear y el plazo o plazos del cumplimiento de la prestación.
- D) El precio, incluidos los impuestos, su composición cuando corresponda, y la forma de pago. Será aplicable en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 15 de la presente ley.
- E) Los riesgos que el servicio pueda ocasionar para la salud o seguridad, cuando se diera esta circunstancia.
- F) El alcance y duración de la garantía, cuando ésta se otorgue.

Legislação:

G) Solamente podrá informarse la calidad de conformidad a lo previsto en el artículo 17 de la presente ley.

La reglamentación podrá prever situaciones en que, junto con la oferta deba brindarse un presupuesto al consumidor, estableciendo su contenido y eficacia.”

“Artículo 22.- Son consideradas prácticas abusivas, entre otras:

(...)

D) Enviar o entregar al consumidor, cualquier producto o proveer cualquier servicio, que no haya sido previamente solicitado. Los servicios prestados o los productos remitidos o entregados al consumidor, en esta hipótesis, no conllevan obligación de pago ni de devolución, equiparándose por lo tanto a las muestras gratis. Se aplicará, en lo que corresponda, lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 16 de la presente ley.”

“Artículo 32.- La violación por parte del proveedor de la obligación de actuar de buena fe o la transgresión del deber de informar en la etapa precontractual, de perfeccionamiento o de ejecución del contrato, da derecho al consumidor a optar por la reparación, la resolución o el cumplimiento del contrato, en todos los casos más los daños y perjuicios que correspondan.”

“Artículo 33.- El incumplimiento del proveedor, de cualquier obligación a su cargo, salvo que mediare causa extraña no imputable, faculta al consumidor, a su libre elección, a:

A) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación siempre que ello fuera posible.

B) Aceptar otro producto o servicio o la reparación por equivalente.

C) Resolver el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, monetariamente actualizado o rescindir el mismo, según corresponda.

En cualquiera de las opciones el consumidor tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios compensatorios o moratorios, según corresponda.”

“Artículo 37.-

I) El derecho a reclamar por vicios aparentes, o de fácil constatación, salvo aceptación expresa de los mismos, caducan en:

A) Treinta días a partir de la provisión del servicio o del producto no duradero.

Legislação:

B) Noventa días cuando se trata de prestaciones de productos o servicios duraderos.

El plazo comienza a computarse a partir de la entrega efectiva del producto o de la finalización de la prestación del servicio.

Dicho plazo se interrumpe si el consumidor efectúa una reclamación debidamente comprobada ante el proveedor y hasta tanto éste deniegue la misma en forma inequívoca

2) En caso de vicios ocultos, éstos deberán evidenciarse en un plazo de seis meses y caducarán a los tres meses del momento en que se pongan de manifiesto. Ello sin perjuicio de las previsiones legales específicas para ciertos bienes y servicios.”

“Artículo 38.- La acción para reclamar la reparación de los daños personales prescribirá en un plazo de cuatro años a partir de la fecha en que el demandante tuvo o debería haber tenido conocimiento del daño, del vicio o defecto, y de la identidad del productor o fabricante. Tal derecho se extinguirá transcurrido un plazo de diez años a partir de la fecha en que el proveedor colocó el producto en el mercado o finalizó la prestación del servicio causante del daño.”



SERVIÇOS PÚBLICOS

Comentário:

Na Argentina a prestação dos serviços públicos em domicílio está regulada por legislações especiais e pela lei de defesa do consumidor, aplicando-se, em caso de dúvida, a lei mais favorável ao consumidor.

Na Argentina e no Paraguai, a legislação de proteção ao consumidor estabelece regulamentação específica acerca dos serviços públicos nas hipóteses de interrupção, cobrança indevida e irregularidade dos instrumentos de mediação, o que não ocorre no Brasil e no Peru.

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

No Brasil, a legislação contemporânea às principais privatizações de serviços públicos essenciais, Lei 8.987 de 1995, trata com mais abrangência os direitos e obrigações dos consumidores desses serviços. Segundo a legislação brasileira, o fornecimento de serviços públicos de forma adequada

Comentário:

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

No Peru, a competência principal para tratar de serviços públicos é reservada aos órgãos reguladores, enquanto a competência do órgão de proteção ao consumidor é apenas residual.

A Lei de Defesa do Consumidor uruguaia não faz referência específica aos serviços públicos, mas é a estes aplicável em virtude de sua definição de fornecedor. Ainda que a atividade de prestação de serviços como energia elétrica, comunicações, combustíveis, água e serviços postais seja regulada por um marco legal específico, tal legislação consagra princípios gerais que regem a prestação de serviços públicos e atribui aos órgãos estatais poderes para protegerem os direitos dos consumidores.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

“Artículo 25: (...) Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.”

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

“Artículo 31. — Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

Legislação:

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3º y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.”

• BRASIL

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;”

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

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

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

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

• PARAGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario*

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

• PERU

- *Ley de Protección al Consumidor*

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

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

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

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

“Todos los proveedores en territorio nacional se encuentran sujetos al ámbito de aplicación subjetivo del Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al Consumidor -, conforme a lo señalado en el artículo I de dicha ley. Por otra parte, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI es el órgano administrativo competente, a nivel nacional, para conocer los procesos referidos a las presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716 que puedan presentarse en todos los sectores de consumo, salvo la excepción establecida en ‘norma expresa de rango legal’, conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de dicho cuerpo legal.

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

• URUGUAI**- Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 3°.- Proveedor es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo.”

- Ley N° 17.296 (Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones - URSEC)

“Artículo 70. Créase como órgano desconcentrado del Poder Ejecutivo, sin perjuicio de su facultad de avocación, la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC).”

“Artículo 72. Las actividades comprendidas en el artículo anterior, se cumplirán de conformidad con los siguientes objetivos:

a. la extensión y universalización del acceso a los servicios que ellas implican;

Legislação:

- b. el fomento del nivel óptimo de inversión, para la prestación de los servicios en las condiciones que fije la regulación sectorial;
- c. la adecuada protección de los derechos de los usuarios y consumidores;
- d. la promoción de la libre competencia en la prestación, sin perjuicio de los monopolios y exclusividades legalmente dispuestos;
- e. la prestación igualitaria, con regularidad, continuidad y calidad de los servicios;
- f. la libre elección por los usuarios entre los diversos prestadores, en base a información clara y veraz; y
- g. la aplicación de tarifas que reflejan los costos económicos, en cuanto correspondiere.”

“Artículo 86. En materia de servicios de telecomunicaciones, la URSEC tendrá los siguientes cometidos y poderes jurídicos:

(...)

q. recibir, instruir y resolver las denuncias y reclamos de los usuarios y consumidores respecto a los servicios comprendidos dentro de su competencia que no hayan sido atendidos por los prestadores;

r. proteger los derechos de usuarios y consumidores, pudiendo ejercer las atribuciones conferidas a las autoridades administrativas por la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000;

(...)”

- Ley N° 17.598 (Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua - URSEA)

“Artículo 1°. - Créase como órgano desconcentrado del Poder Ejecutivo, sin perjuicio de la facultad de avocación de este último, la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA).

La competencia de control de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA), se extenderá a las siguientes actividades:

A) Las referidas a la energía eléctrica, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 16.832, de 17 de junio de 1997, y sus normas modificativas y concordantes. La generación en cualquiera de sus modalidades estará comprendida en aquellos aspectos y circunstancias que afecten el funcionamiento competitivo del mercado.

B) Las referidas a la importación de gas natural, el transporte, el almacenamiento y la distribución de gas -cualquiera sea su origen- por redes.

C) Las referidas a la aducción y distribución de agua potable a través de redes en forma regular o permanente en cuanto se destine total o

Legislação:

parcialmente a terceros, y la producción de agua potable, entendida como la captación y tratamiento de agua cruda y su posterior almacenamiento, en cuanto su objeto sea la posterior distribución.

D) Las referidas a la recolección de aguas servidas a través de redes, la evacuación de éstas y su tratamiento, en cuanto sean prestados total o parcialmente a terceros en forma regular o permanente.

E) Las referidas a la importación, refinación, transporte, almacenamiento y distribución de petróleo, combustibles y otros derivados de hidrocarburos.”

“Artículo 2°.- Las actividades comprendidas en el artículo anterior, se cumplirán de conformidad con los siguientes objetivos:

A) La extensión y universalización del acceso a los servicios que ellas implican.

(...)

C) La protección del medio ambiente.

D) La seguridad del suministro.

E) La adecuada protección de los derechos de los usuarios y consumidores.

(...)

G) La prestación igualitaria, con regularidad, continuidad y calidad de los servicios.

H) La libre elección por los usuarios entre los diversos prestadores, en base a información clara y veraz.

I) La aplicación de tarifas que reflejen los costos económicos, en cuanto correspondiere.”

“Artículo 14.- La Unidad Reguladora de Servicio de Energía y Agua (URSEA) dispondrá de los siguientes cometidos y poderes jurídicos generales:

(...)

I) Recibir, instruir y resolver en vía administrativa y sin perjuicio, las denuncias y reclamos de los usuarios y consumidores respecto a los servicios comprendidos dentro de su competencia que no hayan sido atendidos por los prestadores.

(...)

K) Proteger los derechos de usuarios y consumidores, pudiendo ejercer las atribuciones conferidas a las autoridades administrativas por la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000.”



VENDA FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Comentário:

No Brasil e no Paraguai, há dispositivos que determinam a identificação do fornecedor, em caso de venda fora do estabelecimento comercial, além do prazo de reflexão de 7 dias, sendo de responsabilidade do fornecedor os custos da devolução do produto, cuja razão do prazo é a necessidade de que haja pelo menos um fim de semana após a aquisição do produto ou serviço. Na Argentina, há a mesma disposição (“revogação de aceitação”), assemelhadas as vendas fora do estabelecimento comercial, são as vendas por correspondência, em forma telefônica, eletrônica ou similares, com a determinação do prazo de reflexão de 10 (dez) dias corridos e a obrigação do fornecedor de informar previamente o consumidor deste prazo; os gastos de devolução devem ser às expensas do fornecedor. No Peru, não há previsão expressa a respeito da contratação fora do estabelecimento comercial, e sim a proteção do consumidor contra métodos comerciais coercitivos, de forma geral, estabelecendo o equivalente às práticas abusivas na legislação brasileira. A lei uruguaia contém uma previsão de que o prazo de reflexão é de cinco dias, consagrando em favor do consumidor o direito de findar o contrato sem responsabilidade alguma de sua parte e com o devido efeito restitutivo para ambas as partes, desde que comunique sua vontade de forma eficiente e tempestiva ao fornecedor.

Legislação:• **ARGENTINA****- Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 32.— VENTA DOMICILIARIA. Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley.

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

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

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

“Artículo 34.— Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

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

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

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

- Decreto n. 1798/94

“Artículo 34. Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor todos los importes recibidos.”

• **BRASIL**

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

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

“Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.”

• **PARAGUAI**

- Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario

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

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

• **PERU**

- Ley de Protección al Consumidor

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

a) Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un

Legislação:

servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad.

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

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

- **URUGUAI**

- ***Ley de defensa del Consumidor***

“Artículo 16.- La oferta de productos o servicios que se realice fuera del local empresarial, por medio postal, telefónico, televisivo, informático o similar da derecho al consumidor que la aceptó a rescindir o resolver, “ipso-jure” el contrato. El consumidor podrá ejercer tal derecho dentro de los cinco días hábiles contados desde la formalización del contrato o de la entrega del producto, a su sola opción, sin responsabilidad alguna de su parte. La opción por la rescisión o resolución deberá ser comunicada al proveedor por cualquier medio fehaciente.

Cuando la oferta de servicios se realice en locales acondicionados con la finalidad de ofertar, el consumidor podrá rescindir o resolver el contrato en los términos dispuestos en el inciso primero del presente artículo.

Si el consumidor ejerciere el derecho a resolver o rescindir el contrato deberá proceder a la devolución del producto al proveedor, sin uso, en el mismo estado en que fue recibido, salvo lo concerniente a la comprobación del mismo. Por su parte, el proveedor deberá restituir inmediatamente al consumidor todo lo que éste hubiere pagado. La demora en la restitución de los importes pagados por el consumidor, dará lugar a que éste exija la actualización de las sumas a restituir. Cada parte deberá hacerse cargo de

Legislação:

los costos de la restitución de la prestación recibida. En los casos en los que el consumidor rescinda o resuelva el contrato de conformidad a las previsiones precedentes, quedarán sin efecto las formas de pago diferido de las prestaciones emergentes de dicho contrato que éste hubiera instrumentado a través de tarjetas de crédito o similares. Bastará a tal efecto que el consumidor comunique a las emisoras de las referidas tarjetas su ejercicio de la opción de resolución o rescisión del contrato.

En el caso de servicios parcialmente prestados, el consumidor pagará solamente aquella parte que haya sido ejecutada y si el servicio fue pagado anticipadamente, el proveedor devolverá inmediatamente el monto correspondiente a la parte no ejecutada. La demora en la restitución de los importes pagados por el consumidor, dará lugar a que éste exija la actualización de las sumas a restituir. Se aplicará en lo pertinente lo dispuesto en el párrafo final del inciso anterior del presente artículo.

En todos los casos el proveedor deberá informar el domicilio de su establecimiento o el suyo propio siendo insuficiente indicar solamente el casillero postal o similar.”



FORNECIMENTO DE CRÉDITO

Comentário:

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

Na Argentina, compete ao Banco Central adotar medidas para que as entidades submetidas a sua jurisdição cumpram, nas operações de crédito para consumo, com a lei de proteção ao consumidor. A lei argentina também estabelece uma importante regulação referente aos denominados contratos conexos, condicionando a aquisição do bem ou serviço à efetiva adjudicação do empréstimo. Bem como, penaliza a omissão da taxa de juros a pagar em contratos de consumo, fixando ao fornecedor de empréstimo receber uma taxa baixa de juros como a “*tasa pasiva anual promedio*” emitida pelo Banco Central.

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

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

Comentário:

No Uruguai, a oferta de crédito possui ampla regulação, positivada nos artigos 15 (que trata da oferta em geral), 20 (relativo a oferta de serviços) e 21 (relacionado a oferta de serviços financeiros) da Lei de Defesa do Consumidor, bem como no Decreto do Poder Executivo n.º. 244/2000 (regulador de áreas específicas da Lei n.º. 17.250). Já a proibição da usura é regulada pela Lei n.º. 18.812/2007. Além disso, as entidades de intermediação financeira sujeitas ao controle do Banco Central do Uruguai que violem as previsões legais e regulamentares referentes às operações de crédito podem ser sujeito passivo das sanções previstas na lei que as regula.

Legislação:• **ARGENTINA**- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 36. - REQUISITOS. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios.
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios.
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado.
- d) La tasa de interés efectiva anual.
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total.
- f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses.
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar.
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención

Legislação:

del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituírsele las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente, para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, siendo nulo cualquier pacto en contrario, el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor.”

• BRASIL

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

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

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

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

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

• PARAGUAI

- Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario

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

Legislação:

- a) el precio al contado del bien o servicio en cuestión;
 - b) el monto de los intereses, las tasas anuales o mensuales a que éstos se calculan así como la tasa de interés moratorio;
 - c) cualquier recargo sobre el precio por comisión, gastos administrativos, tasas, etc.;
 - d) el número de pagos a efectuar, así como su periodicidad;
 - e) la suma total a pagar por el producto o servicio, la que no podrá superar al precio al contado más los intereses; y,
 - f) los derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.”
- “Artículo 30°.- En toda venta o prestación de servicio a crédito, el consumidor tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado. En ambos casos, se procederá a la consiguiente reducción proporcional de los intereses.”

