

# Mirada a la protección legal de las personas consumidoras en América Latina y El Caribe



# Mirada a la protección legal de las personas consumidoras en América Latina y El Caribe

## **Coordinación**

Juan Trímboli

## **Edición**

Armando Flores

## **Investigación**

Ana María de Jovel

José Luis Laquidara

Armando Flores

Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable



<https://fundacionccr.org/>



@FundaConsumoR



<https://consumoyciudadania.org/>

El presente trabajo fue posible gracias al apoyo de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, de España.

Este documento puede ser reproducido total o parcialmente siempre y cuando se cite la fuente.

PRESENTACION	1
Marco jurídico para la protección del consumidor en México	2
Reconocimiento constitucional	2
Legislación nacional	2
Reglamentación	3
Autoridad competente	4
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	4
Marco jurídico para la protección del consumidor en Guatemala	7
Reconocimiento constitucional	7
Legislación nacional	7
Reglamentación	7
Autoridad competente	7
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	8
Marco jurídico para la protección del consumidor en El Salvador	9
Reconocimiento constitucional	9
Legislación nacional	10
Reglamentación	11
Autoridad competente	12
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	12
Marco jurídico para la protección del consumidor en Honduras	14
Reconocimiento constitucional	14
Legislación nacional	14
Reglamentación	14
Autoridad competente	15
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	15
Marco jurídico para la protección del consumidor en Nicaragua	16
Reconocimiento constitucional	16
Legislación nacional	17
Reglamentación	17
Autoridad competente	17
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	17
Marco jurídico para la protección del consumidor en Costa Rica	19
Reconocimiento constitucional	19
Legislación nacional	19
Reglamentación	20
Autoridad competente	22
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	22
Marco jurídico para la protección del consumidor en Panamá	24
Reconocimiento constitucional	24
Legislación nacional	25
Reglamentación	26
Autoridad competente	26
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	27

Marco jurídico para la protección del consumidor en República Dominicana	28
Reconocimiento constitucional	28
Legislación nacional	28
Reglamentación	29
Autoridad competente	30
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	30
Marco jurídico para la protección del consumidor en Colombia	32
Reconocimiento constitucional	32
Legislación nacional	32
Reglamentación	33
Autoridad competente	35
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	35
Marco jurídico para la protección del consumidor en Perú	37
Reconocimiento constitucional	37
Legislación nacional	37
Reglamentación	39
Autoridad competente	40
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	41
Marco jurídico para la protección del consumidor en Chile	43
Reconocimiento constitucional	43
Legislación nacional	43
Reglamentación	45
Autoridad Competente	46
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	47
Marco jurídico para la protección del consumidor en Argentina	49
Reconocimiento constitucional	49
Legislación nacional	49
Reglamentación	51
Autoridad competente	51
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	51
Marco jurídico para la protección del consumidor en Brasil	54
Reconocimiento constitucional	54
Legislación nacional	54
Reglamentación	56
Autoridad competente	57
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	58
Marco jurídico para la protección del consumidor en Uruguay	60
Reconocimiento constitucional	60
Legislación nacional	60
Reglamentación	61
Autoridad competente	61
Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras	62
PRINCIPALES CONCLUSIONES	64

## Presentación

El presente estudio ha sido desarrollado para documentar y sistematizar, en 14 países de América Latina y El Caribe, el estado actual de la legislación nacional vigente en materia de protección de los derechos del consumidor y normas sectoriales y conexas aprobadas con la misma finalidad.

El trabajo realizado permite identificar o no, en cada país, el reconocimiento a nivel constitucional de los derechos del consumidor, la legislación específica en la materia, sus reglamentos de aplicación, la entidad o autoridad competente, complementando con la identificación de las leyes principales vinculadas con el tema de consumo.

Para desarrollar este análisis, se ha consultado y sistematizado el contenido normativo de más de 200 normas jurídicas existentes en los 14 países, desde las constituciones nacionales hasta los reglamentos de aplicación, y aunque este es un esfuerzo inicial, confiamos que el reporte que se presenta sirva como material de estudio y trabajo para asociaciones de consumidores, organizaciones de la sociedad civil, profesionales e investigadores, así como para organismos públicos y entidades del sector privado, todos interesados en conocer el estado de la protección legal de los consumidores en América Latina y El Caribe.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en México



### Reconocimiento constitucional

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [1], establece en el artículo 28 inciso tercero lo siguiente:

*Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.*

Como se ve, es una Constitución que reconoce la fijación de precios máximos de los productos como una forma de proteger los intereses de los consumidores.

