

## 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, atienda y resuelva 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.