- **PERU**

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

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

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

- La cuota inicial.

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

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

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

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

- El derecho que tiene el consumidor a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción

Legislação:

de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

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

Se incluirá todo aquello que sea información relevante.

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

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

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

• URUGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 21.- La oferta de servicios financieros deberá contener las especificaciones que, según los servicios que se trate, pueda disponer la reglamentación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20 precedente.”

- *Decreto del Poder Ejecutivo No. 244/2000*

“Artículo 3°.- El proveedor deberá informar el precio de contado con los impuestos incluidos. Cuando aquél acepte el pago de los productos o servicios mediante tarjeta de crédito, cupones de pago o similares deberá informar al consumidor si hay algún cargo adicional con respecto al precio de contado.”

“Artículo 4°.- Cuando el proveedor ofrezca planes de financiación, deberá indicar en forma visible, además del precio de contado efectivo, lo siguiente: a) la entrega inicial; b) el número de cuotas y el monto de cada una de ellas referidas a una unidad de tiempo; c) el precio total financiado

Legislação:

d) los intereses y todo otro adicional por mora se) toda otra suma que sea de cargo del consumidor; f) lugar de pago.”

- **El Decreto Ley No. 15.332 y la Ley No. 16.696**, que consagran, respectivamente, el marco regulatorio en el cual deben operar las instituciones de intermediación financiera y la Carta Orgánica del Banco Central el Uruguay, establecen un conjunto de normas de control del cumplimiento de las normas jurídicas por las primeras nombradas y el régimen sancionatorio respectivo.



PROTEÇÃO CONTRA CLÁUSULAS ABUSIVAS E SEU CONTROLE ADMINISTRATIVO

Comentário:

A previsão de cláusulas abusivas consta nas leis de proteção ao consumidor no Brasil, na Argentina, no Paraguai e no Uruguai, algumas delas com redação idêntica ou semelhante. Pode-se perceber que, em todos eles, a vedação de cláusulas abusivas tem a finalidade de preservar o equilíbrio contratual. A lei brasileira e a lei paraguaia determinam a nulidade das cláusulas abusivas. Na Argentina, as cláusulas previstas no artigo 37 da lei de proteção ao consumidor devem ser desconsideradas. No Peru, a regulamentação dessa matéria consta apenas no Código Civil. Em todas as legislações analisadas, consta a proibição de cláusula contratual que limite ou atenua a responsabilidade por danos do fornecedor. No Paraguai, na Argentina e no Brasil, são vedadas cláusulas que imponham a inversão do ônus da prova em detrimento do consumidor, bem como as que impliquem renúncia aos direitos do consumidor. No Uruguai, apesar de a lei regular a questão sob o título de cláusulas abusivas no contrato de adesão, as disposições são aplicáveis aos contratos de consumo em geral. Faculta-se ao consumidor solicitar a declaração de nulidade das referidas cláusulas, prevendo-se que o juiz retire a cláusula ou, se com isso o contrato perder sentido, declare a nulidade total do negócio.

No plano administrativo, a lei argentina prevê que a autoridade de aplicação controle os contratos de adesão ou similares para que não contenham cláusulas abusivas. Nesse sentido, a autoridade notificará o fornecedor que tenha incluído previsões dessa natureza, reputando-as por

Comentário:

não contratadas e determinando que o fornecedor remova-as e notifique tal circunstância ao consumidor. Em caso de descumprimento, o fornecedor ficará passível das sanções previstas na lei. Para facilitar o controle, a autoridade de aplicação editou a Resolução SDCyDC 53/2003 e a Resolução SCT 9/2004, nas quais se exemplificaram tipos de cláusulas consideradas abusivas e prevêem-se sanções pela sua inclusão no contrato. Cabe ressaltar que, quando o controle das cláusulas abusivas recaia sobre um contrato previamente aprovado por outra autoridade competente, a autoridade de aplicação da lei do consumidor deve notificá-la para que as remova.

A legislação uruguaia prevê que a autoridade administrativa zele pelo cumprimento das disposições que regulam o exercício abusivo do direito. Tal poder é exercido através do controle preventivo ou de maneira sancionatória, consistente na declaração da abusividade para a imposição de sanções administrativas. A declaração de nulidade da cláusula, entretanto, é reservada ao Poder Judiciário.

A legislação brasileira prevê sistema semelhante, onde as autoridades administrativas podem aplicar sanções administrativas quando constatarem a existência de cláusulas abusivas, mas sua declaração de nulidade é de competência exclusiva do Poder Judiciário.

Legislação:

- **ARGENTINA**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 37: INTERPRETACIÓN: Sin perjuicios de la validez del contrato, 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 en perjuicio del consumidor.

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

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el

Legislação:

deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.”

“Artículo 38. — Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.”

“Artículo 39. — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.”

- **Decreto 1798/94, artículos 37 e 38**

- **Resolución SDCyDC n. 53/2003**

“ANEXO

Son consideradas abusivas las cláusulas que:

a) Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.

b) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en aquellos casos que la autoridad de aplicación determine conforme pautas y criterios objetivos.

c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

En los contratos por tiempo indeterminado podrá rescindirse sin causa cuando se prevea la notificación al consumidor, con una antelación razonable conforme la naturaleza y características del objeto del contrato. La autoridad de aplicación podrá prever requisitos adicionales para casos especiales.

d) Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por el proveedor mientras que la voluntad del consumidor haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad, salvo cuando se encuentre autorizado por normas legales especiales.

Legislação:

e) Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando:

I. Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie.

II. Se limiten los medios de prueba, o se imponga la carga probatoria al consumidor, salvo previsión en contrario autorizada por normas legales especiales.

III. Se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.

f) Establezcan que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda cancelar la misma por compensación con otras sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales especiales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.

g) Excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.

h) Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

i) Faculten al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.

j) Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.

k) Infrinjan normas de protección del medio ambiente o posibiliten su violación.”

- Resolución SCT n. 9/2004

“ANEXO I

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de medicina prepaga, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

Legislação:

a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

I. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato. Los cambios previstos podrán obedecer a causas fundadas en incorporación de servicios, tecnologías o prestaciones, debiendo el contrato contener los criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales puedan efectuarse las modificaciones, siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

II. Los mismos revistan carácter general y no estén referidos a un consumidor en particular.

III. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro en la calidad de los servicios comprometidos al momento de contratar.

IV. Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a TREINTA (30) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato. (*Apartado sustituido por art. 1° de la Resolución N° 175/2007 de la Secretaría de Comercio Interior, B.O. 27/9/2007*).

b) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

c) Establezcan el cese de la prestación de los servicios originados en un contrato celebrado por el proveedor y un tercero, cuando tal prestación tenga origen en una contratación de carácter corporativo o similar, o provenga de una relación laboral entre el consumidor y el tercero contratante con el proveedor, sea porque se hubiere rescindido o resuelto tal contrato o porque hubiere cesado el vínculo entre el consumidor y el tercero que diera origen a las prestaciones, y no se prevea que el consumidor tendrá derecho a que se le brinde cobertura a través de una contratación directa con el proveedor.

En tal caso los únicos requisitos que podrán establecerse, para que el consumidor acceda a uno de los planes ofrecidos por el proveedor, mediante el pago del precio establecido para el plan de que se trate, serán que:

I. El consumidor no se encuentre en mora respecto de obligaciones asumidas directamente por él con el proveedor.

Legislação:

II. El consumidor haya sido beneficiario de los servicios por un periodo determinado, no pudiendo exigirse un lapso mayor a DOS (2) años.

III. La notificación que el consumidor deba efectuar al proveedor para contratar los servicios en forma directa se curse en un plazo determinado que no podrá ser inferior a TREINTA (30) días de haberse producido la baja del servicio corporativo o similar.

En los supuestos contemplados en el presente inciso, cuando se hubiere omitido prever en el contrato la situación del consumidor, se entenderá que éste tiene derecho a continuar la relación con el proveedor en los términos aquí establecidos.”

“ANEXO II

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios de comunicaciones móviles, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

I. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.

II. Los mismos revistan carácter general y no estén referidos a un consumidor en particular.

III. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro respecto de los servicios comprometidos al momento de contratar.

IV. Se determinen criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación pueda producirse y siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

V. Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a SESENTA (60) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.

b) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, excepto en relación con los celebrados por tiempo indeterminado, los cuales sólo podrán rescindirse sin causa, previa notificación al consumidor, cursada con una antelación no menor a SESENTA (60) días.”

“ANEXO III

En los contratos de consumo que tengan por objeto la prestación de servicios financieros y/o bancarios, serán consideradas abusivas las cláusulas que:

Legislação:

a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en relación con los que se hubieran celebrado por tiempo indeterminado y que, además, reúnan los siguientes requisitos:

I. Los eventuales cambios se hallaren expresamente previstos en el contrato.

II. El cambio no altere el objeto del contrato o pudiere importar un desmedro respecto de los servicios comprometidos al momento de contratar.

III. Se determinen criterios y/o parámetros objetivos dentro de los cuales la modificación pueda producirse y siempre que los mismos no autoricen cambios que afecten el equilibrio en la relación entre las partes.

IV Se encuentre prevista la notificación del cambio al usuario, con antelación no inferior a SESENTA (60) días de la entrada en vigencia del cambio, y se prevea que el consumidor que no aceptare una modificación contractual tendrá la opción de rescindir sin cargo el contrato.

b) Cuando en contratos cuya duración sea superior a los SESENTA (60) días y se hubiere previsto la renovación automática, no establezcan la obligación del proveedor de notificar al consumidor con una antelación no inferior a SESENTA (60) días, los cargos por renovación u otros que, con carácter variable, se hallaren previstos en el contrato. Quedan exceptuados los contratos de depósitos a plazo fijo cualquiera fuera su duración.

c) Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor, excepto en relación con los celebrados por tiempo indeterminado, los cuales sólo podrán rescindirse sin causa, previa notificación al consumidor, cursada con una antelación no menor a SESENTA (60) días, salvo que las normas que regulen específicamente la actividad determinen un plazo distinto.

d) Cuando por la naturaleza del servicio se encuentre prevista, accesoriamente, la contratación de un seguro y el proveedor no ofrezca al consumidor la posibilidad de elegir entre distintas compañías aseguradoras.”

• BRASIL

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

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

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

Legislação:

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

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

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

I - impossibilitem, exonarem 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;

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;

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

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

Legislação:

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

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

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

- Portaria nº 4, de 13.03.1998, da SDE (Ministério da Justiça)

“(…) as seguintes cláusulas que, dentre outras, são nulas de pleno direito:

1. Estabeleçam prazos de carência na prestação ou fornecimento de serviços, em caso de impontualidade das prestações ou mensalidades;
2. Imponham, em caso de impontualidade, interrupção de serviço essencial, sem aviso prévio;
3. Não restabeleçam integralmente os direitos do consumidor a partir da purgação da mora;
4. Impeçam o consumidor de se beneficiar do evento, constante de termo de garantia contratual, que lhe seja mais favorável;
5. Estabeleçam a perda total ou desproporcionada das prestações pagas pelo consumidor, em benefício do credor, que, em razão de desistência ou inadimplemento, pleitear a resilição ou resolução do contrato, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos;
6. Estabeleçam sanções em caso de atraso ou descumprimento de obrigação somente em desfavor do consumidor;
7. Estabeleçam cumulativamente a cobrança de comissão de permanência e correção monetária;
8. Elejam foro para dirimir conflitos de correntes de relações de consumo diverso daquele onde reside o consumidor;
9. Obriguem o consumidor ao pagamento de honorários advocatícios sem que haja ajuizamento de ação correspondente;¹
10. Impeçam, restrinjam ou afastem a aplicação das normas do código de defesa do consumidor nos conflitos decorrentes de contratos de transporte aéreo;

¹ O item 9 foi revogado pela Portaria nº 17, de 22 de junho de 2004.

Legislação:

11. Atribuem ao fornecedor o poder de escolha entre múltiplos índices de reajuste, entre os admitidos legalmente;

12. Permitam ao fornecedor emitir títulos de crédito em branco ou livremente circuláveis por meio de endosso na representação de toda e qualquer obrigação assumida pelo consumidor;

13. Estabeleçam a devolução de prestações pagas, sem que os valores sejam corrigidos monetariamente;

14. Imponham limite ao tempo de internação hospitalar, que não o prescrito pelo médico.”

- Portaria nº 3, de 19.03.1999, da SDE (Ministério da Justiça)

“(…) as seguintes cláusulas que, dentre outras, são nulas de pleno direito:

1. Determinem aumentos de prestações nos contratos de planos e seguros de saúde, firmados anteriormente à Lei nº 9.656/98, por mudanças de faixas etárias sem previsão expressa e definida;

2. Imponham, em contratos de planos de saúde firmados anteriormente à Lei nº 9.656/98, limites ou restrições a procedimentos médicos (consultas, exames médicos, laboratoriais e internações hospitalares, UTI e similares) contrariando prescrição médica;

3. Permitam ao fornecedor de serviço essencial (água, energia elétrica, telefonia) incluir na conta, sem autorização expressa do consumidor, a cobrança de outros serviços. Excetuam-se os casos em que a prestadora do serviço essencial informe e disponibilize gratuitamente ao consumidor a opção de bloqueio prévio da cobrança ou utilização dos serviços de valor adicionado;

4. Estabeleçam prazos de carência para cancelamento do contrato de cartão de crédito;

5. Imponham o pagamento antecipado referente a períodos superiores a 30 dias pela prestação de serviços educacionais ou similares;

6. Estabeleçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais, a vinculação à aquisição de outros produtos ou serviços;

7. Estabeleçam que o consumidor reconheça que o contrato acompanhado do extrato demonstrativo da conta corrente bancária constituem título executivo extrajudicial, para os fins do art. 585, II, do Código de Processo Civil;

Legislação:

8. Estipulem o reconhecimento, pelo consumidor, de que os valores lançados no extrato da conta corrente ou na fatura do cartão de crédito constituem dívida líquida, certa e exigível;

9. Estabeleçam a cobrança de juros capitalizados mensalmente;

10. Imponham, em contratos de consórcios, o pagamento de percentual a título de taxa de administração futura, pelos consorciados desistentes ou excluídos;

11. Estabeleçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais e similares, multa moratória superior a 2% (dois por cento);

12. Exijam a assinatura de duplicatas, letras de câmbio, notas promissórias ou quaisquer outros títulos de crédito em branco;

13. Subtraíam ao consumidor, nos contratos de seguro, o recebimento de valor inferior ao contratado na apólice.

14. Prevejam em contratos de arrendamento mercantil (*leasing*) a exigência, a título de indenização, do pagamento das parcelas vincendas, no caso de restituição do bem;

15. Estabeleçam, em contrato de arrendamento mercantil (*leasing*), a exigência do pagamento antecipado do Valor Residual Garantido (VRG), sem previsão de devolução desse montante, corrigido monetariamente, se não exercida a opção de compra do bem.”