### Legislación nacional

La primera Ley Federal de Protección al Consumidor fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1975, norma que luego dio paso a la actual Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1992 [2].

Esta Ley ha sido objeto de diversas reformas, destacando las emitidas en las siguientes fechas:

- **29 de mayo de 2000**, se agregó en las disposiciones generales el principio de real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilizados de los datos aportados.
- **Febrero de 2004**, que adicionó fracciones o modificó una importante cantidad de artículos: como el artículo 8 Bis, referido al papel de la Procuraduría para fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente,

---

[1] <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

[2] [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/706896/LEY\\_FEDERAL\\_DE\\_PROTECCION\\_AL\\_CONSUMIDOR.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/706896/LEY_FEDERAL_DE_PROTECCION_AL_CONSUMIDOR.pdf)

entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.

- **27 de enero de 2012**, a través de la cual se establecieron condiciones que deben cumplir los proveedores de servicios de tiempo compartido.
- **16 de enero de 2013**, adicionó los artículos 65 Bis 1, Bis 2, Bis 3, Bis 4, Bis 5, Bis 6, y Bis 7, todos referidos a las casas de empeño y los requisitos y condiciones que deben cumplir para operar como tal; incluyendo la actuación en casos de comisión de delitos.
- **5 de noviembre de 2013** que agregó Principios como Respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; respeto a los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y; la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores.
- **13 de mayo de 2016**, que modificó varios artículos, entre ellos el artículo 32 referido a la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos de textos, diálogos.
- **26 de junio de 2017**, a partir de la cual se adicionaron los artículos 65 TER y 65 TER 1, referidos a disposiciones relativas a derechos de los pasajeros y responsabilidades de los prestadores del servicio de transporte de pasajeros.
- **11 de enero de 2018** se incorporaron cambios como el referido a las operaciones de crédito, en los siguientes aspectos: Respetar el precio pactado originalmente en operaciones a plazo o con reserva de dominio; la obligación del proveedor de remitir al consumidor el estado de cuenta bimestral; así como, de observar las disposiciones emitidas por la Procuraduría en materia de despachos de cobranza.
- **12 de abril de 2019**, que adicionó un párrafo al artículo 92 para indicar que cuando aplique la devolución de la cantidad pagada, ésta se efectuará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra, pudiendo hacerse por una forma de pago distinta si el consumidor lo acepta al momento en que se efectúe la devolución.

## Reglamentación

El actual Reglamento [3] de La Ley Federal de Protección al Consumidor fue emitido el 18 de diciembre de 2019 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre del mismo año.

---

[3] [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LFPC\\_191219.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFPC_191219.pdf)

## Autoridad competente

La Ley establece que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

De manera interna, PROFECO se organiza en Subprocuradurías, las cuales son entidades temáticas interrelacionadas cuyo fin es brindar un mejor servicio a los ciudadanos, siendo las principales: Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, Subprocuraduría Jurídica, Subprocuraduría en materia de Telecomunicaciones.

PROFECO cuenta con Delegaciones y Subdelegaciones en todo el país. En 1982 tenía 32 Oficinas de Defensa del Consumidor en las principales ciudades del país y en la actualidad cuenta con un total de 38 Oficinas.

Se debe destacar que México fue el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

Existe una variedad de leyes vigentes que se relacionan con los objetivos de proteger los intereses de los consumidores, dentro de estas se citan la siguientes:

- **Ley General de Salud** [4], publicada el 7 de febrero de 1984, con última reforma publicada el 24 de marzo de 2023. Reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona; establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud; sus disposiciones son de orden público e interés social.
- **Ley de Instituciones de Crédito** [5], publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990, tiene por objeto regular el servicio de banca y crédito, la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito, las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar, su sano y equilibrado desarrollo, la protección de los intereses del público y los términos en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano.

