

ORDENANZA 38/96

DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

DEL OBJETO Y CONCEPTOS PRINCIPALES

Art. 1.- Esta ordenanza tiene por objeto la protección y defensa del consumidor de bienes o productos y a los usuarios de servicios.

A este efecto se considerarán consumidores o usuarios a las personas físicas o jurídicas, así como a colectividades indeterminadas de personas, que sean destinatarias finales de bienes o productos o servicios, cualquiera sea la figura contractual que se utilice al efecto.-

Art. 2.- Se considerará proveedor a toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que desarrolle actividad de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, exportación, distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.

Art. 3.- Se denomina «servicio», en esta ordenanza, a las actividades remuneradas que se prestan habitualmente en el mercado. Quedan excluidos de esta definición los servicios laborales que se prestan en relación de dependencia y en las profesiones liberales.

CAPÍTULO II

DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Art. 4.- La Municipalidad de Asunción reconoce al consumidor de bienes y al usuario de servicios, en esta ciudad, los siguientes derechos principales:.

4.1 a ser protegido contra bienes o productos o servicios que sean riesgosos para la vida, la salud o la seguridad ;

4.2 a ejercer su libertad de elegir entre las distintas ofertas de bienes o productos o servicios y modalidades contractuales.

4.3 a recibir educación sobre el consumo adecuado de bienes o productos y servicios.

4.4 a recibir información suficiente y veraz, en idiomas nacionales, de parte del ofertante, sobre la especie, origen, calidad, cantidad, composición, efectos, riesgos, frecuencia o modo de empleo, dosis, mantenimiento, validez o duración, precio, modalidades de pago, garantías, accesorios y recargos, penalidades y demás datos indispensables para ejercer plenamente la libertad reconocida en el inciso anterior ;

4.5 a recibir el bien, producto o servicio que fue ofrecido, aunque la oferta haya sido hecha a persona indeterminada ;

4.6 a ser protegido contra la publicidad engañosa, contra métodos comerciales, coercitivos, contratos abusivos o confusos, falsas promesas de garantías, premios o gratificaciones y contra cualquier otra modalidad empleada para crear expectativas sin intención real de satisfacerlas.

4.7 a exigir a las autoridades la asunción de medidas preventivas para evitar, o para asegurar la reparación de daños y perjuicios, particulares o colectivos, de derecho privado o por derechos difusos.

4.8 a asociarse para coordinar con la Municipalidad la mejor defensa de sus derechos y formular propuestas para el mejoramiento de las normas y métodos de protección.

CAPÍTULO III DE LAS CONDICIONES DE OFERTA

Art. 5.- Los bienes y servicios ofertados pública o privadamente no deberán implicar riesgos para la salud o seguridad de consumidores y usuarios. En el caso de que supongan riesgos inherentes o posibles, los mismos deberán ser advertidos en forma expresa, visible, en idiomas nacionales, en anuncios publicitarios, en carteles indicadores, en el envase, verbalmente o por otros medios idóneos si ninguno de los mencionados sea posible.

Art. 6.- Toda oferta obliga al oferente durante el tiempo de vigencia anunciado y con las mismas condiciones.

La revocación, para que sea eficaz, debe hacerse pública por medios y destaque similares a los empleados para la oferta.

Art. 7.- Tanto en las ofertas dirigidas a la generalidad de las personas, que se efectúan por los medios de comunicación masiva, como la que se efectúan personalmente, en la vía pública, a domicilio, por vía postal, telefónica u otros similares, el oferente debe expresar sin dejar lugar a confusión su nombre o razón social, dirección, número telefónico y demás datos aptos para ser ubicado e identificado.

Las ofertas efectuadas sin esta información, mencionando casilleros postales o meras direcciones ; nombres o razones sociales falsos, inexistentes o no inscriptos:.. iniciales o códigos de llamada confidencial ; constituirán infracciones graves, si de ellas se derivara engaño o perjuicio para el consumidor o usuario. Si no, serán consideradas faltas leves.

Art. 8.- Las ofertas públicas que se promocionen con garantías o premios accesorios, sin que el oferente disponga de los medios reales para hacerlos efectivos, constituirá infracción grave. Será considerada falta gravísima, si alguien resultara defraudado.