- Portaria nº 3, de 15.03.2001, da SDE (Ministério da Justiça)

“(…) elenco de cláusulas (...) consideradas como abusivas (...):

1. Estipule presunção de conhecimento por parte do consumidor de fatos novos não previstos em contrato;

2. Estabeleça restrições ao direito do consumidor de questionar nas esferas administrativa e judicial possíveis lesões decorrentes de contrato por ele assinado;

3. Imponha a perda de parte significativa das prestações já quitadas em situações de venda a crédito, em caso de desistência por justa causa ou impossibilidade de cumprimento da obrigação pelo consumidor;

4. Estabeleça cumulação de multa rescisória e perda do valor das arras;

5. Estipule a utilização expressa ou não, de juros capitalizados nos contratos civis;

6. Autorize, em virtude de inadimplemento, o não fornecimento ao consumidor de informações de posse do fornecedor, tais como: histórico escolar, registros médicos, e demais do gênero;

Legislação:

7. Autorize o envio do nome do consumidor e/ou seus garantes a cadastros de consumidores (SPC, SERASA etc.), enquanto houver discussão em juízo relativa à relação de consumo;

8. Considere, nos contratos bancários, financeiros e de cartões de crédito, o silêncio do consumidor, pessoa física, como aceitação tácita dos valores cobrados, das informações prestadas nos extratos ou aceitação de modificações de índices ou de quaisquer alterações contratuais;

9. Permita à instituição bancária retirar da conta corrente do consumidor ou cobrar restituição deste dos valores usados por terceiros, que de forma ilícita estejam de posse de seus cartões bancários ou cheques, após comunicação de roubo, furto ou desaparecimento suspeito ou requisição de bloqueio ou final de conta;

10. Exclua, nos contratos de seguro de vida, a cobertura de evento decorrente de doença preexistente, salvo as hipóteses em que a seguradora comprove que o consumidor tinha conhecimento da referida doença à época da contratação;

11. Limite temporalmente, nos contratos de seguro de responsabilidade civil, a cobertura apenas às reclamações realizadas durante a vigência do contrato, e não ao evento ou sinistro ocorrido durante a vigência;

12. Preveja, nos contratos de seguro de automóvel, o ressarcimento pelo valor de mercado, se inferior ao previsto no contrato;

13. Impeça o consumidor de acionar, em caso de erro médico, diretamente a operadora ou cooperativa que organiza ou administra o plano privado de assistência à saúde;

14. Estabeleça, no contrato de venda e compra de imóvel, a incidência de juros antes da entrega das chaves;

15. Preveja, no contrato de promessa de venda e compra de imóvel, que o adquirente autorize ao incorporador alienante constituir hipoteca do terreno e de suas acessões (unidades construídas) para garantir dívida da empresa incorporadora, realizada para financiamento de obras;

16. Vede, nos serviços educacionais, em face de desistência pelo consumidor, a restituição de valor pago a título de pagamento antecipado de mensalidade.”

- Portaria nº 5, de 27.08.2002, da SDE (Ministério da Justiça)

“Art.1º. Considerar abusiva, nos contratos de fornecimento de produtos e serviços, a cláusula que:

Legislação:

I. Autorize o envio do nome do consumidor, e/ou seus garantes, a bancos de dados e cadastros de consumidores, sem comprovada notificação prévia;

II. Imponha ao consumidor, nos contratos de adesão, a obrigação de manifestar-se contra a transferência, onerosa ou não, para terceiros, dos dados cadastrais confiados ao fornecedor;

III. Autorize o fornecedor a investigar a vida privada do consumidor;

IV. Imponha em contratos de seguro-saúde, firmados anteriormente à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, limite temporal para internação hospitalar;

V. Prescreva, em contrato de plano de saúde ou seguro-saúde, a não cobertura de doenças de notificação compulsória.”

- Portaria nº 7, de 03.09.2003, da SDE (Ministério da Justiça)

“Art. 1º Considerar abusiva, nos termos do artigo 39, inciso V da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a interrupção da internação hospitalar em leito clínico, cirúrgico ou em centro de terapia intensiva ou similar, por motivos alheios às prescrições médicas.”

• **PARAGUAI**

- Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario

“Artículo 28º.- Se considerarán abusivas y conllevan la nulidad de pleno derecho y, por lo tanto, sin que se puedan oponer al consumidor las cláusulas o estipulaciones que:

a) desnaturalicen las obligaciones o que eliminen o restrinjan la responsabilidad por daños;

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

c) contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje;

e) permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones de contrato;

f) violen o infrinjan normas medioambientales;

Legislação:

g) impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente a cargo del proveedor; y,

h) impongan condiciones injustas de contratación, exageradamente gravosas para el consumidor, o causen su indefensión.”

• PERU

- *Ley de Protección al Consumidor*

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

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

- *Código Civil*

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

• URUGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 6º.- Son derechos básicos de consumidores:

(...)

D) La protección contra la publicidad engañosa, los métodos coercitivos o desleales en el suministro de productos y servicios y las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, cada uno de ellos dentro de los términos dispuestos en la presente ley.”

Legislação:

“Artículo 28.- Contrato de adhesión es aquél cuyas cláusulas o condiciones han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de productos o servicios sin que el consumidor haya podido discutir, negociar o modificar sustancialmente su contenido.

En los contratos escritos, la inclusión de cláusulas adicionales a las preestablecidas no cambia por sí misma la naturaleza del contrato de adhesión.”

“Artículo 29.- Los contratos de adhesión serán redactados en idioma español, en términos claros y con caracteres fácilmente legibles, de modo tal que faciliten la comprensión del consumidor.”

“Artículo 30.- Es abusiva por su contenido o por su forma toda cláusula que determine claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe. La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no referirá al producto o servicio ni al precio o contraprestación del contrato, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible.”

“Artículo 31.- Son consideradas cláusulas abusivas sin perjuicio de otras, las siguientes:

A) Las cláusulas que exoneren o limiten la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza de los productos o servicios, salvo que una norma de derecho lo habilite o por cualquier otra causa justificada.

B) Las cláusulas que impliquen renuncia de los derechos del consumidor.

C) Las cláusulas que autoricen al proveedor a modificar los términos del contrato.

D) La cláusula resolutoria pactada exclusivamente en favor del proveedor. La inclusión de la misma deja a salvo la opción por el cumplimiento del contrato.

E) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del consumidor cuando legalmente no corresponda.

F) Las cláusulas que impongan representantes al consumidor.

G) Las cláusulas que impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente de cargo del proveedor.

Legislação:

H) Las cláusulas que establezcan que el silencio del consumidor se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato.

La inclusión de cláusulas abusivas da derecho al consumidor a exigir la nulidad de las mismas y en tal caso el Juez integrará el contrato. Si, hecho esto, el Juez apreciara que con el contenido integrado del contrato éste carecería de causa, podrá declarar la nulidad del mismo.”



RESPONSABILIDADE POR DANOS

Comentário:

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

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

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

Enquanto na Argentina o comerciante responde solidariamente pelos danos junto aos demais fornecedores, no Brasil, o comerciante só poderá ser demandado basicamente em duas hipóteses: (i) se o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados e (ii) se o comerciante não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Comentário:

Nessas duas hipóteses o comerciante integra a cadeia solidária de responsabilidade já composta dos demais fornecedores envolvidos. A legislação argentina prevê a ausência da responsabilidade do fornecedor que prove que a causa do dano é alheia à sua atividade. Da mesma forma, a legislação argentina incorporou em sua última reforma uma disposição fundamental prevendo a possibilidade de obter reparação por algum dano sofrido nos bens e na pessoa do consumidor, por ação ou omissão do fornecedor, em sede administrativa.

No Uruguai, a legislação, além de prever como direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e extra-patrimoniais, contém um capítulo específico referente à responsabilidade por danos, onde se estabelece a seguinte divisão: (i) se o dano for proveniente de vício da coisa ou da prestação de serviço, a lei remete ao regime do Código Civil e, (ii) se o dano ocorrer pelo exercício de uma atividade de profissional liberal, a responsabilidade será objetiva ou subjetiva conforme a natureza da prestação. No capítulo que rege o descumprimento contratual, dentro do qual se estabelece também a responsabilidade por danos e prejuízos, o legislador admite a exoneração do sujeito responsável apenas por causas alheias não imputáveis.

Legislação:• **ARGENTINA**- ***Ley de Defensa del Consumidor***

“Artículo 40. — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

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

“Artículo 40 bis: Daño directo. Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Legislação:

La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.”

• BRASIL

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Legislação:

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

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

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

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

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

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

• PARAGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario*

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

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

• PERU

- *Ley de Protección al Consumidor*

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

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

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

Legislação:

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

El diseño del producto;

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

El uso previsible del producto; y,

Los materiales, el contenido y la condición del producto.

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

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

- **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

- “Artículo 6°.- Son derechos básicos de consumidores:

- (...)

- F) La efectiva prevención y resarcimiento de los daños patrimoniales y extra patrimoniales.”

- “Artículo 33.- El incumplimiento del proveedor, de cualquier obligación a su cargo, salvo que mediare causa extraña no imputable, faculta al consumidor, a su libre elección, a:

- A) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación siempre que ello fuera posible.

- B) Aceptar otro producto o servicio o la reparación por equivalente.

- C) Resolver el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, monetariamente actualizado o rescindir el mismo, según corresponda.

- En cualquiera de las opciones el consumidor tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios compensatorios o moratorios, según corresponda.”

- “Artículo 34.- Si el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio resulta un daño al consumidor, será responsable el proveedor de conformidad con el régimen dispuesto en el Código Civil.

Legislação:

El comerciante o distribuidor sólo responderá cuando el importador y fabricante no pudieran ser identificados. De la misma forma serán responsables si el daño se produce como consecuencia de una inadecuada conservación del producto o cuando altere sus condiciones originales.”

“Artículo 35.- La responsabilidad de los profesionales liberales será objetiva o subjetiva según la naturaleza de la prestación asumida.”

“Artículo 36.- El proveedor no responde sino de los daños y perjuicios que sean consecuencia inmediata y directa del hecho ilícito e incluyen el daño patrimonial y extrapatrimonial.”



BANCO DE DADOS DE CONSUMO

Comentário:

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

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

Comentário:

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

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

No Uruguai, a proteção de dados pessoais é considerada um direito inerente à personalidade humana e, nessa qualidade, tem previsão constitucional implícita no art. 72. A regulamentação do tema foi estabelecida pela Lei nº 17.838 sobre registro, armazenamento, distribuição, transmissão, modificação, eliminação, duração do tratamento dos dados constantes de arquivos, registros, banco de dados e outros meios similares autorizados. Tanto os bancos de dados públicos, como os privados estão submetidos à norma, desde que destinados a oferecerem informações objetivas de caráter comercial referente a pessoas físicas ou jurídicas. O Uruguai conta ainda com uma regulamentação referente a dados registrados de forma manual, mecânica ou eletrônica dos pacientes de saúde, sejam estes de serviços públicos ou privados.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

- “Artículo 15. — (Contenido de la información).

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 17. — (Excepciones).

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

2. La información sobre datos personales también puede ser denegada por los responsables o usuarios de bancos de datos públicos, cuando de tal modo se pudieran obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas

Legislação:

en curso vinculadas a la investigación sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias o previsionales, el desarrollo de funciones de control de la salud y del medio ambiente, la investigación de delitos penales y la verificación de infracciones administrativas. La resolución que así lo disponga debe ser fundada y notificada al afectado.

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

“Artículo 18. — (Comisiones legislativas).

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

“Artículo 19. — (Gratuidad).

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

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

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

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

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

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

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

- a) Nombre y domicilio del responsable;
- b) Características y finalidad del archivo;

Legislação:

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

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

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

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

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

2. Las disposiciones respectivas, deben indicar:

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

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

“Artículo 23. — (Supuestos especiales).

Legislação:

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

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

4. Sólo se podrán archivar, registrar o ceder los datos personales que sean significativos para evaluar la solvencia económico-financiera de los afectados durante los últimos cinco años. Dicho plazo se reducirá a dos años cuando el deudor cancele o de otro modo extinga la obligación, debiéndose hacer constar dicho hecho.

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

“Artículo 29. — (Órgano de Control).

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

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

• BRASIL

- *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

- **PARAGUAI**

- ***Decreto n° 20.572/03 - Por la cual se crea el sistema nacional integrado de protección del consumidor***

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

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

g. Administra las estadísticas del SNIPC.

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

- **PERU**

- ***Constitución Política***

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

5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que

Legislação:

suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional. El secreto bancario y la reserva tributaria pueden levantarse a pedido del juez, del Fiscal de la Nación, o de una comisión investigadora del Congreso con arreglo a ley y siempre que se refieran al caso investigado.

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

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

- **Ley Antispam**

“Artículo 13°.- Prohibiciones

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

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

(...)

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

- **Código Procesal Constitucional**

“Artículo 61.- Derechos protegidos

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

• **URUGUAI**

- Constitución de la República

“Art. 72. La enumeración de derechos, deberes y garantías hecha por la Constitución, no excluye los otros que son inherentes a la personalidad humana o se derivan de la forma republicana de gobierno.”

- Ley N° 17.838 (Protección de Datos Personales para ser utilizados en informes comerciales y Acción de Habeas Data)

Legislação:

“Artículo 1º.- El presente Título tiene por objeto regular el registro, almacenamiento, distribución, transmisión, modificación, eliminación, duración, y en general, el tratamiento de datos personales asentados en archivos, registros, bases de datos, u otros medios similares autorizados, sean éstos públicos o privados, destinados a brindar informes objetivos de carácter comercial.

Se entenderá que el tratamiento regulado involucra toda forma de registro, almacenamiento, distribución, transmisión, modificación, eliminación, duración y toda otra forma del mismo o similar alcance.

También se aplicarán sus disposiciones, en cuanto resulten pertinentes, a los datos sobre personas jurídicas.”

“Artículo 2º.- Se exceptúan de esta ley, el tratamiento de datos que no sean de carácter comercial como por ejemplo: a) datos de carácter personal que se originen en el ejercicio de las libertades de emitir opinión y de informar, así como los relativos a encuestas, estudios de mercado o semejantes, los que se regularán por las leyes especiales que les conciernan y que al efecto se dicten; y b) datos sensibles sobre la privacidad de las personas, entendiéndose por éstos, aquellos datos referentes al origen racial y étnico de las personas, así como sus preferencias políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical o información referente a su salud física o a su sexualidad y toda otra zona reservada a la libertad individual.

Para la obtención y tratamiento de datos que no sean de carácter comercial se requerirá expresa y previa conformidad de los titulares, luego de informados del fin y alcance del registro en cuestión.”

“Artículo 3º.- La obtención y el tratamiento de datos personales por parte de personas físicas o jurídicas con el alcance previsto en esta ley, será lícita siempre que se haga conforme a la misma y al ordenamiento jurídico. En todo caso se deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley reconoce.”

“Artículo 4º.- No requiere previo consentimiento el registro y posterior tratamiento de datos personales cuando:

A) Los datos provengan de fuentes públicas de información, tales como registros, archivos o publicaciones en medios masivos de comunicación;

Legislação:

B) Sean recabados para el ejercicio de funciones o cometidos constitucional y legalmente regulados propios de las instituciones del Estado o en virtud de una obligación específica legal;

C) Se trate de listados cuyos datos se limiten a nombres y apellidos, documento de identidad o registro único de contribuyente, nacionalidad, estado civil, nombre del cónyuge, régimen patrimonial del matrimonio, fecha de nacimiento, domicilio y teléfono, ocupación o profesión y domicilio;

D) Deriven de una relación contractual del titular de los datos y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento; y

E) Se realice por personas físicas o jurídicas, privadas o públicas, para su uso exclusivo o el de sus asociados o usuarios.”

“Artículo 5º.- Los datos recogidos a los efectos de su tratamiento deben ser veraces, adecuados, ecuanimes y no excesivos en relación con la finalidad para la cual se hubieren obtenido.

El titular del registro es responsable de la violación de esta disposición, así como de la obtención legítima de sus datos.