---

[4] [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Ley\\_General\\_de\\_Salud.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_General_de_Salud.pdf)

[5] [https://www.senado.gob.mx/comisiones/finanzas\\_publicas/docs/LIC.pdf](https://www.senado.gob.mx/comisiones/finanzas_publicas/docs/LIC.pdf)



- **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros** [6], publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. Tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.
- **Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia** [7], publicada en el Diario Oficial de la Federación del 15 de enero de 2002. Tiene por objeto regular la constitución y operación de las sociedades de información crediticia. Sus disposiciones son de orden público y de observancia general en el territorio nacional.
- **Norma Oficial Mexicana, Especificaciones Generales de Etiquetado para Alimentos y Bebidas no Alcohólicas Preenvasados - Información Comercial y Sanitaria** [8], del 18 de febrero de 2010, obliga el etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados de fabricación nacional o extranjera, determinando las características de dicha información y establece un sistema de etiquetado frontal, el cual debe advertir al consumidor final de forma clara y veraz sobre el contenido de nutrimentos críticos e ingredientes que representan un riesgo para la salud cuando se consumen en exceso.
- **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares** [9], publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010. Tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.
- **Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica** [10], del 21 de febrero de 2012, señala que corresponde exclusivamente a la Nación, generar, conducir, transformar, distribuir y abastecer energía eléctrica que tenga por objeto la prestación de servicio público, en los términos del Artículo 27 Constitucional. En esta materia no se otorgarán concesiones a los particulares y la Nación aprovechará, a través de la Comisión Federal de Electricidad, los bienes y recursos naturales que se requieran para dichos fines.

[6] [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64\\_090318.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64_090318.pdf)

[7] <https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Ley%20para%20Regular%20las%20Sociedades%20de%20Informaci%C3%B3n%20Crediticia.pdf>

[8] [https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4010/seeco11\\_C/seeco11\\_C.htm](https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4010/seeco11_C/seeco11_C.htm)

[9] <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>

[10] [https://www.senado.gob.mx/comisiones/energia/docs/marco\\_LSPEE.pdf](https://www.senado.gob.mx/comisiones/energia/docs/marco_LSPEE.pdf)

- **Ley Federal de Competencia Económica** [11], publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014; tiene por objeto promover, proteger y garantizar la libre competencia y la competencia económica, así como prevenir, investigar, combatir, perseguir con eficacia, castigar severamente y eliminar los monopolios, las prácticas monopólicas, las concentraciones ilícitas, las barreras a la libre competencia y la competencia económica, y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión** [12], publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014. Tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes públicas de telecomunicaciones, el acceso a la infraestructura activa y pasiva, los recursos orbitales, la comunicación vía satélite, la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión, y la convergencia entre éstos, los derechos de los usuarios y las audiencias, y el proceso de competencia y libre competencia en estos sectores.
- **Reforma y adición de diversas disposiciones a la Ley General de Educación** [13], aprobada el 25 de octubre de 2022, con el objetivo de que las autoridades educativas en colaboración con las de salud tengan la atribución de prohibir la venta y distribución de productos con alto nivel calórico y bajo contenido nutricional en los centros escolares, buscando con ello promover una vida saludable, en correspondencia con la garantía de los derechos de la infancia y adolescencia.

---

[11] [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFCE\\_200521.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFCE_200521.pdf)

[12] <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR.pdf>

[13] <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/periodo-ordinario/boletines/294-boletin-330-prohibe-senado-venta-de-publicidad-de-productos-chatarra-en-escuelas.html>



## Marco jurídico para la protección del consumidor en Guatemala

### Reconocimiento constitucional

La Constitución Política de la República de Guatemala [14] establece en el artículo 119 literal i) que es obligación fundamental del Estado la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

### Legislación nacional

El marco legal vigente es la Ley de Protección al Consumidor y Usuario [15], aprobada por Decreto No. 006-2003, del 11 de marzo del año 2003.

Resulta llamativo que luego a 20 años desde su vigencia, esta ley no ha tenido modificaciones relevantes, a pesar de las decenas de intentos de actualización que ha habido a lo largo de estos años.

### Reglamentación

Por Decreto Gubernativo No. 777-2003 [16], del 10 de diciembre del año 2003, fue aprobado el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

### Autoridad Competente

El Ministerio de Economía a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), es el organismo gubernamental encargado de la defensa de las personas consumidoras.

Como se ha señalado, el marco legal vigente tiene 20 años desde su promulgación y hasta la fecha no ha tenido cambios relevantes; no obstante, ha habido propuestas de actualización de la legislación en los años 2011, 2016 y 2020, algunas propugnan por la creación de una Procuraduría de Defensa del Consumidor, como una institución autónoma y descentralizada, con independencia funcional, técnica, administrativa y financiera, que sustituiría a la DIACO; otras proponen regulaciones para las operaciones efectuadas por medios electrónicos, crean medidas precautorias que serían aplicadas cuando se afecte la vida, la salud, la seguridad de los consumidores y eliminan la supletoriedad en la aplicación de la actual Ley, entre otras modificaciones.