CAPÍTULO IV DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN SECCIÓN INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 9.- Publicidad de resultados. El área de Defensa del Consumidor dará difusión a los resultados de estudios, ensayos, análisis o controles de calidad que fueran realizados conforme a normas establecidas al efecto, cuando estos resultados puedan afectar los intereses de los consumidores.

Art. 10.- Sistema de información. La autoridad de aplicación implementará un sistema de información, con la colaboración de las entidades de consumidores y especialistas en el área. que atienda, como mínimo los siguientes objetivos:.

10.1 Información, ayuda y orientación a los usuarios y consumidores para el efectivo ejercicio de los derechos que le acuerde la Ley.

10.2 Orientación de quejas y reclamos hacia los organismos competentes para su solución

SECCIÓN II EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Art. 11.- Objetivos. El área de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Asunción atenderá especialmente a los siguientes objetivos de educación y formación de los consumidores:.

11.1 Promover la mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.

11.2 Facilitar la comprensión y utilización de las informaciones sobre consumo.

11.3 Difundir el conocimiento de los deberes y derechos de los consumidores y usuarios y las formas más adecuadas de ejercerlos.

11.4 Fomentar la prevención de riesgos derivados del consumo de productos o la utilización de servicios.

11.5 Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos.

11.6 Iniciar y potenciar la formación de los educadores municipales en este campo.

CAPÍTULO V

DE LAS ASOCIACIONES

Art. 12.- El área de Defensa del Consumidor promoverá la organización de consumidores y usuarios para la educación e información destinada a la defensa de sus derechos

Art. 13.- Inscripción. Para poder gozar de cualquier beneficio que le otorgue la presente ordenanza y sus disposiciones reglamentarias, las asociaciones de consumidores inscribirán en un registro que a tal fin se habilitará en el área de Defensa del Consumidor.

No podrán inscribirse las asociaciones de consumidores y usuarios que:.

13.1 Incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

13.2 Perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes, servicios o productos a los consumidores o usuarios.

13.3 Realicen publicidad comercial o cualquiera que no sea meramente informativa, de bienes, productos o servicios.

13.4 Se dediquen a actividades opuestas de la defensa de los intereses de consumidores y usuarios, integrado por representantes de las asociaciones respectivas, sin remuneración municipal. A tal efecto determinará la composición y funciones del Consejo de Defensa de los Consumidores.

Art. 14.- Consejo. El Ejecutivo Municipal creará un órgano de representación y consulta de consumidores y usuarios, integrado por representantes de las asociaciones respectivas, sin remuneración municipal. A tal efecto determinará la composición y funciones del consejo de Defensa de los Consumidores.

La Intendencia podrá organizar a asociaciones de consumidores y oferentes en consejos consultivos para la mejor comunicación recíproca y regulación de sus respectivos intereses.

Art. 15.- Sistema arbitral.

15.1 La Municipalidad de asunción establecerá un sistema arbitral que, por medio de un Tribunal Arbitral, atiende y resuelve las quejas o reclamos de consumidores y usuarios. Será única condición la realización de previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de consumidores y usuarios, siempre que no exista intoxicación, lesión o muerte, ni indicios razonables de comisión de delito. Este Sistema Arbitral, será instancia de juzgamiento de las garantías protegidas por esta ordenanza. Todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que en cada caso corresponda.

15.2 El sometimiento de las partes al Tribunal Arbitral, será voluntario y surgirá de su consentimiento expreso.

15.3 El Tribunal Arbitral estará compuesto por un presidente que representará al área de Defensa del Consumidor, el que deberá poseer título de Abogado, y dos miembros representantes de los consumidores y del sector empresarial involucrado en el caso en análisis, respectivamente, que no necesitarán poseer título de abogado. La actuación de los miembros será ad honorem y su designación será efectuada por los gremios respectivos.

15.4 las resoluciones que dicte este Tribunal Arbitral en cada caso particular tendrán carácter vinculatorio y ejecutivo para ambas partes. El incumplimiento de las resoluciones arbitrales se considerará infracción.