Se prohíbe la recolección de los mismos por medios desleales, fraudulentos, abusivos, extorsivos o en forma contraria a esta ley, aun cuando ello no implique violación de la ley penal.

Los datos que sean total o parcialmente inexactos o incompletos deben ser, en su caso, suprimidos, sustituidos o completados por datos veraces y actualizados por el responsable de su tratamiento, en cuanto conociere dicha circunstancia. Asimismo, deberán ser eliminados aquellos datos que hayan caducado conforme lo previsto en el artículo 9º.”

“Artículo 6º.- Aquellas personas físicas o jurídicas que obtengan legítimamente información proveniente de una base de datos que brinde tratamiento a los mismos, están obligadas a utilizarla en forma reservada y exclusivamente para las operaciones habituales de su giro o actividad, estando prohibida toda difusión de la misma a terceros.”

“Artículo 7º.- Las personas que por su situación laboral u otra forma de relación con el responsable de un archivo, registro o base de datos o similares tuvieren acceso o intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales, están obligadas a guardar estricto secreto profesional sobre los mismos (artículo 302 del Código Penal), cuando hayan sido recogidos de fuentes no accesibles al público. Lo previsto no será de

Legislação:

aplicación en los casos de orden de la Justicia competente, de acuerdo con las normas vigentes en esta materia o si mediare consentimiento del titular.

Esta obligación subsistirá aun después de finalizada la relación con el titular del archivo, registro, base de datos o similares.”

“Artículo 8º.- Queda expresamente autorizado el tratamiento de datos personales relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones de carácter comercial o crediticia que permitan evaluar la concertación de negocios en general, la conducta comercial o la capacidad de pago del titular de los datos, en aquellos casos en que los mismos sean obtenidos de fuentes de acceso público o procedentes de informaciones facilitadas por el acreedor o en las circunstancias del artículo 4º.”

“Artículo 9º.- Los datos personales relativos a obligaciones de carácter comercial sólo podrán estar registrados por un plazo de cinco años contados desde su incorporación. En caso que al vencimiento de dicho plazo la obligación permanezca incumplida, el acreedor podrá solicitar al titular de la base de datos, por única vez, su nuevo registro por otros cinco años.

Este nuevo registro deberá ser solicitado en el plazo de treinta días anteriores al vencimiento original.

Las obligaciones canceladas o extinguidas por cualquier medio, permanecerán registradas, con expresa mención de este hecho, por un plazo máximo de cinco años, no renovable, a contar de la fecha de la cancelación o extinción.”

“Artículo 10.- Los responsables de la base de datos se limitarán a realizar el tratamiento objetivo de la información registrada tal cual ésta le fuera suministrada, debiendo abstenerse de efectuar valoraciones subjetivas sobre la misma.”

“Artículo 11.- Cuando se haga efectiva la cancelación de cualquier obligación incumplida registrada en una base de datos, el acreedor deberá en un plazo máximo de diez días hábiles de acontecido el hecho, comunicarlo al responsable de la base de datos correspondiente.

Una vez recibida la comunicación por el responsable, éste dispondrá de un plazo máximo de tres días hábiles para proceder a la actualización del dato, asentando su nueva situación.”

“Artículo 12.- Toda persona tendrá derecho a entablar una acción efectiva para tomar conocimiento de los datos referidos a su persona y de

Legislação:

su finalidad y uso, que consten en registros o bancos de datos públicos o privados y, en caso de error, falsedad o discriminación, a exigir su rectificación, supresión o lo que entienda corresponder.

Cuando se trate de datos personales cuyo registro esté amparado por una norma legal que consagre el secreto a su respecto, el Juez apreciará el levantamiento del mismo en atención a las circunstancias del caso.”

“Artículo 13.- Cualquier persona podrá requerir al organismo de control (artículo 20), información relativa a la existencia y domicilio de archivos, registros o bases de datos personales, sus finalidades y la identificación de sus responsables.

A tales efectos habrá un registro actualizado de consulta pública y gratuita.”

“Artículo 14.- Todo titular de datos personales que previamente acredite su identificación con el documento de identidad respectivo, tendrá derecho a obtener toda la información que sobre sí mismo se halle en bases de datos públicas o privadas. Este derecho de acceso sólo podrá ser ejercido en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se hubiere suscitado nuevamente un interés legítimo de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

Cuando se trate de datos de personas fallecidas, el ejercicio del derecho al cual refiere este artículo, corresponderá a cualesquiera de sus sucesores universales, cuyo carácter se acreditará por la sentencia de declaratoria de herederos.

La información debe ser proporcionada dentro de los veinte días hábiles de haber sido solicitada. Vencido el plazo sin que el pedido sea satisfecho o si fuera denegado por razones no justificadas de acuerdo con esta ley, quedará habilitada la acción de habeas data prevista en el Capítulo II del Título II de esta ley.”

“Artículo 15.- Toda persona física o jurídica tendrá derecho, en caso de corresponder, por haberse constatado error o falsedad en la información de la que es titular, a solicitar la rectificación, actualización y la eliminación o supresión de los datos personales que le corresponda que estén incluidos en una base de datos o similares.

El responsable de la base de datos deberá proceder a realizar la rectificación, actualización, eliminación o supresión, mediante las operaciones necesarias a tal fin en un plazo máximo de veinte días hábiles de recibida la

Legislação:

solicitud por el titular del dato o, en su caso, informar de las razones por las que estime no corresponde.

El incumplimiento de esta obligación por parte del responsable de la base de datos o el vencimiento del plazo, habilitará al interesado a promover la acción de habeas data prevista en esta ley.

No procede la eliminación o supresión de datos personales salvo en aquellos casos de notorio error o falsedad, en aquellos casos en que se pueda causar perjuicio a los derechos o intereses legítimos de terceros o cuando contravenga lo establecido por una obligación legal.

Durante el proceso de verificación o rectificación de datos personales, el responsable de la base de datos ante el requerimiento de terceros por acceder a informes sobre los mismos, deberá dejar constancia que dicha información se encuentra sometida a revisión.”

“Artículo 16.- La rectificación, actualización, eliminación o supresión de datos personales cuando corresponda, se efectuará sin cargo alguno para el interesado.”

“Artículo 17.- El titular de datos personales podrá entablar la acción de protección de datos personales o habeas data, contra todo responsable de una base de datos pública o privada, en los siguientes supuestos:

1º) cuando quiera conocer sus datos personales que se encuentran registrados en una base de datos o similar y dicha información no le hubiese sido proporcionada por el responsable de la base de datos conforme se prevé en el artículo 9º; o

2º) cuando haya solicitado al responsable de la base de datos su rectificación, actualización, eliminación o supresión y éste no hubiese procedido a ello o dado razones suficientes por las que no corresponde lo solicitado, en el plazo previsto al efecto en la ley.”

“Artículo 18.- La acción de habeas data podrá ser ejercida por el propio afectado titular de los datos o sus representantes, ya sean tutores o curadores y, en caso de personas fallecidas, por sus sucesores universales, en línea directa o colateral hasta el segundo grado, por sí o por medio de apoderado.

En el caso de personas jurídicas, la acción deberá ser interpuesta por sus representantes legales o los apoderados designados a tales efectos.”

“Artículo 19.- Las acciones que se promuevan por violación a los derechos contemplados en la presente ley se regirán en lo general por las

Legislação:

normas del Código General del Proceso y en lo particular por los artículos 6°, 7°, 10, 12 y 13 y en lo aplicable por los demás artículos de la Ley N° 16.011, de 19 de diciembre de 1988.”

“Artículo 20.- El Ministerio de Economía y Finanzas actuará como órgano de control en el tratamiento de datos personales comprendidos en esta ley y tendrá como cometido implementar, vigilar y asesorar en todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y demás disposiciones de la presente ley.

Dicha función de control será ejercida por el Ministerio de Economía y Finanzas asistido de una Comisión Consultiva integrada por siete miembros, tres de los cuales serán representantes de dicho Ministerio, uno de los cuales la presidirá; dos representantes del Ministerio de Educación y Cultura, un representante de la Cámara Nacional de Comercio y de Servicios y un representante de la Liga de Defensa Comercial.

La Comisión Consultiva tendrá los siguientes cometidos:

1°) Asistir y asesorar a las personas que lo requieran acerca de los alcances de la presente ley, así como de los medios legales de los que disponen para la defensa de los derechos que ésta garantiza;

2°) Asistir y asesorar preceptivamente al Ministerio de Economía y Finanzas en el dictado de reglamentos y resoluciones, referentes a las actividades comprendidas en esta ley;

3°) Llevar un registro permanente y actualizado de los archivos, registros, bases de datos o similares alcanzados por esta ley;

4°) Controlar la observancia de las normas sobre la integridad, veracidad y seguridad de los datos personales comprendidos en esta ley por parte de los responsables de las bases de datos;

5°) Emitir opinión toda vez que le sea requerida por las autoridades competentes, incluyendo solicitudes relacionadas con el dictado de sanciones administrativas que correspondan por la violación a las disposiciones de esta ley, de los reglamentos o de las resoluciones que regulan el tratamiento de datos personales comprendidos en esta ley; y

6°) Tener presente, en lo que fuere pertinente, las resultancias de las acciones de habeas data.”

“Artículo 21.- El Ministerio de Economía y Finanzas podrá, en su función de órgano de control, aplicar las siguientes medidas sancionatorias a las firmas de tratamiento de datos en caso que se violen las normas de la presente ley:

Legislação:

1º) Aprecibimiento;

2º) Multa de hasta doscientas unidades reajustables;

3º) Clausura del archivo, registro o base de datos respectivo. A tal efecto se faculta al Ministerio de Economía y Finanzas a promover ante los órganos jurisdiccionales competentes, la clausura, hasta por un lapso de seis días hábiles, de las personas o empresas que dispongan de archivos, registros o bases de datos respecto de los cuales se comprobare que infringen o transgreden la presente ley.

Los hechos constitutivos de la infracción serán documentados de acuerdo a las formalidades legales y la clausura deberá decretarse dentro de los tres días siguientes a aquél en que la hubiere solicitado el Ministerio de Economía y Finanzas, el cual quedará habilitado a disponer por sí la clausura si el Juez no se pronunciare dentro de dicho término.

En este último caso, si el Juez denegare posteriormente la clausura, ésta deberá levantarse de inmediato por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Los recursos que se interpongan contra la resolución judicial que hiciere lugar a la clausura, no tendrán efecto suspensivo.

Para hacer cumplir dicha resolución, el Ministerio de Economía y Finanzas podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

La competencia de los Jueces actuantes se determinará por las normas de la Ley Orgánica de la Judicatura, N° 15.750, de 24 de junio de 1985.”

“Artículo 22.- Las normas de la presente ley no son aplicables a los registros públicos y similares que han sido creados y regulados por normas legales, a los cuales remitirán los interesados.”

“Artículo 23.- Los responsables de los registros, archivos, bases de datos o similares existentes, contarán con un plazo de noventa días a partir de la promulgación de esta ley para cumplir con la normativa de la misma e inscribirse en el registro respectivo.”

“Artículo 24.- Los responsables de una base de datos o similar, dispondrán de un plazo de noventa días a partir de la entrada en vigencia de esta ley para actualizar sus registros de acuerdo con lo dispuesto en la misma. Deberán además, implementar un mecanismo informático mediante el cual, una vez transcurridos los plazos precedentemente señalados, los datos caducos sean eliminados.

Legislação:

En el mismo plazo, los acreedores por obligaciones que fueron registradas por impagas incorporadas al registro, archivo o base de datos desde hace más de cinco años, podrán solicitar su actualización.”

“Artículo 25.- Los acreedores por obligaciones incumplidas, que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley se encuentren canceladas y no lo hayan comunicado al responsable de la base de datos, contarán con un plazo de diez días hábiles para hacerlo y éste de tres días para hacerlo efectivo.”



DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Comentário:

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

As legislações uruguaia e argentina não contêm previsão a respeito, mas isso não significa que o consumidor não tem amparo legislativo em iguais termos. As Leis de Sociedades Comerciais de ambos os países contêm disposições gerais que permitem declarar a desconsideração da personalidade jurídica quando esta é usada em fraude à lei, por violar a ordem pública, ou com fraude e prejuízo a terceiros (além dos sócios e acionistas), regras também aplicáveis às relações de consumo.

Legislação:

• ARGENTINA

- Lei 19550 – Ley de Sociedades Comerciales

“Artículo 54. (...) Inoponibilidad de la personalidad jurídica.

La actuación de la sociedad que encubra la consecución de fines extrasocietarios constituya un mero recurso para violar la ley, el orden público o la buena fe o para frustrar derechos de terceros, se imputará

Legislação:

directamente a los socios o a los controlantes que la hicieron posible, quienes responderán solidaria e ilimitadamente por los perjuicios causados.”

- **BRASIL**

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

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

- **URUGUAI**

- **Ley de Sociedades Comerciales**

“Artículo 189. (Procedencia).- Podrá prescindirse de la personalidad jurídica de la sociedad, cuando ésta sea utilizada en fraude a la ley, para violar el orden público, o con fraude y en perjuicio de los derechos de los socios, accionistas o terceros.

Se deberá probar fehacientemente la efectiva utilización de la sociedad comercial como instrumento legal para alcanzar los fines expresados.

Cuando la inoponibilidad se pretenda por vía de acción, se seguirán los trámites del juicio ordinario.”

“Artículo 190. (Efectos).- La declaración de inoponibilidad de la personalidad jurídica de la sociedad, sólo producirá efectos respecto del caso concreto en que ella sea declarada.

A esos efectos, se imputará a quien o a quienes corresponda, conforme a derecho, el patrimonio o determinados bienes, derechos y obligaciones de la sociedad.

En ningún caso, la prescindencia de la personalidad jurídica podrá afectar a terceros de buena fe.

Lo dispuesto se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades personales de los participantes en los hechos, según el grado de su intervención y conocimiento de ellos.”

Legislação:

“Artículo 191. (Inscripción).- El Juez interviniente en un proceso en el cual se pretenda la prescindencia de la personalidad jurídica de una sociedad, ordenará, si correspondiera, la inscripción del testimonio de la pretensión en la Sección Reivindicación del Registro General de Inhibiciones, a los efectos previstos en el artículo 38 de la ley 10.793, de 25 de setiembre de 1946; sin perjuicio de otras medidas cautelares que pueda adoptar.”



ASSOCIAÇÃO DE CONSUMIDORES

Comentário:

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

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

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

Comentário:

que elas estejam de acordo com o Código Civil, não sendo necessário o cumprimento de requisitos específicos, a exemplo da Argentina e do Paraguai.

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

No Uruguai, a Constituição reconhece expressamente o direito de associação de todas as pessoas, qualquer que seja o seu objeto. Em função disso, antes de se sancionar a lei de defesa do consumidor já existiam associações constituídas com tal propósito. Após a sanção da lei, conferiu-se às associações, que tenham como objeto específico a defesa dos direitos dos consumidores, legitimação para atuar na representação desses interesses. Além disso, a mesma legislação confere ao Estado – por meio da Área de Defesa do Consumidor – a função de fomentar a constituição de associações civis de consumidores e registrá-las. O Código Geral do Processo estabelece previsões no mesmo sentido.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

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

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

(h) promover la educación del consumidor;

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

“Artículo 57: REQUISITOS PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO: Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

(a) no podrán participar en actividades políticas partidarias;

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

- **BRASIL**

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

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

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

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

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

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

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

“Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer

Legislação:

condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

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

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

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

- **Constituição Federal**

“Art. 5º. (...)

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

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

- **Decreto 2.181/97**

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

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

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

III – exercer outras atividades correlatas.”

