

10 de marzo de 2005 • Sto. Dgo., R. D. • Año I, Volumen VIII
Edición Especial

Resumen Ejecutivo. Proyecto de Ley General de Protección de los Derechos de Defensa del Consumidor o Usuario.

El día 15 de febrero del año en curso, nuestra Cámara de Diputados aprobó en forma unánime y en segunda lectura el proyecto de ley de Protección al Consumidor. Actualmente se encuentra en el Senado de la República, pendiente de conocimiento. En la presente *edición especial* de AR resumimos los puntos relevantes de dicha propuesta.

Fundamento y disposiciones básicas. (Preámbulo y Capítulo I).

Las consideraciones introductorias de este proyecto de ley, fundamentan su aprobación en: **a)** la protección efectiva del disfrute de prerrogativas constitucionales; **b)** la promoción a una libre competencia que facilite la formación de precios justos; **d)** la creación de los derechos especiales del consumidor; así como **d)** la consecución de los objetivos de los acuerdos de la OMC, aprobados por la Resolución 2-95 del Congreso Nacional de "que las relaciones entre países en la esfera comercial y económica" tiendan a "elevar los niveles de vida, a lograr el pleno empleo y un volumen considerable y constante aumento de ingresos reales y demanda y a acrecentar la producción y el comercio de bienes y servicios".

La propuesta de ley tiene un *carácter imperativo* y se declara de *interés social*. Su ámbito abarca la defensa a los derechos de los consumidores, garantizando la *equidad* y la *seguridad jurídica* en las relaciones entre proveedores y consumidores, ya sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros.

A fines hermenéuticos, expone que cualquier ambigüedad de las disposiciones contenidas en esta norma legal, han de interpretarse de la forma más favorable para el consumidor.

Órganos institucionales y sus facultades. (Capítulos II y III)

En sustitución de la Dirección General de Control de Precios, se crea **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor ("Pro Consumidor")**, como una entidad estatal descentralizada, que goza de autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, así como de personalidad jurídica. Pro Consumidor estará compuesto por un Consejo Directivo como organismo rector, bajo el cual existirá una Dirección Ejecutiva.

El Consejo Directivo estará integrado por: **a)** El Secretario de Estado de Industria y Comercio, quien lo preside. **b)** Un representante de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales. **c)** Un secretario, que será el Director Ejecutivo de Pro Consumidor, quien tendrá voz, pero no voto en las sesiones del Consejo. **d)** Un representante del sector salud. **e)** Un representante de empresas productoras de mercancías. **f)** Un representante de empresas suplidoras de servicios; y **g)** Dos representantes de las organizaciones de defensa de los derechos del consumidor.

Estos cuatro últimos miembros son seleccionados por el Poder Ejecutivo a partir de una terna de candidatos presentada por el consenso de las asociaciones empresariales y de consumidores.

Entre las facultades reservadas al **Consejo Directivo** se encuentran, la

10 de marzo de 2005 • Sto. Dgo., R. D. • Año I, Volumen VIII
Edición Especial

reglamentaria; la coordinadora, entre ésta y las demás organizaciones públicas y privadas respecto a la protección del consumidor; la de apelación de las decisiones de la Dirección Ejecutiva recurridas jerárquicamente; así como el **examen aprobatorio previo, necesario conforme el proyecto de ley, para la aprobación de cualquier política, método o procedimiento, proveniente de cualquier dependencia estatal, a fin de defender los derechos de los consumidores. La violación a este requerimiento dejará nula y sin efecto, la medida en cuestión.**

Por su parte, la **Dirección Ejecutiva** estará a cargo del Director Ejecutivo de Pro Consumidor, nombrado por decreto del Poder Ejecutivo y contará con un Subdirector Técnico y con un Subdirector Administrativo, contratados por el Consejo Directivo para desempeñar dichas funciones. Entre sus funciones se encuentran, la organización, dirección, coordinación y vigilancia de planes y programas que se adopten en el país, relativos a la protección al consumidor. Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor estará facultada para representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridad u organismo público o privado, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones requeridas.

Será la **instancia inicial** para iniciar cualquier recurso administrativo sobre la ejecución de esta ley; a dichos fines desarrollará determinados servicios de *inspección* y *vigilancia* de las entidades públicas y privadas, descritos en la ley, que incluyen la potestad de requerir informaciones y datos relevantes y hacer visitas de inspección y supervisión.

Derechos Protegidos de los Consumidores. (Capítulos del IV al VI)

Se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario:

a) La protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios. (Capítulo V). Entre las disposiciones de este capítulo conviene destacar las relativas al indicaciones de riesgo de uso y manipulación de productos en español; las disposiciones sobre retiro o suspensión de productos por riesgos no previstos; las prohibiciones de importaciones e internación de productos que no cumplan con el plazo de expiración, y las sanciones por alteración de fechas de adulteración

b) La protección de los intereses económicos. (Capítulo VI). Un conjunto de disposiciones especiales destinadas a proteger al usuario, establecer medidas y remedios para un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios. Entre ellas, el texto establece requerimientos sobre veracidad de la publicidad, exactitud de pesos y medidas, lineamientos sobre operaciones de crédito, ofertas especiales, ventas indirectas y a domicilio, régimen de los certificados de garantías, contratos de adhesión o en formularios, cláusulas y prácticas abusivas en contratos de adhesión.

c) La educación para el consumo y el uso de bienes y servicios. (Capítulo VII). El régimen protectorio en este capítulo contiene entre otros aspectos, regulaciones sobre el contenido mínimo de información en etiquetas, rotulados o soporte análogo, información sobre precios, publicidad y promoción de ventas.