Asimismo, podrá instaurar oficinas de recepción de denuncias y tribunales arbitrales para dirimir controversias, sin perjuicio de los demás medios legales a que las partes tengan derecho.

La aceptación de la competencia del Tribunal Arbitral creará la obligación de cumplir su decisión. La violación de esta regla constituirá falta gravísima.

CAPÍTULO VI

FALTAS, SANCIONES Y MEDIDAS

Art. 16.- La violación de las disposiciones de esta ordenanza serán consideradas faltas o contravenciones y sanciones con: amonestación, multa, inhabilitación total o parcial, definitiva o temporal ; y decomiso. Con excepción de la amonestación, las diferentes penas podrán ser aplicadas separada o conjuntamente, en cada caso, de acuerdo a la siguiente escala:

16.1 faltas leves: amonestación ; multa de hasta el equivalente de uno a treinta jornales mínimos vigentes para actividades diversas no especificadas en la Capital ;

16.2 faltas graves: multa de hasta el equivalente de treinta a trescientos sesenta y cinco jornales mínimos ; inhabilitación temporal o definitiva ; decomiso ;

16.3 faltas gravísimas: multa de hasta el equivalente de trescientos sesenta y cinco a diez mil jornales mínimos, vigentes para actividades diversas no especificadas en la capital ;

Art. 17.- Se considerarán infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

17.1 el incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia sanitaria ;

17.2 las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud de los consumidores o usuarios, sea en forma intencional o por negligencia ;

17.3 la alteración, adulteración o fraude de bienes y servicios susceptibles de consumo, por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración en su composición o calidad ; el incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o garantía o al arreglo o reparación de bienes durables, que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio ;

17.4 el incumplimiento de normas sobre ordenamiento del mercado interno, mercaderías sin el peso justo, o cualquier otro tipo de actuación ilícita que suponga un aumento injustificado de precios o márgenes de comercialización ;

17.5 el incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación de productos, etiquetado, envasado, garantías y publicidad de bienes y servicios ;

17.6 el incumplimiento de las normas sobre seguridad, en cuanto afecten o puedan dar lugar a un riesgo para el usuario o el consumidor ;

17.7 el incumplimiento de las normas relativas a los productos importados ;

17.8 la obstrucción o negativa a suministrar datos o facilitar las tareas de información, vigilancia o inspección de las autoridades pertinentes ;

17.9 incumplimiento de los acuerdos conciliatorios ;

17.10 en general, la falta de cumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta ordenanza y disposiciones reglamentarias ;

En los casos en que esta ordenanza no determine la calificación de las contravenciones, estas serán calificadas por el Juzgado de Faltas Municipales en consideración a la peligrosidad generada por el acto, a sus consecuencias, a la concurrencia, reiteración o reincidencia.

Art. 18.- Medidas preventivas. Se aplicara como medida preventiva la clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con la autorización o registros sanitarios correspondientes, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos en materia de sanidad, higiene o seguridad.

Para el mejor cumplimiento de lo dispuesto en esta ordenanza, la Municipalidad podrá tomar las siguientes medidas preventivas:.

18.1 desalojos o desocupaciones ;

18.2 inhabilitaciones de local ;

18.3 suspensión de actividades o de obras ;

18.4 secuestros. inmovilizaciones, demoliciones, remociones, e inutilización de cosas ;

18.5 suspensión de autorizaciones o retención de licencias.

Una vez dispuestas y aplicadas estas medidas, deberán remitirse los antecedentes al Juzgado de Faltas Municipales y, en su caso, al fuero ordinario.

CAPITULO VII

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Art. 19.- Corresponderá al Ejecutivo municipal reglamentar la presente ordenanza, en el lapso de noventa días, con aprobación de la Junta Municipal.

Art. 20.- En caso de contradicción o duda en la aplicación de la presente ordenanza, su reglamentación y consiguientes disposiciones, se estará a la norma más favorable al consumidor o usuario.

Art. 21.- Quedan derogadas todas las disposiciones municipales contradictorias con las de esta ordenanza.

Art. 22.- Comuníquese a la Intendencia Municipal.