---

[14] [https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion\\_Guatemala.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Guatemala.pdf)

[15] <https://faolex.fao.org/docs/pdf/gua207049.pdf>

[16] <https://faolex.fao.org/docs/pdf/gua207050.pdf>

Se puede afirmar que la falta de actualización del marco legal e institucional de protección al consumidor puede afectar la defensa jurídica de los consumidores en Guatemala, lo que sería contrario a la disposición constitucional que impone como obligación fundamental del Estado la defensa de consumidores y usuarios, a fin de garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

En este país, la producción legislativa relacionada con los derechos de las personas consumidoras no ha sido tan abundante. De hecho, varias leyes fueron aprobadas previo a la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y otros fueron promulgadas posteriormente.

- **Ley General de Telecomunicaciones** [17], aprobada el 17 de octubre de 1996, que tiene por objeto el establecimiento de un marco legal para desarrollar actividades de telecomunicaciones y normar el aprovechamiento y la explotación del espectro radioeléctrico, con la finalidad de apoyar y promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, estimular las inversiones en el sector, fomentar la competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones, proteger los derechos de los usuarios de las empresas proveedoras.
- **Ley General de Electricidad** [18], publicada el 15 de noviembre de 1996, que norma el desarrollo del conjunto de actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad.
- **Ley de Comercialización de Hidrocarburos** [19], publicada el 26 de noviembre de 1997, tiene por objeto, entre otros, propiciar el establecimiento de un mercado de libre competencia en materia de petróleo y productos petroleros, que provea beneficios máximos a los consumidores y a la economía nacional y establecer parámetros para garantizar la calidad, así como el despacho de la cantidad exacta del petróleo y productos petroleros.
- **Ley de Accesibilidad a los Medicamentos** [20], aprobada el 17 de noviembre de 1998, que crea en Programa que promueve el abastecimiento y abaratamiento de medicamentos de alta calidad y otros insumos, para la recuperación de la salud, en

---

[17] <https://wipolex-res.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/gt/gt018es.pdf>

[18] <https://www.cnee.gob.gt/pdf/marco-legal/LEY%20GENERAL%20DE%20ELECTRICIDAD%20Y%20REGLAMENTOS.pdf>

[19] <https://mem.gob.gt/wp-content/uploads/2021/05/Decreto-109-97-Ley-de-Comercializacion-de-Hidrocarburos-y-Acuerdo-Gubernativo-522-99-Reglamento.pdf>

[20] <https://medicamentos.mspas.gob.gt/index.php/legislacion-vigente/decretos?download=41%3Adc69-98>

farmacias estatales, farmacias municipales ya establecidas o que en el futuro se establezcan y ventas sociales de medicamentos.

- **Ley del Sistema Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional** [21], aprobada el 6 de abril de 2005, que entre otros propósitos crea el Sistema Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional -SINASAN-, integrado por instancias de gobierno y de la sociedad guatemalteca, contando con el apoyo técnico y financiero de la cooperación internacional.
- **Ley del Sistema Nacional de Calidad** [22], publicada el 8 de diciembre de 2005, que constituye el Sistema Nacional de Calidad, buscando entre otros objetivos, promover la adopción de prácticas de gestión de la calidad en las empresas, para fomentar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- **Ley de Apoyo Social Temporal a los Consumidores de Combustible Diésel** [23], publicada el 29 de agosto de 2022, que tiene por objeto, establecer un apoyo social temporal a los consumidores de diésel, beneficiando principalmente a los sectores vinculados con la producción y distribución de bienes o productos que, por el alza del precio internacional del mismo, ha aumentado su precio en detrimento de la economía de la población, así como a los prestadores de servicios de transporte de personas que utilizan este carburante.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en El Salvador



### Reconocimiento constitucional

El Art. 101 de la Constitución [24] dispone que le corresponde al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y la defensa del interés de los consumidores; esto inscribe a la protección de la población consumidora como parte de la estrategia para promover el desarrollo económico y social.