• **PARAGUAI**

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

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

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

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

Legislação:

- b) no participar en actividades político - partidarias;
- c) no recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;
- d) no aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y,
- e) no permitir una explotación comercial selectiva en la información y consejo que ofrezcan al consumidor.”

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

- a) promover y proteger los derechos de los consumidores;
- b) en las gestiones extrajudiciales y administrativas, apoyar la defensa de los derechos de los consumidores o usuarios afectados, o actuar en forma concurrente con ellos;
- c) promover acciones judiciales tendientes al cumplimiento de lo establecido en esta ley, siempre que no lo hagan los consumidores o usuarios directamente afectados, y siempre que no se demande la indemnización de daños y perjuicios;
- d) recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado; y,
- e) realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor.”

- **PERU**

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

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

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

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

Legislação:

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

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

• URUGUAI

- *Constitución de la República*

“Art. 39. Todas las personas tienen el derecho de asociarse, cualquiera sea el objeto que persigan, siempre que no constituyan una asociación ilícita declarada por la ley.”

- *Ley de Defensa del Consumidor*

“Artículo 6°.- Son derechos básicos de consumidores:

(...)

E) La asociación en organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y ser representado por ellas.”

“Artículo 42.- Compete a la Dirección del Área de Defensa del Consumidor:

(...)

E) Fomentar la constitución de asociaciones de consumidores cuya finalidad exclusiva sea la defensa del consumidor. La Dirección del Área Defensa del Consumidor llevará un registro de estas asociaciones, las que deberán constituirse como asociaciones civiles.”

- *Decreto del Poder Ejecutivo No. 244/2000*

“Artículo 10.- Créase el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores que funcionará en la Dirección del Área Defensa del Consumidor. Las asociaciones ya constituidas como asociaciones civiles cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor deberán inscribirse en este Registro.

A los efectos de la inscripción, deberán presentar la solicitud en formulario que proporcionará dicha Dirección y la siguiente información:

Legislação:

- a) copia autenticada del estatuto aprobado e inscripto y certificado de vigencia expedido por el Ministerio de Educación y Cultura;
 - b) certificado notarial que acredite la composición del órgano directivo en funciones y el número de asociados, conforme a los libros que lleve la asociación;
 - c) copia autenticada del libro de asambleas;
 - d) estado de situación patrimonial y estado de resultados, confeccionados de acuerdo a normas contables generalmente aceptadas, correspondiente al cierre del último ejercicio económico de la asociación y aprobado por la asamblea conforme a las disposiciones estatutarias.
- La permanencia en el Registro estará sujeta a la actualización anual de la información exigida por este artículo, ante la Dirección mencionada.”



POLÍTICAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Comentário:

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

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

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

Comentário:

A lei uruguaia postula como direitos essenciais do consumidor a informação, a educação e a divulgação sobre o consumo adequado de produtos e serviços, com a clara finalidade de proteger a liberdade de escolha, o tratamento igualitário e a proteção dos direitos básicos do indivíduo.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

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

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

- (a) hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;

- (b) facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;

- (c) orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios;

- (d) impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.”

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

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

• **BRASIL**

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

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

(...)

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

• **PARAGUAI**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• **URUGUAI****- Ley de Protección al Consumidor**

“Artículo 6°. Son derechos básicos de los consumidores:

(...)

B) La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, la libertad de elegir y el tratamiento igualitario cuando contrate.”

“Artículo 42.- Compete a la Dirección del Area de Defensa del Consumidor:

A) Informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos.

(...)

D) Podrá fomentar, formar o integrar además, comisiones asesoras compuestas por representantes de las diversas actividades industriales y comerciales, cooperativas de consumo y asociaciones de consumidores, o por representantes de organismos o entes públicos, las que serán responsables de las informaciones que aporten, y podrán proponer medidas correctivas referentes a la defensa del consumidor.

Legislação:

E) Fomentar la constitución de asociaciones de consumidores cuya finalidad exclusiva sea la defensa del consumidor. La Dirección del Area Defensa del Consumidor llevará un registro de estas asociaciones, las que deberán constituirse como asociaciones civiles.”



ARBITRAGEM

Comentário:

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

No Brasil, a cláusula compromissória que constar de contrato de adesão só será eficaz se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula. Na norma específica, Lei 9307 de 1996, a cláusula compromissória que constar de contrato de adesão só será eficaz se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula.

No Uruguai, a lei de defesa do consumidor não estabelece expressamente que os conflitos referentes ao consumo sejam resolvidos pela via da arbitragem. Não obstante, o Código Geral de Processo uruguaio prevê um capítulo especial dedicado ao processo arbitral, que somente não é admitido nas causas em que não pode ocorrer transação. Desse modo, os conflitos que surgem de uma relação de consumo podem ser dirimidos por meio da arbitragem.

Legislação:• **ARGENTINA****- Ley de Defensa del Consumidor**

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

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

- Decreto 276/98**“CAPITULO I: OBJETO**

Artículo 1º-Créase el SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO que tendrá como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada, para ambas partes, las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, y de toda ley, decreto y cualquier otra reglamentación que consagre derechos y obligaciones para los consumidores o usuarios en las relaciones de consumo que define la ley citada.

El sometimiento de las partes al SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO tendrá carácter voluntario, y deberá constar expresamente por escrito.

Art. 2º-No pueden someterse a proceso arbitral:

- a) las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos;
- b) las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral;
- c) las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral;
- d) las cuestiones de las que se deriven danos físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito;

Legislação:

e) las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

CAPITULO II: SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Art. 3°-El SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO funcionará en la órbita de la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, en su carácter de Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Art. 4°-Serán funciones de la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, a esos fines:

a) disponer la integración y funcionamiento de los TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO, dictar las normas de procedimiento de los mismos, y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales conforme a lo establecido en la Ley N° 24.240 y su reglamentación;

b) crear y administrar un REGISTRO NACIONAL DE REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES y un REGISTRO NACIONAL DE REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES EMPRESARIALES, que podrán integrar los TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO;

c) crear y administrar un REGISTRO DE ARBITROS INSTITUCIONALES del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO;

d) representar al ESTADO NACIONAL en las relaciones con las provincias y el GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, en el marco de las atribuciones reconocidas por la ley y el presente decreto, y propiciar la adhesión de los mismos al SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO en sus respectivas jurisdicciones;

e) proponer y llevar adelante las acciones necesarias para la financiación del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO;

f) crear y administrar un REGISTRO DE OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo;

g) ejercer el control del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO y de su personal;

Legislação:

h) propender a la difusión del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO y a la capacitación de su personal;

i) establecer un procedimiento especial para aquellos casos en los que la reclamación del consumidor sea inferior al monto que fije la Autoridad de Aplicación;

j) realizar todos los actos necesarios para el buen funcionamiento del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

CAPITULO III: DEL TRIBUNAL ARBITRAL

Art. 5°-Los TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO se integrarán con TRES (3) Vocales, los que serán asistidos por UN (1) Secretario, DOS (2) vocales serán designados, UNO (1) entre los representantes de las asociaciones de consumidores, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el REGISTRO DE ARBITROS INSTITUCIONALES El cargo de Secretario del Tribunal será desempeñado por un agente de la SUBSECRETARIA DE COMERCIO INTERIOR, dependiente de la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, con título de abogado, que será designado por el Tribunal.

El Arbitro institucional deberá poseer título de abogado y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión, como mínimo. Los árbitros sectoriales deberán poseer, como mínimo, título universitario y CINCO (5) años en el ejercicio de la profesión.

La Autoridad de Aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

Art. 6°-Cuando el proveedor hubiese realizado OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, la competencia se regirá por las disposiciones del Capitulo V del presente decreto, y lo que determine la Autoridad de Aplicación. En los casos en que no exista OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, la competencia se regirá por lo que las partes acuerden al respecto, sin perjuicio de lo que establezca la Autoridad de Aplicación.

Art. 7°-Los Arbitros decidirán la controversia planteada según equidad. Si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los Arbitros que conformen el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO deberán

Legislação:

poseer titula de abogado y reunir además los otros requisitos que la Autoridad de Aplicación establezca para ser Arbitro.

La opción por el arbitraje de derecho solo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fije a tal efecto la Autoridad de Aplicación.

Art. 8º-La solicitud de sometimiento al TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO, a través de la suscripción y presentación del correspondiente acuerdo arbitral, importará la aceptación y sujeción de las partes a las reglas de procedimiento que fije la Autoridad de Aplicación.

Art. 9º-Las partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado para actuar ante los TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO.

CAPITULO IV: PROCEDIMIENTO

Art. 10.-El proceso arbitral comenzará con la designación del TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO, el que se regirá por los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. EL TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO tendrá un plazo máximo de CIENTO VEINTE (120) días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prorrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

Art. 11.-EL TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO gozará de amplias facultades instructorias, pudiendo ordenar la producción de todas las probanzas que sean pertinentes para la correcta dilucidación del caso.

Las pruebas de oficio serán costeadas por la Autoridad de Aplicación en función de sus disponibilidades presupuestarias.

Art. 12.-La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de validez. El impulso del procedimiento será de oficio.

Art. 13.-Cuando el proveedor hubiese realizado OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

Art. 14.-El laudo emitido por el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO tendrá carácter vinculante, y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales locales.

Legislação:

Art. 15.-Contra el laudo arbitral emitido por el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO sólo podrán interponerse los recursos de aclaratoria y de nulidad o acción de nulidad, según el caso.

Art. 16.-Será competente para entender en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del laudo que haya tramitado por el procedimiento de amigables componedores, el juzgado de primera instancia que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO. Entenderá en el recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, la Cámara de Apelaciones que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO.

Art. 17.-El TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO podrá resolver todas las cuestiones de procedimiento no previstas expresamente en el presente decreto o en las normas dictadas por la Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de poder aplicar, en todo lo que sea compatible, las normas procesales locales que regulen el juicio de amigables componedores, o el arbitraje de derecho, según corresponda.

CAPITULO V: DE LA OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Art. 18.-Se denomina OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO a la adhesión previa que efectúen los proveedores de bienes y servicios para solucionar a través del mismo los posibles conflictos que se lleguen a suscitar en el marco de una relación de consumo, de conformidad a las reglas que se establecen seguidamente y aquellas que defina la Autoridad de Aplicación.

Art. 19.-Los interesados en adherir al sistema de oferta pública, deberán presentar su solicitud por escrito ante el REGISTRO DE OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, que a tal efecto habilitará la Autoridad de Aplicación.

Esta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente, y a los demás efectos de la adhesión.

Art. 20.-Los proveedores que hayan realizado OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO deberán informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tal

Legislação:

circunstancia. A tal efecto, la Autoridad de Aplicación otorgará el distintivo oficial de sometimiento al SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

Art. 21.-El incumplimiento de las obligaciones emergentes de laudos dictados por TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO por los proveedores adheridos al Sistema, facultará a la Autoridad de Aplicación a excluir al infractor del REGISTRO DE OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondieren.

Art. 22.-La renuncia a la OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO, o la modificación de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas deberá ser presentada a la Autoridad de Aplicación por escrito, junto con los demás recaudos que se establezcan.

El proveedor deberá informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tales circunstancias.

Art. 23.-Los consumidores o usuarios que decidan someterse voluntariamente al sistema de solución de conflictos del consumo, conforme lo dispuesto en el Capítulo IV del presente decreto deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la Autoridad de Aplicación proveerá al efecto. El proveedor o comerciante individual también deberá suscribirlo en el supuesto en que no se encuentre adherido a la OFERTA PUBLICA DE ADHESION AL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

El sometimiento voluntario de las partes contendientes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la Autoridad de Aplicación.

CAPITULO VI. DISPOSICION TRANSITORIA

Art. 24.-La Autoridad de Aplicación podrá poner en funcionamiento el SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO en forma parcial, temporal y experimental, para los sectores de la actividad comercial que considere conveniente. a los efectos de verificar si se cumplen acabadamente los objetivos que se han tenido en cuenta para su dictado e implementación.

CAPITULO VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 25.-El SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO comenzará a regir el mismo día de publicación del presente decreto en el Boletín Oficial, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior.

Legislação:

Art. 26.-La Autoridad de Aplicación dictará las normas que implementen el SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO dentro de los SESENTA (60) días de la entrada en vigencia del presente decreto.”

- **BRASIL**

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

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

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;”

- **PARAGUAI**

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

“Artículo 28°.- Se considerarán abusivas y conllevan la nulidad de pleno derecho y, por lo tanto, sin que se puedan oponer al consumidor las cláusulas o estipulaciones que:

d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje;”

- **Decreto 21.004/2003**

“Art. 19°.- Tribunales arbitrales

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

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

- **PERU**

- **Ley de Protección al Consumidor**

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

Legislação:

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

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

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

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

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

“Artículo 1.- Pueden someterse a arbitraje las controversias determinadas o determinables sobre las cuales las partes tienen facultad de libre disposición (...) pudiendo extinguirse respecto de ellas el proceso judicial existente o evitando el que podría promoverse, excepto:

(...)

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

• URUGUAI**- Código General del Proceso**

“Artículo 472. Procedencia. Toda contienda individual o colectiva, podrá ser sometida por las partes a resolución de un tribunal arbitral, salvo expresa disposición legal en contrario.

La ley reconoce de pleno derecho los laudos emitidos por árbitros designados, ya sea por las partes, o por un tribunal judicial, así como los dictados por los tribunales formados por las cámaras de arbitraje, a los que sometan las partes.”

“Artículo 477. Causas excluidas del arbitraje. No pueden someterse a proceso arbitral las cuestiones respecto a las cuales está prohibida la transacción.”



POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÃO DE CONSUMO E SEUS INSTRUMENTOS

Comentário:

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

No Uruguai, o Ministério da Economia e Finanças, por meio de sua Direção Geral de Comércio e de sua Área de Defesa do Consumidor, formula e aplica políticas consumeristas não apenas de controle, mas também de informação, educação e prevenção, as quais se efetivam de forma direta pelos órgãos governamentais, e indireta através de acordos e convênios com os municípios e outros entes estatais.

Legislação:• **ARGENTINA****- Ley de Defensa del Consumidor**

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

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

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

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

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

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

a) por iniciativa direta;

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

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

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

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

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

Legislação:

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

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

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

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

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

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita, para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

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

• PARAGUAI

- *Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario*

Art. 40: En el ámbito Nacional será Autoridad de Aplicación de la presente Ley el Ministerio de Industria y Comercio, y en el ámbito local, las Municipalidades; pudiendo ambos actuar en forma concurrente.

Art. 41: El Ministerio de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas del mismo, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la presente Ley, tendrá las siguientes facultades y atribuciones: a) Mantener un registro nacional de consumidores; b) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de consumidores; c) disponer la realizaciones y pericias vinculadas con esta ley; d) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley y, e) disponer de oficio y

Legislação:

a requerimiento de parte, la celebración de Audiencia con la participación de denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, debiendo actuar previamente como conciliador, tratando de avenir a las partes.

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

Art. 42: Para el ejercicio de las Atribuciones establecidas en la presente Ley, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar a la justicia que ordene el auxilio de la fuerza pública o el allanamiento del domicilio.

- **PERU**

Não há menção expressa.

- **Ley de Protección al Consumidor**

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

- **Constitución política**

“Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

- **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 40.- El Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección General de Comercio, será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de la presente ley, sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y entes públicos.”

“Artículo 41.- La Dirección General de Comercio, además, asesorará al Ministerio de Economía y Finanzas en la formulación y aplicación de las políticas en materia de defensa del consumidor.”



SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Comentário:

A legislação brasileira de proteção e defesa do consumidor criou o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e estabeleceu quais são os órgãos que o integram. Além disso, o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, da Presidência da República, regulamenta a organização desse Sistema, estabelecendo as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código.

No Paraguai, o Decreto 20.572/03 criou e regulamentou o Sistema Nacional Integrado de Proteção ao Consumidor.

No Peru não foi contemplado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na lei de consumo, mas se prevê a delegação de funções. Atualmente, no Peru, vem-se desenvolvendo um trabalho de formulação de uma Lei de Sistema Nacional Descentralizado de Proteção ao Consumidor e uma nova lei de Proteção ao Consumidor. Na Argentina, sem estabelecer-se como “sistema”, tomam intervenção na defesa do consumidor: autoridade nacional de aplicação, governos provinciais, autoridades municipais, Ministério Público, Defensoria do Povo e as associações de consumidores.

No Uruguai, não está previsto um sistema autônomo de organização nacional de proteção do consumidor, mas há uma autoridade nacional de informação, orientação, conciliação, investigação e fiscalização do cumprimento da legislação: o Ministério de Economia e Finanças, por meio de sua Direção Geral de Comércio.

Legislação:• **ARGENTINA****- Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 41. — Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.”

“Artículo 52. — Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.”

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

Legislação:

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

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

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

- **BRASIL**

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

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

- **Decreto nº 2.181/1997**

- “Art. 1º Fica organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelecidas as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990.”

- **PARAGUAI**

- **Decreto 20.572/03**

- “Art. 1º.- Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor para brindar a nivel nacional los servicios de información, orientación, conciliación, mediación, arbitraje, investigación, fiscalización y solución de controversias de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley N° 1.334/98, a través de mecanismos de cooperación y coordinación de funciones, que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de calidad del SNIPC y contribuyan al desarrollo del país mediante la formación de consumidores exigentes y empresas competitivas que respondan a esas exigencias con creatividad y leal competencia.”

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

“Artículo 46°.- La Comisión de Protección al Consumidor, previo acuerdo del Directorio del INDECOPI, podrá delegar sus facultades o las de su Secretaría Técnica a otras instituciones públicas o privadas, para conocer acerca de las presuntas infracciones cometidas en determinados sectores de consumo o dentro de un ámbito geográfico específico.”

- **Constitución política**

“Artículo 43°.- La República del Perú es democrática, social, independiente y soberana.

El Estado es uno e indivisible.

Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado, y se organiza según el principio de la separación de poderes.”

• **URUGUAI**- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 40.- El Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección General de Comercio, será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de la presente ley, sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y entes públicos.”

“Artículo 41.- La Dirección General de Comercio, además, asesorará al Ministerio de Economía y Finanzas en la formulación y aplicación de las políticas en materia de defensa del consumidor.”



ÓRGÃOS, FACULDADES E ATRIBUIÇÕES

Comentário:

Na Argentina, a autoridade nacional de aplicação da lei de proteção ao consumidor é a Secretaria de Comércio Interior e as autoridades locais de aplicação dessa lei são os governos provinciais e do governo autônomo da cidade de Buenos Aires, em suas respectivas jurisdições. Essas autoridades exercem o controle sobre o cumprimento das normas de forma concorrente, sem prejuízo da delegação de funções nos governos municipais. São funções da autoridade nacional de aplicação, entre outras, elaborar políticas para a proteção das relações de consumo, manter um registro nacional de associações de consumidores, receber e dar prosseguimento a denúncias dos consumidores, demandar a realização de perícias consideradas necessárias e solicitar relatórios e opiniões de entidades públicas e privadas em relacionadas com a matéria desta lei.

No Brasil, a coordenação política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor cabe ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, que tem como principal competência o planejamento, a elaboração, a proposição, a coordenação e execução da política nacional de relações de consumo.

A legislação de proteção do consumidor do Paraguai atribui ao Ministério da Indústria e Comércio a autoridade de aplicação dessa lei em âmbito nacional e às municipalidades a autoridade de aplicação da lei em âmbito local. As funções do Ministério da Indústria e Comércio do Paraguai são semelhantes às funções da Secretaria de Comercio Interior da Argentina.

Comentário:

No Peru, o órgão competente para conhecer das infrações à lei de consumidor e para aplicar tal lei é a Comissão de Proteção ao Consumidor, órgão vinculado ao INDECOPI. Tal Comissão é competente para exigir de pessoas físicas ou jurídicas todo tipo de documento, para citar e interrogar, por meio de funcionários designados para isso, pessoas relacionadas à matéria objeto de investigação, bem como para realizar inspeções nos estabelecimentos de pessoas jurídicas, mesmo sem prévia notificação.

Em todos os países, existe a autorização legal para que os seus órgãos máximos de aplicação da lei de proteção do consumidor possam solicitar o auxílio de outros órgãos governamentais para a realização de suas funções.

No Uruguai, como já dito, a autoridade nacional de controle e fiscalização é o Ministério de Economia e Finanças por meio da sua unidade especializada que é a Área de Defesa do Consumidor. As funções que são estabelecidas pela lei para o órgão de controle e sanção vão desde a elaboração de políticas de defesa do consumidor até a sanção pelo descumprimento da lei, passando pelo registro das associações de consumidores, a recepção e tratamento das denúncias do consumidor, realização de inspeções, perícias e coleta de dados. A legislação faculta à Área de Defesa do Consumidor solicitar informações, assistência e assessoria a qualquer pessoa pública ou privada, nacional ou estrangeira para o melhor cumprimento de suas funções.

Legislação:

- **ARGENTINA**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

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

“Artículo 42: FUNCIONES CONCURRENTES: La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las

Legislação:

autoridades locales de aplicación en el artículo 41 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento de la misma, aunque las presuntas infracciones ocurran exclusivamente en el ámbito de las provincias o de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.”

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

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

(b) mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores;

(c) recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores;

(d) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;

(e) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley;

(f) disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

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

“Artículo 44: AUXILIO DE LA FUERZA PUBLICA: Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incs. d y f del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.”

• BRASIL

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

“Art. 106. O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

Legislação:

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.”

- **PARAGUAI**

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

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

Legislação:

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

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

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

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

- **PERU**

- **Ley de Protección al Consumidor**

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

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

- **Decreto Legislativo 807 - Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI**

“Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:

Legislação:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.”

“Artículo 3.- Las Comisiones, las Oficinas o el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi podrán solicitar información a cualquier organismo público y cruzar los datos recibidos con aquellos que obtengan por otros medios. De la misma manera, podrán transferir información a otros organismos públicos, siempre que dicha información no tuviera el carácter de reservada por constituir un secreto industrial o comercial.”

“Artículo 4.- Toda la información que se presente o proporcione a los funcionarios de una Comisión, de una Oficina o de una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi dentro de un procedimiento administrativo tendrá el carácter de declaración jurada.

Legislação:

Las transcripciones de las grabaciones o filmaciones de las declaraciones realizadas ante los funcionarios de una Comisión o una Oficina del Indecopi requieren ser certificadas por el funcionario autorizado de éstas, constituyendo instrumentos públicos. Los interesados, sin embargo, podrán solicitar el cotejo de la transcripción con la versión grabada o filmada, a fin de comprobar su exactitud. La exactitud de las copias de los documentos y registros tomadas por una Comisión u Oficina serán certificadas por el funcionario autorizado de ésta.

Las respuestas a los cuestionarios o interrogatorios deberán ser categóricas y claras. Si la persona citada por la Comisión u Oficina respectiva se niega a declarar, la Comisión u Oficina apreciará ese hecho al momento de resolver, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 5 de la presente norma.”

“Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.”

“Artículo 8.- Las Comisiones y Oficinas podrán requerir el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de sus funciones, el mismo que será prestado de inmediato bajo responsabilidad.”

- **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 40.- El Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección General de Comercio, será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de la presente ley, sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y entes públicos.”

“Artículo 41.- La Dirección General de Comercio, además, asesorará al Ministerio de Economía y Finanzas en la formulación y aplicación de las políticas en materia de defensa del consumidor.”

Legislação:

“Artículo 42.- Compete a la Dirección del Area de Defensa del Consumidor:

A) Informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos.

B) Controlar la aplicación de las disposiciones de protección al consumidor establecidas en esta norma, pudiendo a tal efecto exigir el acceso, realizar inspecciones y requerir la información que necesitare en los locales, almacenes, depósitos, fábricas, comercios o cualquier dependencia o establecimiento de los proveedores; sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y Entes Públicos.

C) Asesorar al Director General de Comercio para coordinar con otros órganos o entidades públicas estatales y no estatales la acción a desarrollar en defensa del consumidor.

D) Podrá fomentar, formar o integrar además, comisiones asesoras compuestas por representantes de las diversas actividades industriales y comerciales, cooperativas de consumo y asociaciones de consumidores, o por representantes de organismos o entes públicos, las que serán responsables de las informaciones que aporten, y podrán proponer medidas correctivas referentes a la defensa del consumidor.

E) Fomentar la constitución de asociaciones de consumidores cuya finalidad exclusiva sea la defensa del consumidor. La Dirección del Area Defensa del Consumidor llevará un registro de estas asociaciones, las que deberán constituirse como asociaciones civiles.

F) Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para la solución de conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia. La incomparecencia del citado a esta audiencia se tendrá como presunción simple en su contra. Asimismo, la falta de comparecencia en tiempo y forma, que no sea debidamente justificada, será sancionada con una multa que no podrá exceder el equivalente a UR 50 (cincuenta unidades reajustables), la que deberá graduarse en función de los antecedentes y de la capacidad económica del proveedor. El Area de Defensa del Consumidor quedará facultada a poner en conocimiento de los consumidores en general, por los medios que estime pertinentes, aquellos casos de incomparecencia injustificada del citado a, al menos, dos audiencias administrativas, a las que

Legislação:

hubiere sido convocado en los dos últimos años. Asimismo, el Area de defensa del Consumidor podrá dar a publicidad aquellos casos en que se hubieren aplicado sanciones administrativas por incumplimiento de las previsiones de esta ley. (redacción dada por el art. 137 de la Ley No. 18.046).

G) Podrá para el cumplimiento de sus cometidos, solicitar información, asistencia y asesoramiento a cualquier persona pública o privada nacional o extranjera.

H) Dictar los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus cometidos.”

“Artículo 43.- Se consideran infracciones en materia de defensa del consumidor, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley. Para el cumplimiento de las tareas inspectivas, podrá requerirse el concurso de la fuerza pública, si se entendiera pertinente.”

“Artículo 44.- Las infracciones en materia de defensa del consumidor, serán sancionadas por la Dirección General de Comercio, en subsidio de los órganos o entidades públicas estatales y no estatales que tengan asignada, por normas constitucionales o legales, competencia de control en materia vinculada a la defensa del consumidor.”

“Artículo 45.- La Dirección General de Comercio podrá delegar en la Dirección del Area Defensa del Consumidor la potestad sancionatoria en esta materia.”



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Comentário:

As legislações de proteção do consumidor analisadas prevêm a instauração de processo administrativo para a apuração de práticas ou condutas que infrinjam os direitos dos consumidores. Em todas essas legislações, o processo administrativo pode se iniciar de ofício, por meio de decisão da autoridade competente, ou em razão de denúncia do consumidor. Além disso, as legislações analisadas assemelham-se por autorizarem a solução de conflitos por meio de audiência de conciliação, que, embora não esteja prevista expressamente no decreto regulamentar brasileiro, decorre dos princípios instituídos na parte geral da lei de regência.

No Uruguai, o procedimento administrativo tem origem constitucional e está disposto em diversas normas que tratam o tema de forma geral e estabelecem, entre outros, o direito de petição, o recurso à própria Administração e o pedido anulatório ao Tribunal do Contencioso Administrativo. O conjunto normativo se encontra difuso no Texto Ordenado das normas legais e regulamentárias vigentes na matéria do funcionalismo público, aprovado pelo decreto do Poder Executivo N°. 200/997, sob a sigla TOFUP.

Legislação:

- **ARGENTINA**

- *Ley de Defensa del Consumidor*

- “Artículo 45: ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS: La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de

Legislação:

presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

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

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

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

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

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

“Artículo 50: PRESCRIPCIÓN: Las acciones y sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.”

“Artículo 51: COMISIÓN DE UN DELITO: Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.”

- **BRASIL**

- **Decreto 2.181/97**

“Art. 9º. A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei no 8.078, de 1990, este decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio do DPDC, pelos órgãos federais integrantes do SNDC, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência.”

“Art. 10. A fiscalização de que trata este decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos

Legislação:

de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.”

“Art. 11. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizadora.”

“Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

- I - ato, por escrito, da autoridade competente;
- II - lavratura de auto de infração;
- III - reclamação.

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei no 8.078, de 1990.

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.”

“Art. 34. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor.”

(Ver Art. 35 a 55 do Decreto 2.181/97).

- **PARAGUAI**

- **Decreto 21.004/03**

“Art. 20.- Actuaciones administrativas.

La autoridades de aplicación iniciarán las actuaciones administrativas ante la comisión de supuestas infracciones a las disposiciones del presente Decreto, de la Ley 1334/98, sus normas reglamentarias, complementarias y resoluciones que en consecuencia se dicten bajo estos presupuestos. La

Legislação:

actuación podrá iniciarse de oficio o por denuncia de cualquier persona que involucrare un interés particular o por quien actúe en defensa del interés general de los consumidores, conforme a las prescripciones contenidas en los Artículos 43 y concordantes de la Ley 1334/98 de Defensa del Consumidor.

Las denuncias se presentarán en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo y deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- b) Descripción del bien o servicio que se reclama y una relación sucinta del hecho;
- c) Señalar nombre y domicilio del proveedor que esté identificado en el comprobante o recibo que respalde la operación materia de la reclamación o en su defecto, el que proporcione el reclamante.

La autoridad de aplicación tendrá la potestad de rechazar las reclamaciones notoriamente improcedentes, sobre la base de los casos previstos en la reglamentación.”

“Art. 21°.- Admitido el trámite del reclamo, se dará traslado por el plazo de cinco (5) días contados desde su notificación al proveedor, a fin de que pueda presentar su descargo. Si no lo presentare en el plazo previsto, la autoridad declarará en rebeldía al proveedor.

En el procedimiento de oficio, la autoridad de aplicación elaborará un Informe que constituirá la base inicial del procedimiento; el mismo contendrá los hechos materia de investigación, la tipificación y la descripción de la presunta infracción. Asimismo, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en que la autoridad notifica al proveedor el inicio del procedimiento.

Antes de notificar al proveedor o simultáneamente, la autoridad podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias.

En su primera presentación, el presunto infractor constituirá domicilio y acreditará su personería. Cuando no acredite personería se le intimará para que subsane la omisión en el plazo perentorio de cinco días, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y declarárselo rebelde.

La declaración de rebeldía del denunciado no impedirá la continuación del proceso hasta su finalización y producirá de tener por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante con los alcances del artículo 12 del presente Decreto. No obstante, el denunciado declarado rebelde podrá presentarse en cualquier estado del proceso, continuándose el procedimiento en el estado en que se encuentre.”

Legislação:

“Art. 22°.- De los plazos y notificaciones.

Todos los plazos son perentorios, comprendiendo solamente los días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación respectiva.

Las notificaciones se practicarán conforme a las prescripciones establecidas en el Código Procesal Civil. Todo plazo que no se determinare expresamente será de tres días. Procederá la prorroga del plazo, excepcionalmente si a criterio de la autoridad de aplicación, la complejidad del caso lo amerite; bajo circunstancia alguna la prorroga podrá exceder en tres veces mas del plazo ordinario previsto, para el caso o motivo previsto en este Decreto.”