10 de marzo de 2005 • Sto. Dgo., R. D. • Año I, Volumen VIII
Edición Especial

d) Derecho a la representación y asociación. (Capítulo VIII). Que regula la creación de asociación de consumidores y el derecho de representación individual o colectiva de los consumidores, para defender sus intereses ante Pro Consumidor.

Obligaciones y Responsabilidades de los Proveedores. (Capítulo IX).

Están a cargo de los proveedores de bienes y servicios, las obligaciones expuestas a continuación: **a)** Armonizar el legítimo interés y las necesidades de desarrollo económico y tecnológico, con la Defensa y Protección del Consumidor; **b)** Actuar bajo usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios; **c)** Cumplir con todas las normas de sanidad, etiquetado, envasado, seguridad y calidad, establecidos para los productos y servicios que ofertan; **d)** Cuidar que las condiciones en las que se desarrollan su actividad sean compatibles y adecuadas con la naturaleza, seguridad y conservación de los productos y servicios que se proveen en el mercado; e) Respetar y cumplir las especificaciones, condiciones y términos ofertados o convenidos por el consumidor; **f)** Estar bien informados de la naturaleza, utilidad, calidad y riesgos previsibles de los productos y servicios que ofertan y transmitir esta información al consumidor en forma clara, veraz y suficiente; **g)** Emitir y entregar al consumidor o usuario un documento o factura debidamente timbrado, numerado, fechado y firmado, en el que deje constancia de la provisión del producto o servicio, cantidad, especificaciones, valor e impuestos que conlleve, según la legislación tributaria vigente.

De las Responsabilidades Civil y Penal y Sanciones. (Capítulo X)

Los proveedores de productos y servicios, por motivo de su actividad, pueden incurrir en responsabilidad civil y penal. **Existe una responsabilidad solidaria que alcanza a todos los miembros que intervienen en la cadena de producción, para el pago de las indemnizaciones que se derivan de las lesiones o pérdidas por la tecnología, los bienes provistos o los servicios prestados inclusive por instrucciones inadecuadas.** La reparación ha de ser adecuada, suficiente y oportuna.

La reparación de daños y perjuicios comprende, en forma concurrente o separada, la reposición del producto o servicio, reparación gratuita de daños derivados de la reparación principal, reducción del precio, restitución de valores-costos por los daños derivados del consumo o uso del producto o servicio, devolución de los valores pagados e indemnización.

La responsabilidad penal alcanza al agente culpable de la infracción o el delito, según la tipificación que establece la ley, el Código Penal y otras leyes especiales.

Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes, previa instrucción del expediente sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pueda concurrir. Se consideran infracciones en materia de de defensa de derechos de consumidores y usuarios, entre otras; **a)** aquellas relativas a la alteración, adulteración, falsificación o fraude; **b)** las de salud y seguridad, como por ejemplo,

10 de marzo de 2005 • Sto. Dgo., R. D. • Año I, Volumen VIII
Edición Especial

acciones y omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud; **c)** las relativas a las transacciones comerciales, condiciones de venta y técnicas de precios, como la ocultación al consumidor de parte del precio, el acaparamiento o la detracción injustificada del mercado de materias primas o productos; **d)** las relativas a la normalización, documentación y condiciones de venta o suministro, tales como la coacción o la intimidación o cualquier otra forma de presión al consumidor; y **e)** otras como la negativa a investigación o inspección en ejecución de las materias del proyecto de ley.

Existe una categorización de las infracciones entre *leves*, *graves* y *muy graves*, dependiendo de la presencia o no de ciertas condiciones establecidas en el texto.

Así por ejemplo, serán leves las infracciones cuando se trate de simples irregularidades; graves, si producen alteraciones sociales o cuando derive beneficios directos o indirectos de la infracción; y muy graves, las que sean concurrentes con violaciones sanitarias o la creación de una situación de desabastecimiento en un sector o zona del mercado determinada por una infracción.

El régimen sancionador incluye sanciones por la vía administrativas. Las leves con apercibimiento o multa de hasta 20 salarios mínimos; las infracciones graves, con multa hasta de cien salarios mínimos, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción; y, las infracciones muy graves, con multa desde cien salarios mínimos, hasta quinientos salarios mínimos, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el

quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

Con independencia de las sanciones a que se refiere el proyecto, los tribunales impondrán al infractor la obligación de restituir al denunciante afectado la cantidad percibida indebidamente, en los casos de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público. Los tribunales podrán imponer multas coercitivas destinadas a la ejecución de las sentencias dictadas en aplicación de la ley y las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores.

Del Procedimiento Administrativo, la Conciliación y la Acción Judicial (Capítulos XI, XII y XIII).

Finalmente se reglamenta el procedimiento administrativo ante Pro Consumidor, incluyendo el agotamiento de preliminares conciliatorios, regidos por los principios de *universalidad*, *gratuidad*, *incompatibilidad*, *celeridad*. Sobre la acción judicial, los **juzgados de paz** serán competentes para conocer las infracciones de la presente ley. La acción civil en reparación de daños y perjuicios podrá ser solicitada accesoriamente a la **acción pública**, en los **tribunales penales**, o por separado en las **cámaras civiles**. Todas las acciones prescriben a los 2 años.

Redacción: A. Cruz

Edición: A. Noboa

NOBOA PAGÁN – Abogados

Av. Los Próceres, Plaza Diamond, Arroyo Hondo
Teléfono (809) 334.5717 • Fax (809) 334.5716
www.noboapagan.com