---

[21] <https://portal.sesan.gob.gt/wp-content/uploads/2019/02/Politica-Ley-y-Reglamento-SAN.pdf>

[22] [http://www.sice.oas.org/SME\\_CH/GTM/Decreto\\_78\\_2005\\_s.pdf](http://www.sice.oas.org/SME_CH/GTM/Decreto_78_2005_s.pdf)

[23] [https://www.congreso.gob.gt/assets/uploads/info\\_legislativo/decretos/51b1a-42-2022.pdf](https://www.congreso.gob.gt/assets/uploads/info_legislativo/decretos/51b1a-42-2022.pdf)

[24] [https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117\\_072857074\\_archivo\\_documento\\_legislativo.pdf](https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072857074_archivo_documento_legislativo.pdf)

## Legislación nacional

La primera Ley de Protección al Consumidor fue aprobada en 1992 como parte de los Acuerdos de Paz que pusieron fin a la guerra civil en ese país. Esta norma fue reformada en 1996, pero luego en 2005 fue derogada tras la aprobación de la nueva Ley de Protección al Consumidor[1], publicada en el Diario Oficial del 8 de septiembre de 2005.

La Ley del 2015 representó un gran avance en materia normativa e institucional al adoptar disposiciones de avanzada en la región. No obstante, dicha norma tuvo una primera reforma en enero 2013, que permitió la incorporación de cambios como los siguientes:

- Reconocimiento de derechos al colectivo de consumidores con discapacidad;
- Modificaciones en el procedimiento de Arbitraje, uno de los medios alternos de solución de controversias;
- Limitación a la aplicación de intereses, comisiones o recargos por sobregiro no pactados;
- Incorporación del derecho de retracto y el derecho a darse de baja;
- Ampliación de las cláusulas abusivas y de las prácticas abusivas;
- Ampliación de obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros;
- Incorporación de la figura de publicidad ilícita;
- Incorporación de medios de ejecución coercitiva para el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor;
- Aplicación de procedimiento sancionatorio en casos por intereses colectivos o difusos, no obstante, la existencia de arreglo entre las partes;
- Procedimiento abreviado para reclamos por montos de menor cuantía.

Una segunda reforma a la Ley de Protección al Consumidor se ejecutó en julio de 2018; dentro de los ajustes que se realizaron, están los siguientes:

- Incorporación del derecho a ser protegido en las transacciones de comercio electrónico y la introducción de la figura de la reversión de pagos;
- Ampliación de prácticas abusivas como la prohibición de realizar cobros difamatorios o injuriantes y no registrar los pagos efectuados por el consumidor o no detallar su destino.
- Ampliación de las obligaciones a los proveedores de servicios financieros como proporcionar el histórico de pagos de los servicios financieros o de venta a plazos.
- Incorporación el apartado de obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico durante la fase de contratación y posterior a ella.

---

[25] <https://www.defensoria.gob.sv/servicios/ley-de-proteccion-al-consumidor/>

- Adecuación de la clasificación de las infracciones leves, graves y muy graves, conforme las obligaciones especiales para los proveedores de servicios financieros y de comercio electrónico;
- Ampliación de la aplicación del procedimiento simplificado a las nuevas infracciones incorporadas en la reforma.

La ley fue reformada por tercera vez en marzo de 2019 para fortalecer la protección de los usuarios de telecomunicaciones y abarcó aspectos como los siguientes:

- Inclusión en las prácticas abusivas a las gestiones y cobros al deudor, codeudor, fiador o familiares, fuera de día y horas hábiles, mediante repetitivos mensajes cortos de texto o mensajes electrónicos u otras modalidades.
- Incorporación de 18 obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones;
- Incorporación de 11 prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones;
- Ampliación de la infracciones leves, graves y muy grave cometida por proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Una última reforma la Ley de Protección al Consumidor fue realizada en marzo de 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, la cual incorporó aspectos como los siguientes:

- Dentro de las infracciones muy graves se incorporó el ofrecer, comercializar o vender bienes o servicios a precios o cantidades superiores al máximo fijado por la Defensoría del Consumidor.
- Adecuación de las competencias de la Defensoría del Consumidor, al facultarle el restringir y regular cantidades a adquirir por el consumidor de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo en caso de declaratoria de emergencia nacional, calamidad pública o desastres, ya sea por daño producido en el país o por la posible ocurrencia de un daño por riesgo internacional, tales como pandemias, epidemias o endemias, siempre que se trate de productos esenciales o necesarios durante la declaratoria.

## Reglamentación

El actual Reglamento [26] fue publicado en el Diario Oficial del 10 de junio de 2015 y por tanto recoge y desarrolla las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor hasta la reforma de Ley del año 2013, posterior a ello, el Reglamento no ha tenido ninguna actualización, por lo que debería ser ajustado conforme las reformas legales que hubo posteriormente.