- **PERU**

- **Decreto Legislativo 807 - Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI**

“Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.”

“Artículo 10.- Las Comisiones y Oficinas podrán dictar, de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne en irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño. Para el dictado de dicha medida será de aplicación, en lo pertinente, lo previsto en el Procedimiento Unico de la Comisión de Protección al Consumidor y de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales de cada Comisión u Oficina.”

“Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.”

Legislação:

“Artículo 25.- La Comisión se pronunciará sobre la admisión a trámite de la denuncia, el dictado de las medidas cautelares, las nulidades por defectos de procedimiento, la resolución final, y la concesión o denegación de recursos impugnativos.”

“Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.”

“Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.”

“Artículo 30.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someterse a arbitraje, mediación, conciliación o mecanismos mixtos de resolución de disputas a cargo de terceros. Si las partes decidieran someterse a arbitraje, podrán suscribir inmediatamente el convenio arbitral correspondiente, de conformidad con el reglamento que para dicho efecto aprobará el Directorio de Indecopi a propuesta de las Comisiones correspondientes. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio con el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.”

Legislação:

“Artículo 32.- En caso fuera necesaria la realización de una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste o por la Comisión para dicho efecto. Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.”

“Artículo 33.- Tanto para la actuación de las pruebas como para la realización de las diligencias, el Secretario Técnico o la persona designada por éste podrá requerir la intervención de la Policía Nacional, sin necesidad de notificación previa, a fin de garantizar el cumplimiento de sus funciones.”

“Artículo 34.- Vencido el plazo para presentar el descargo o actuadas las pruebas que fueren necesarias, el Secretario Técnico pondrá en conocimiento de la Comisión todo lo actuado. Si de la revisión de la información presentada, la Comisión considera necesario contar con mayores elementos de juicio, le indicará al Secretario Técnico que notifique a las partes a fin de que éstas absuelvan las observaciones que se establezcan en el plazo que aquélla determine, o que actúe las pruebas de oficio que considere necesarias. Las partes deberán absolver las observaciones por escrito, acompañando los medios probatorios que consideren convenientes.”

“Artículo 35.- Una vez puesto en conocimiento de la Comisión lo actuado para la resolución final, las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante ésta. La actuación o denegación de dicha solicitud quedará a criterio de la Comisión, según la importancia y trascendencia del caso.”

- **URUGUAI**

- **Ley de Defensa del Consumidor**

- PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

“Artículo 42. Compete a la Dirección del Area de Defensa del Consumidor:

(...)

F) Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar

Legislação:

mecanismos de conciliación y mediación para la solución de conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia. La incomparecencia del citado a esta audiencia se tendrá como presunción simple en su contra. Asimismo, la falta de comparecencia en tiempo y forma, que no sea debidamente justificada, será sancionada con una multa que no podrá exceder el equivalente a UR 50 (cincuenta unidades reajustables), la que deberá graduarse en función de los antecedentes y de la capacidad económica del proveedor. El Área de Defensa del Consumidor quedará facultada a poner en conocimiento de los consumidores en general, por los medios que estime pertinentes, aquellos casos de incomparecencia injustificada del citado a, al menos, dos audiencias administrativas, a las que hubiere sido convocado en los dos últimos años. Asimismo, el Área de defensa del Consumidor podrá dar a publicidad aquellos casos en que se hubieren aplicado sanciones administrativas por incumplimiento de las previsiones de esta ley. (redacción dada por el art. 137 de la Ley No. 18.046)”

- Decreto del Poder Ejecutivo No. 244/2000

“Artículo 11°.- A los efectos de la celebración de la audiencia administrativa prevista en el literal F) del artículo 42° de la Ley que se reglamenta, el solicitante se presentará ante la Dirección del Área de Defensa del Consumidor, proporcionando la siguiente información: su identificación y la del proveedor en forma completa y la determinación clara y precisa del objeto de la citación. La cédula citatoria contendrá, además de los datos proporcionados por el solicitante, lugar, día y hora de realización de la audiencia y el apercibimiento de que la incomparecencia del citado se tendrá como presunción simple en su contra en el eventual proceso ulterior.”

“Artículo 12°.- La audiencia se convocará para día y hora determinados y con una antelación no menor a tres días. Sin perjuicio de las normas vigentes sobre representación, en el caso de que el citante la hubiere otorgado a una asociación de consumidores, ésta deberá estar registrada y cumplir con lo dispuesto en el artículo 10° del presente Decreto. Se admitirá la concurrencia voluntaria de las partes a fin de documentar el acuerdo transaccional al que hayan arribado fuera de audiencia.”

“Artículo 13°.- La audiencia será presidida por un funcionario de la Dirección citada quien, cuando comparezcan ambas partes, labrará un acta que deberá contener: las pretensiones del citante y del citado y el resultado final. El acta será firmada por ambas partes y el funcionario actuante,

Legislação:

expidiéndose testimonios. La incomparecencia del citante o del citado habilitará al concurrente a solicitar testimonio de su comparecencia a los efectos pertinentes.

El funcionario actuante podrá suspender la audiencia a solicitud de ambas partes y fijarla dentro de un plazo razonable, a su criterio. Este funcionario deberá guardar reserva respecto de todas las cuestiones relativas a la audiencia administrativa que se regula en el presente decreto.”

“Artículo 14° .- La Dirección del Área de Defensa del Consumidor podrá coordinar con la Dirección General Impositiva u otra unidad ejecutora del Ministerio de Economía y Finanzas, la recepción de las solicitudes de audiencia administrativa formuladas en el interior de la República y su celebración en los locales departamentales correspondientes.”

PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SANCIONATORIO**- Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 43.- Se consideran infracciones en materia de defensa del consumidor, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley. Para el cumplimiento de las tareas inspectivas, podrá requerirse el concurso de la fuerza pública, si se entendiera pertinente.”

“Artículo 48.- Cuando se constaten infracciones graves a las disposiciones establecidas en la presente ley, la Dirección del Área de Defensa del Consumidor, podrá colocar en el frente e interior del establecimiento, carteles que indiquen claramente el carácter de infractor a la ley de Defensa del Consumidor por un plazo de hasta veinte días a partir de la fecha de constatación de la infracción.”

“Artículo 49.- En caso de reincidencia en infracciones similares, probada intencionalidad en la infracción o circunstancias que configuren un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, el órgano competente de control, podrá disponer la publicación en los diarios de circulación nacional de la resolución sancionatoria a costa del infractor.”

“Artículo 50.- Para la imposición de las sanciones establecidas en la presente ley, se seguirá el siguiente procedimiento: comprobada la infracción por los funcionarios del servicio inspectivo respectivo, se labrará acta circunstanciada, en forma detallada, que será leída a la persona que se encuentre a cargo del establecimiento, quien la firmará y recibirá copia textual de la misma.

Legislação:

El infractor dispondrá de un plazo de diez días hábiles para efectuar sus descargos por escrito y ofrecer prueba, la que se diligenciará en un plazo de quince días, prorrogables cuando haya causa justificada. Vencido el plazo de diez días hábiles sin efectuar descargos o diligenciada la prueba en su caso, se dictará resolución.”

- Decreto del Poder Ejecutivo No. 244/2000

“Artículo 15. Las infracciones a la ley No. 17.250, de 11 de agosto de 2000, serán sancionadas por el órgano con competencia en la materia, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 50o de dicha norma y comunicando a la Dirección General de Defensa del Consumidor que ha asumido competencia de control.”

“Artículo 16. Denunciada ante la Dirección del Área de Defensa del Consumidor una infracción a las disposiciones de la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000, que refiera a materia cuyo control esté atribuido expresamente a otro órgano o ente público, aquélla le remitirá la denuncia en un plazo de setenta y dos horas de recibida.”



SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Comentário:

As legislações de consumo da Argentina, do Brasil, do Paraguai e do Uruguai estabelecem sanções administrativas semelhantes. Apenas o Brasil não prevê a advertência como sanção.

A lei argentina de proteção do consumidor estabelece como sanções administrativas a advertência, multa, confisco das mercadorias e produtos objeto da infração, clausura do estabelecimento ou suspensão do serviço afetado por um prazo de até trinta (30) dias, suspensão de até cinco (5) anos nos registros de fornecedores que possibilitam contratar com o Estado, perda de concessões, privilégios, regimes impositivos ou de créditos especiais de que gozar. Adicionalmente, a lei argentina prevê a aplicação de multa civil (dano punitivo) a favor do consumidor, em caso de infrações do fornecedor, que o juiz graduará em função da gravidade do feito e demais circunstâncias do caso e sem prejuízo das demais penalidades e ressarcimentos previstos na norma.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor prevê as seguintes sanções administrativas: multa, apreensão do produto, inutilização do produto, cassação do registro do produto junto ao órgão competente, proibição de fabricação do produto, suspensão de fornecimento de produto ou serviço, suspensão temporária de atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença do estabelecimento ou de atividade, interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade, intervenção administrativa, imposição de contrapropaganda.

Comentário:

No Paraguai, as sanções administrativas são a admoestação, multa, a apreensão de mercadorias, a interdição do estabelecimento ou suspensão do serviço e a desabilitação, que poderá ser imposta apenas pelas autoridades locais de aplicação.

A lei peruana de proteção do consumidor estabelece como sanções administrativas a multa e a admoestação. Além disso, a lei prevê a imposição de medidas corretivas, isto é, obrigações de fazer impostas ao fornecedor com a finalidade de reverter os efeitos das condutas infratoras ou de evitar que elas se repitam. Entre as medidas corretivas estabelecidas pela lei estão o confisco e destruição de mercadorias, a interdição temporária do estabelecimento, a restituição e reparação de produtos, a devolução do valor pago pelo consumidor, quando o produto ou serviço não corresponder ao que havia sido acordado pelas partes, a obrigação de que o fornecedor pague as coberturas oferecidas nos seguros contratados pelos consumidores, ficando sujeito ao cumprimento das condições estabelecidas nas apólices de seguros. Por fim, a lei permite à Comissão estabelecer qualquer outra medida que ela considere pertinente e que tenha a finalidade de reverter os efeitos da conduta infratora.

Deve-se ressaltar que a prerrogativa expressamente fixada de imposição por via administrativa de obrigações de fazer ao fornecedor, com a finalidade de reverter os efeitos das condutas infratoras ou de evitar que elas se repitam, constitui o principal destaque da lei peruana em relação às demais legislações analisadas.

A legislação uruguaia prevê um elenco de sanções que compreendem advertência, multa, retirada de mercadorias, fechamento provisório do estabelecimento comercial, suspensão do registro dos fornecedores do Estado, afixação de cartazes na frente do estabelecimento infrator, suspensão da publicidade enganosa e contrapropaganda a cargo do infrator.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

- “Artículo 46: INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS CONCILIATORIOS: El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas

Legislação:

en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.”

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

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.
- e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI —EDUCACION AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.”

Legislação:

“Artículo 48: DENUNCIAS MALICIOSAS: Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incs. a y b del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.”

“Artículo 49.— Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años.”

“Artículo 52 bis: Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.”

- **BRASIL**

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

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

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

Legislação:

§ 2º (Vetado).

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

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

“Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produto ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.”

“Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Legislação:

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo.”

“Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.”

“Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste Código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.”

“Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente, no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.”

- **PARAGUAI**

- **Decreto nº 21.004/2003**

- “Art. 30º.- Sanciones.

- Verificada la existencia de la infracción, quienes resulten responsables serán pasibles de las sanciones previstas en esta sección, las cuales se podrán

Legislação:

aplicar conforme a las siguientes alternativas, en forma separada o conjunta y según resultare las circunstancias del caso:

- a) Amonestación;
- b) Multa. Los montos serán fijados según las disposiciones que rigen para el ámbito municipal y administrativo respectivamente;
- c) Decomiso de las mercaderías y de los productos objeto de la infracción;
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta sesenta (60) días; siempre que no se trate de un Servicio Público.

e) Inhabilitación, que podrá ser impuesta únicamente por la autoridad local de aplicación, de acuerdo a lo preceptuado en las normas municipales

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en un diario de circulación Nacional Asimismo, la autoridad queda encargada de llevar un registro de las sanciones aplicadas, con la finalidad de informar al público, así como para detectar casos de reincidencia; sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 7 del Decreto N° 20.572/03.

En el caso de la autoridad municipal administrativa de aplicación solo podrá ordenar estas sanciones en los procedimientos a que se refiere el artículo 9 de la Ley N° 1276/98 y serán de aplicación inmediata. En los demás casos es competente el juez de faltas según lo establecido por la citada norma legal.”

- **PERU**

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

“Artículo 41°.- Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

Legislação:

La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45 de la presente Ley.”

“Artículo 42°.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;

Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;

Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;

Reposición y reparación de productos; (e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;

Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;

Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;

La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;

Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;

Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;

Legislação:

Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;

Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.”

“Artículo 43°.- Las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor del consumidor constituyen Títulos de Ejecución conforme con lo dispuesto en el Artículo 713° inciso 3) del Código Procesal Civil, una vez que queden consentidas o causen estado en la vía administrativa.

En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas a favor de consumidores, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a tales consumidores.”

“Artículo 44°.- El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, la Comisión de Protección al Consumidor es competente para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente Título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 43° de la presente Ley.”

“Artículo 47°.- El monto de las multas será calculado en base a la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente en la fecha del pago voluntario o en la fecha en que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituirán en su integridad recursos propios de INDECOPI.”

Legislação:**- Decreto legislativo 807 - Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI**

“Artículo 36.- El monto de las multas que aplique la Comisión será calculado en base a la UIT vigente en el día del pago voluntario, o en la fecha en que se haga efectiva la cobranza coactiva.”

“Artículo 37.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.”

• URUGUAI**- Ley de Defensa del Consumidor**

“Artículo 42.- Compete a la Dirección del Area de Defensa del Consumidor:

(...)

F) Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para la solución de conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia. La incomparecencia del citado a esta audiencia se tendrá como presunción simple en su contra. Asimismo, la falta de comparecencia en tiempo y forma, que no sea debidamente justificada, será sancionada con una multa que no podrá exceder el equivalente a UR 50 (cincuenta unidades reajustables), la que deberá graduarse en función de los antecedentes y de la capacidad económica del proveedor. El Area de Defensa del Consumidor quedará facultada a poner en conocimiento de los consumidores en general, por los medios que estime pertinentes, aquellos casos de incomparecencia injustificada del citado a, al menos, dos audiencias administrativas, a las que hubiere sido convocado en los dos últimos años. Asimismo, el Area de defensa del Consumidor podrá dar a publicidad aquellos casos en que se hubieren aplicado sanciones administrativas por incumplimiento de las previsiones de esta ley. (redacción dada por el art. 137 de la Ley No. 18.046).”

Legislação:

“Artículo 43.- Se consideran infracciones en materia de defensa del consumidor, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley. Para el cumplimiento de las tareas inspectivas, podrá requerirse el concurso de la fuerza pública, si se entendiera pertinente.”

“Artículo 44.- Las infracciones en materia de defensa del consumidor, serán sancionadas por la Dirección General de Comercio, en subsidio de los órganos o entidades públicas estatales y no estatales que tengan asignada, por normas constitucionales o legales, competencia de control en materia vinculada a la defensa del consumidor.”

“Artículo 45.- La Dirección General de Comercio podrá delegar en la Dirección del Área Defensa del Consumidor la potestad sancionatoria en esta materia.”

“Artículo 46.- Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los siguientes criterios: el riesgo para la salud del consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de la alteración social producida, la generalización de la infracción y la reincidencia.”

“Artículo 47.- Comprobada la existencia de una infracción a las obligaciones impuestas por la presente ley, sin perjuicio de las acciones por responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar, el infractor será pasible de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente según resulte de las circunstancias del caso:

1) Apercibimiento, cuando el infractor carezca de antecedentes en la comisión de infracciones de la misma naturaleza y ésta sea calificada como leve.

2) Multa cuyo monto inferior no será menor de 20 UR (veinte unidades reajustables) y hasta un monto de 4.000 UR (cuatro mil unidades reajustables).

3) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción, cuando éstos puedan entrañar riesgo claro para la salud o seguridad del consumidor.

4) En caso de reiteración de infracciones graves o de infracción muy grave se podrá ordenar la clausura temporal del establecimiento comercial o industrial hasta por noventa días.

5) Suspensión de hasta un año en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

Legislação:

Las sanciones referidas en los numerales 3), 4) y 5) del presente artículo se propondrán fundadamente por la Dirección General de Comercio y se resolverán por el Ministerio de Economía y Finanzas.”

“Artículo 48.- Cuando se constaten infracciones graves a las disposiciones establecidas en la presente ley, la Dirección del Area de Defensa del Consumidor, podrá colocar en el frente e interior del establecimiento, carteles que indiquen claramente el carácter de infractor a la ley de Defensa del Consumidor por un plazo de hasta veinte días a partir de la fecha de constatación de la infracción.”

“Artículo 49.- En caso de reincidencia en infracciones similares, probada intencionalidad en la infracción o circunstancias que configuren un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, el órgano competente de control, podrá disponer la publicación en los diarios de circulación nacional de la resolución sancionatoria a costa del infractor.”

“Artículo 50.- Para la imposición de las sanciones establecidas en la presente ley, se seguirá el siguiente procedimiento: comprobada la infracción por los funcionarios del servicio inspectivo respectivo, se labrará acta circunstanciada, en forma detallada, que será leída a la persona que se encuentre a cargo del establecimiento, quien la firmará y recibirá copia textual de la misma.

El infractor dispondrá de un plazo de diez días hábiles para efectuar sus descargos por escrito y ofrecer prueba, la que se diligenciará en un plazo de quince días, prorrogables cuando haya causa justificada. Vencido el plazo de diez días hábiles sin efectuar descargos o diligenciada la prueba en su caso, se dictará resolución.”

“Artículo 51.- Cuando se compruebe la realización de publicidad engañosa o ilícita, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la presente ley, el órgano competente podrá solicitar judicialmente, en forma fundada, la suspensión de la publicidad de que se trate, así como también ordenar la realización de contra publicidad con la misma frecuencia que la publicidad infractora, cuyo gasto deberá pagar el infractor.

En ambos casos la resolución deberá estar precedida del procedimiento previsto en el artículo 50 de la presente ley para la defensa del anunciante.”



PROCEDIMENTO JUDICIAL

Comentário:

Na Argentina, são legitimados para propor ações judiciais, pelo seu próprio direito os consumidores ou usuários, e em representação individual ou coletiva as associações de consumidores constituídas como pessoas jurídicas, a autoridade de aplicação nacional ou local, Ministério Público e a Defensoria do Povo. A lei em seus artigos 52 à 54 estabelecem claramente os pressupostos para a tramitação de ações de incidência coletiva, ressaltando a importância do juiz e do Ministério Público Fiscal no processo; o alcance da coisa julgada para o demandado e as exceções para os consumidores que manifestam sua vontade de excluir-se da sentença; assim como os critérios para efetivar as reparações patrimoniais que correspondem, atendendo ao princípio da reparação integral.

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro determina que a defesa do consumidor em juízo pode se dar individualmente ou a título coletivo. Nesta última hipótese, são legitimados concorrentemente o Ministério Público, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código, as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código. Caso haja manifesto interesse social, o requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz. O Código autoriza, para a defesa dos direitos e interesses dos consumidores, todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Comentário:

No Paraguai, os legitimados são o consumidor ou usuário, as associações de consumidores que cumpram os requisitos legais, a autoridade competente nacional ou local e a “Fiscalía General de la República”. A legislação paraguaia autoriza que a defesa em juízo dos direitos dos consumidores seja exercida a título individual e coletivo (quando estiverem envolvidos interesses ou direitos difusos ou coletivos).

A lei de proteção do consumidor do Peru prevê o INDECOPI como legitimado para a propositura de ações judiciais relacionadas aos temas de sua competência. Por meio de delegação do INDECOPI, outras entidades públicas ou privadas com capacidade para representar os interesses dos consumidores adquirem a faculdade para propor ações. O juiz aceitará a legitimidade dessas entidades se elas apresentarem um documento que comprove tal delegação. O Indecopi representará todos os consumidores afetados pelos fatos nos quais se fundamenta a petição, desde que esses não manifestem a vontade de fazê-lo individualmente ou não fazê-lo em 30 dias.

É importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor do Brasil traz diversas inovações processuais, como (i) a inversão do ônus da prova, (ii) a possibilidade de litisconsórcio entre órgãos estaduais e federais, (iii) regras sobre a coisa julgada *erga omnes* nas ações coletivas, (iv) execução coletiva na hipótese de ausência de habilitação de interessados, (v) várias novidades no tocante à legitimidade para ações coletivas, inclusive de órgãos sem personalidade jurídica e até mesmo para ações penais privadas subsidiárias das ações públicas, (vi) alterou dispositivos importantes da lei da ação civil pública – Lei 7.347 de 1985, (vii) criou instrumentos mais efetivos para o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, dentre outras. Neste último caso, há preferência para a tutela específica da obrigação ou determinação de providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento, em detrimento da mera conversão da obrigação em perdas e danos, salvo se o autor por isso optar ou se for inviável a tutela específica. Ademais, no Brasil, as ações coletivas com base no Código de Defesa do Consumidor estão dispensadas do adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas. Além disso, as associações autoras não serão condenadas em honorários de advogados, custas e despesas processuais, salvo comprovada má-fé.

Na Argentina, há o benefício da justiça gratuita para as ações iniciadas em defesa de interesses de incidência coletiva. Para as ações individuais

Comentário:

também está previsto o benefício, mas a parte demandada, se comprovar a solvência do consumidor, cessará o benefício.

No Uruguai, não há um regulamento de processo judicial especial para os conflitos oriundos das relações de consumo, de modo que a estas se aplicam as normas gerais de processo civil, garantindo-se tanto as ações individuais, quanto as ações que envolvem direitos difusos e coletivos. Não obstante, a lei outorga representação às associações de consumidores nas ações coletivas.

Legislação:

- **ARGENTINA**

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

“Artículo 52. — Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.”

“Artículo 53. — Normas del proceso. En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.

Legislação:

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.”

“Artículo 54. — Acciones de incidencia colectiva. Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores o usuarios individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso.

La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.”

Legislação:

“Artículo 55. — Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.”

- **BRASIL**

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

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

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

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

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

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

“Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;

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

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

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

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse

Legislação:

social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Legislação:

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

“Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.”

“Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.”

“Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.”

“Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.”

“Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.”

“Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.”

“Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções.

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.”

Legislação:

“Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, ficará suspensa enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.”

“Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.”

“Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denunciação da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.”

“Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste Código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação, distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.”

“Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este Código, a sentença fará coisa julgada:

Legislação:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste Código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.”

“Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.”

- **PARAGUAI**

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

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

- i) INTERESES COLECTIVOS: son aquellos intereses supraindividuales, de naturaleza indivisible de los que sean titulares un grupo, categoría o

Legislação:

clase de personas, ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica, cuyo resguardo interesa a toda la colectividad, por afectar a una pluralidad de sujetos que se encuentren en una misma situación.”

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

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

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

“Artículo 44°.- Para todos los efectos legales se entenderá por “intereses difusos” aquellos intereses supraindividuales, de naturaleza indivisible, de los que sean titulares personas indeterminadas y ligadas al hecho, y por intereses colectivos definidos en el inc. i) del Art. 4°.”

- **PERU**

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

“Artículo 40°.- El procedimiento administrativo para hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley se iniciará de oficio, a pedido del consumidor afectado, o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una Asociación de Consumidores, y se regirá por lo dispuesto en el Título Quinto del Decreto Legislativo N° 807.

En el caso de productos adquiridos o servicios contratados por una sociedad conyugal u otros patrimonios autónomos, y cuando se solicite la imposición de una medida correctiva de devolución o reposición, la legitimidad para obrar corresponderá al patrimonio autónomo, mientras que la representación procesal será de cada uno de sus integrantes, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 65° del Código Procesal Civil.

La interposición de denuncias por parte de las Asociaciones de Consumidores por infracción a las normas administrativas de protección al consumidor queda sujeta a la reglamentación que apruebe el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.”

Legislação:

“Artículo 51°.- El Indecopi, previo acuerdo de su Directorio, se encuentra legitimado para promover procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia, en defensa de los intereses de los consumidores, conforme a lo señalado por el artículo 82 del Código Procesal Civil, los mismos que se tramitarán en la vía sumarísima. En estos procesos se podrán acumular de manera genérica las pretensiones de indemnización por daños y perjuicios, reparación o sustitución de productos, reembolso de cantidades indebidamente pagadas y en general cualquier otra pretensión necesaria para tutelar el interés y los derechos de los consumidores afectados, que guarde conexidad con aquéllas. El Indecopi podrá delegar esta facultad en entidades públicas y privadas que estén en capacidad de representar los intereses de los consumidores. El Juez admitirá la legitimidad para obrar de la entidad respectiva, sin más trámite que la presentación del documento en que consta la delegación efectuada por Indecopi.

El Juez conferirá traslado de la demanda el mismo día que se efectúen las publicaciones a la que se hace referencia en la norma mencionada en el párrafo anterior. El Indecopi representará a todos los consumidores afectados por los hechos en que se funde el petitorio si aquéllos no manifestaran expresamente y por escrito su voluntad de no hacer valer su derecho o de hacerlo por separado, dentro del plazo de 30 días de realizadas dichas publicaciones, vencido el cual se citará a la audiencia de conciliación.

Una vez consentida o ejecutoriada la sentencia que ordena el cumplimiento de la obligación demandada, ésta será cobrada por el Indecopi, quien luego prorrateará su monto o velará por su ejecución entre los consumidores que se apersonen ante dicho organismo, acreditando ser titulares del derecho discutido en el proceso.

Transcurrido un año desde la fecha en que el Indecopi cobre efectivamente la indemnización, el saldo no reclamado se destinará a un fondo especial para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y del sistema de patrocinio de intereses difusos.

Mediante Decreto Supremo se establecerán los alcances y mecanismos para llevar a cabo el adecuado uso del fondo mencionado en el párrafo anterior, así como para regular los procedimientos de distribución del monto obtenido o de ejecución de las obligaciones en favor de los consumidores afectados.

Legislação:

Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, el Indecopi podrá representar los intereses individuales de los consumidores ante cualquier autoridad pública o cualquier otra persona o entidad privada, bastando para ello la existencia de una simple carta poder suscrita por el consumidor afectado. Tal poder faculta al Indecopi a exigir y ejecutar cualquier derecho del consumidor en cuestión.”

- **URUGUAI**

- **Normas generales de procedimiento judicial:**

Código General del Proceso y Ley Orgánica de la Judicatura y de Organización de los Tribunales.

- **Normas del Código general del Proceso referidas a los intereses difusos:**

“Artículo 42. Representación en caso de intereses difusos. En el caso de cuestiones relativas a la defensa del medio ambiente, de valores culturales o históricos y, en general, que pertenezcan a un grupo indeterminado de personas., estarán legitimados indistintamente para promover el proceso pertinente, 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.”

“Artículo 220. Efectos de la cosa juzgada en procesos promovidos en representación de intereses difusos. La sentencia dictada en procesos promovidos en defensa de intereses difusos (artículo 42) tendrá eficacia general salvo si fuere absolutoria por ausencia de pruebas, en cuyo caso, otro legitimado podrá volver a plantear la cuestión en otro proceso.”

- **Normas particulares de la Ley de Defensa del Consumidor**

- REFERIDAS A LA LEGITIMACIÓN

“Artículo 6°.- Son derechos básicos de consumidores:

(...)

E) La asociación en organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y ser representado por ellas.

(...)

G) El acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y resarcimiento de daños mediante procedimientos ágiles y eficaces, en los términos previstos en los capítulos respectivos de la presente ley.”

Legislação:

“Artículo 51.- Cuando se compruebe la realización de publicidad engañosa o ilícita, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la presente ley, el órgano competente podrá solicitar judicialmente, en forma fundada, la suspensión de la publicidad de que se trate, así como también ordenar la realización de contra publicidad con la misma frecuencia que la publicidad infractora, cuyo gasto deberá pagar el infractor.

En ambos casos la resolución deberá estar precedida del procedimiento previsto en el artículo 50 de la presente ley para la defensa del anunciante.”

REFERIDAS A LA PRUEBA

“Artículo 31.- Son consideradas cláusulas abusivas sin perjuicio de otras, las siguientes:

(...)

E) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del consumidor cuando legalmente no corresponda.”

“Artículo 42. Compete a la Dirección del Area de defensa del Consumidor:

(...)

F) Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para la solución de conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia. La incomparecencia del citado a esta audiencia se tendrá como presunción simple en su contra. (...)”



Comentário:

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro prevê, independentemente das sanções administrativas e civis, também sanções penais e sem prejuízo das sanções previstas no Código Penal e leis especiais, como a Lei 8.137 de 1991. Estabelece, também circunstâncias agravantes e dispõe sobre fiança. As leis de consumo da Argentina, do Paraguai e do Peru não prescrevem sanções penais específicas, estando tais sanções, que guardam relação com a matéria do consumo, previstas no Código Penal. O Código penal peruano prevê uma sanção penal em caso de divergência entre a qualidade ou a quantidade dos produtos e a informação dos rótulos e etiquetas do produto.

A lei uruguaia não contém normas que consagrem delitos e sanções penais, a não ser as que se operam pela via de remissão ao direito penal em conjunto.

Legislação:

• ARGENTINA

Ver código penal, arts. 159, 173, 174, 200, 201, 204, 204 bis, 204 ter, 204 cuater, 206, 208, 300, 301 e os estabelecidos em leis especiais.

• BRASIL

- Código de Proteção e Defesa do Consumidor

“Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste Código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.”

SANÇÕES PENAIS

Legislação:

“Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.”

“Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.”

“Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).”

“Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.”

Legislação:

“Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 70. Empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.”

“Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.”

“Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena - Detenção de seis meses a um ano ou multa.”

“Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena - Detenção de um a seis meses ou multa.”

“Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste Código, incide nas penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.”

“Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste Código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

Legislação:

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais.”

“Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.”

“Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.”

“Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este Código, será fixado pelo juiz ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.”

“Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste Código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.”

- **PERU**

- **Código Penal**

“Artículo 239º.- El que vende bienes o presta servicios, cuya calidad o cantidad son diferentes a los ofertados o a los consignados en los rótulos, etiquetas, letreros o listas elaboradas por la propia empresa vendedora o

Legislação:

prestadora de servicios será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de tres años y con sesenta a ciento veinte días-multa.

El que vende bienes cuya fecha de vencimiento ha caducado, será reprimido con la misma pena.”

- **URUGUAI**

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

- “Artículo 47.- Comprobada la existencia de una infracción a las obligaciones impuestas por la presente ley, sin perjuicio de las acciones por responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar, (...)”