---

[26] <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/99072/download>

## Autoridad Competente

Con base en el Artículo 56 de la ley, se creó la Defensoría del Consumidor, como una institución descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. De acuerdo al artículo 57 de la misma ley, la Defensoría es la entidad encargada de aplicar la Ley y de coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma. Además, coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tendrá entre otras, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

En El Salvador, además de normas aplicables a los servicios públicos, existen otras leyes que regulan aspectos específicos de las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios, entre ellas están las siguientes.

- **Ley de Competencia** [27], aprobada el 26 de noviembre de 2004, tiene el objeto de promover, proteger y garantizar la competencia, mediante la prevención y eliminación de prácticas anticompetitivas que, manifestadas bajo cualquier forma limiten o restrinjan la competencia o impidan el acceso al mercado a cualquier agente económico, a efecto de incrementar la eficiencia económica y el bienestar de los consumidores
- **Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito** [28], publicada el 23 de diciembre de 2009, con varias reformas posteriores; establece el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito y consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema, así como de estos participantes con el Estado.
- **Ley de regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas** [29], publicada el 27 de julio de 2011, con varias reformas posteriores; tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a la presente Ley.

---

[27] <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/sc/documents/463421/download>

[28] <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2022/02/Ley-del-Sistema-de-Tarjetas-de-Credito.pdf>

[29] <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2022/02/Ley-de-Regulacion-de-los-Servicios-de-informacion-Sobre-el-Historial-de-Credito-de-las-Personas.pdf>



- **Ley de creación del Sistema Salvadoreño de la Calidad** [30], aprobada por decreto publicado el 26 de agosto de 2011. Esta ley es aplicable a todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que participen directa o indirectamente en la producción o comercialización de bienes y servicios, así como en actividades de normalización, reglamentación técnica, acreditación, metrología y evaluación de la conformidad.
- **Ley de medicamentos** [31], aprobada por decreto el 2 de marzo de 2012 y reformada varias ocasiones; tiene como objeto, garantizar la institucionalidad que permita asegurar la accesibilidad, registro, calidad, disponibilidad, eficiencia y seguridad de los medicamentos y productos cosméticos para la población y propiciar el mejor precio para el usuario público y privado; así como su uso racional.
- **Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional** [32], publicada en el 7 de marzo de 2012, con varias reformas posteriores; tiene por objeto regular la posesión de buena fe, comercialización y transferencia de dominio a cualquier Título, de las parcelas o lotes derivadas de las lotificaciones a nivel nacional a partir de la vigencia de la presente Ley; así como, establecer un Régimen Transitorio para la regularización, legalización y autorización de lotificaciones, constituidas y comercializadas hasta la fecha de entrada en vigencia del presente decreto.
- **Ley contra la usura** [33], publicada el 24 de enero de 2013, con varias reformas posteriores; tiene como objeto prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las prácticas usureras.
- **Ley para facilitar la inclusión financiera** [34] que fue aprobada mediante decreto publicado el 3 de septiembre de 2015, con varias reformas posteriores; tiene por objeto propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema.

---

[30] <https://www.cnc.gob.sv/wp-content/uploads/2019/09/leycssc2019rev.pdf>

[31] <https://www.medicamentos.gob.sv/wp-content/uploads/2022/12/Ley-de-Medicamentos.pdf>

[32] <https://www.defensoria.gob.sv/download/ley-especial-de-lotificaciones-y-parcelaciones-para-uso-habitacional/>

[33] <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/ssf/documents/7064/download>

[34] [https://www.sc.gob.sv/index.php/sala\\_multimedia/ley-para-facilitar-la-inclusion-financiera/](https://www.sc.gob.sv/index.php/sala_multimedia/ley-para-facilitar-la-inclusion-financiera/)

- **Ley de Comercio Electrónico** [35], publicada el 10 de febrero de 2020, tiene por objeto establecer un marco legal de las relaciones electrónicas de índole comercial, contractual, realizadas por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en Honduras



### Reconocimiento constitucional

El artículo 331 de la Constitución [36] de Honduras hace leve referencia al tema del consumidor al disponer que “El Estado reconoce, garantiza y fomenta las libertades de consumo, ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contratación de empresa y cualquiera otras que emanen de los principios que informan esta Constitución. Sin embargo, el ejercicio de dichas libertades no podrá ser contrario al interés social ni lesivo a la moral, la salud o la seguridad pública”.

### Legislación nacional

La primera Ley de Protección al Consumidor en Honduras fue aprobada mediante Decreto No. 41-89 del 7 de abril de 1989, que luego fue derogada por el Decreto No. 24-2008, del 7 de julio del 2008, que aprobó la nueva Ley de Protección al Consumidor [37], cuyo objeto es proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores regulando las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para la adquisición de bienes y servicios, disponiendo los procedimientos aplicables, derechos, obligaciones, las infracciones y sanciones en dicha materia. La citada ley no ha tenido reformas.

### Reglamentación

El 27 de diciembre del año 2021 se aprobó un nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, según Acuerdo No. 084-2021 [38]. De acuerdo a los considerandos del Reglamento, con su aprobación se pretendía la actualización y complementación de las disposiciones legales vigentes en la materia para tutelar los derechos de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo y la generación de reglas claras, efectivas y transparentes en el mercado.

---

[35] <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

[36] [https://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/ConstituciondeLaRepublica\(actualizada\\_noviembre2021\).pdf](https://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/ConstituciondeLaRepublica(actualizada_noviembre2021).pdf)

[37] <https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/68-ley-de-proteccion-al-consumidor>

[38] <https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Acuerdo-084-2021.pdf>

## Autoridad Competente

Según el artículo 4 de la Ley, el organismo competente para aplicar la Ley es la Dirección General de Protección al Consumidor, dependencia de la Secretaría de Desarrollo Económico.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

Algunas de las leyes sectoriales aprobadas y que complementan la protección del consumidor se citan a continuación:

- **Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia** [39], publicada el 4 de febrero de 2006, tiene como objetivo promover y proteger el ejercicio de la libre competencia con el fin de procurar el funcionamiento eficiente del mercado y el bienestar del consumidor.
- **Ley de tarjetas de crédito** [40], publicada el 23 de octubre de 2006, disponiendo que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros es el ente regulador y supervisor de las operaciones que realicen las entidades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito.
- **Ley para el control de precios de la Canasta Básica** [41], publicada el 13 de noviembre de 2007 y con el fin de contrarrestar la ola especulativa de precios, define los precios máximos de venta al consumidor de los productos esenciales de consumo popular.
- **Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional** [42], publicada el 7 de julio de 2011, tiene el objetivo de establecer el marco normativo para estructurar, armonizar y coordinar acciones de seguridad alimentaria y nutricional que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población, con énfasis en grupos más vulnerables.
- **Ley del Sistema Nacional de Calidad** [43], publicada el 8 de julio de 2011, tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Calidad, como infraestructura

---

[39] <https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Ley%20para%20la%20Defensa%20y%20Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Competencia.pdf>

[40] <https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Ley%20Tarjetas%20de%20Credito.pdf>

[41] [https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Ley%20para%20el%20control%20de%20Precios%20de%20la%20Canasta%20B%C3%A1sica%20\(Decreto%20No.%20113-2007\)%20\(08\).pdf](https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Ley%20para%20el%20control%20de%20Precios%20de%20la%20Canasta%20B%C3%A1sica%20(Decreto%20No.%20113-2007)%20(08).pdf)

[42] [https://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20de%20Seguridad%20Alimentaria%20y%20Nutricional%20\(2,2mb\).pdf](https://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20de%20Seguridad%20Alimentaria%20y%20Nutricional%20(2,2mb).pdf)

[43] <https://www.salud.gob.hn/site/index.php/component/edocman/ley-del-sistema-nacional-de-la-calidad>

nacional encargada de las actividades de desarrollo y la demostración de la calidad, para promover la competitividad de las empresas nacionales, proporcionar confianza en las transacciones de bienes y servicios, promover la cultura de la calidad, entre otros.

- **Ley sobre Comercio Electrónico** [44], publicada el 27 de abril de 2015, regula todo tipo de información en forma de mensaje de datos, utilizada en el contexto de actividades comerciales.
- **Ley Especial para garantizar el servicio de la energía eléctrica como un bien público de seguridad nacional y un derecho humano de naturaleza económica y social** [45], publicada el 16 de mayo de 2022, El Estado de Honduras asume la obligación de garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica a toda la población urbana y rural, y ejercerá el control a través de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) como empresa pública responsable de la generación, transmisión, distribución y comercialización, para lo cual debe seleccionar la modalidad de administración y contratación que más convenga al Estado. La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) operará como ente regulador.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en Nicaragua

### Reconocimiento constitucional

El artículo 105 de la Constitución Política de la Republica de Nicaragua [46] dispone:

*Es obligación del Estado promover, facilitar y regular la prestación de los servicios públicos básicos de energía, comunicación, agua, transporte, infraestructura vial, puertos y aeropuertos a la población, y es derecho inalienable de la misma el acceso a ellos. Las inversiones privadas y sus modalidades y las concesiones de explotación a sujetos privados en estas áreas, serán reguladas por la ley en cada caso.*

*Los servicios de educación, salud y seguridad social, son deberes indeclinables del Estado, que está obligado a prestarlos sin exclusiones, a mejorarlos y ampliarlos. Las instalaciones e infraestructura de dichos servicios propiedad del Estado, no pueden ser enajenadas bajo ninguna modalidad...*

*Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo.*

[44] <https://investigacionjuridica.unah.edu.hn/assets/Investigacion-Juridica/paginas/boletin-informativo/Ley-Comercio-Electronico.pdf>

[45] [https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Decreto\\_46-2022.pdf](https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Decreto_46-2022.pdf)

[46] [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/xpNorma.xsp?](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/xpNorma.xsp?documentId=94BCCAA76EB625BD062588E90054D69D&action=openDocument)

[documentId=94BCCAA76EB625BD062588E90054D69D&action=openDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/xpNorma.xsp?documentId=94BCCAA76EB625BD062588E90054D69D&action=openDocument)

## Legislación nacional

La primera ley aprobada fue la Ley 182, Ley de Defensa de los Consumidores, del 1 de noviembre de 1994, publicada el 14 de noviembre del mismo año. Luego, el 13 de junio 2013 fue aprobada la Ley 842 [47] Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada el 11 de Julio del año 2013.

A partir de la aprobación, quedan sujetos a las disposiciones de esta Ley, todos los actos jurídicos bajo la relación de consumo o en una etapa preliminar a esta, dentro del territorio nacional; se aplicará a todas las personas proveedoras, se trate de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

## Reglamentación

El Reglamento [48] de la Ley 842 fue publicado en La Gaceta No 192 del 10 de octubre del 2013.

## Autoridad Competente

En virtud de esta ley, fue creada la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio; conforme a la publicación hecha en el Diario Oficial del 26 de julio de 2013, la DIPRODEC no es competente para conocer el caso de los servicios públicos, ya que existen entes reguladores que actuarán como autoridades específicas para aplicar la presente ley en su sector respectivo, sin perjuicio de las regulaciones particulares que sobre la protección a las personas consumidoras estipulen las leyes del sector.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

A continuación, se citan algunas leyes que también contribuyen a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios:

- **Ley de la Industria Eléctrica** [49], publicada el 23 de abril de 1998, con varias

---

[47]<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/b6ee59fb75e2e20b06257bb900763f0b?OpenDocument>

[48][http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/b34f77cd9d23625e06257265005d21fa/bd325486f010cc8206257c24007776d8?](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/b34f77cd9d23625e06257265005d21fa/bd325486f010cc8206257c24007776d8?OpenDocument#:~:text=842%2C%20LEY%20DE%20PROTECCI%3%93N%20DE,LAS%20PERSONAS%20CONSUMIDORES%20Y%20USUARIAS&text=El%20presente%20Reglamento%20tiene%20por,La%20Gaceta%2C%20Diario%20Oficial%20No.)

OpenDocument#:~:text=842%2C%20LEY%20DE%20PROTECCI%3%93N%20DE,LAS%20PERSONAS%20CONSUMIDORES%20Y%20USUARIAS&text=El%20presente%20Reglamento%20tiene%20por,La%20Gaceta%2C%20Diario%20Oficial%20No.

[49] <http://digesto.asamblea.gob.ni/consultas/normas/shownorms.php?idnorm=NjcwMg==>

reformas posteriores; tiene por objeto establecer el régimen legal sobre las actividades de la industria eléctrica, las cuáles comprenden la generación, transmisión, distribución, comercialización, importación y exportación de la energía eléctrica.

- **Ley de medicamentos y farmacias** [50], publicada el 4 junio de 1998, con varias reformas posteriores; tiene por objeto proteger la salud de los consumidores, garantizándoles la disponibilidad y accesibilidad de medicamentos eficaces, seguros y de calidad.
- **Ley de Promoción de la Competencia** [51], aprobada el 28 de septiembre del 2006, tiene el objeto de promover y tutelar la libre competencia entre los agentes económicos, para garantizar la eficiencia del mercado y el bienestar de los consumidores, mediante el fomento de la cultura de la competencia, la prevención, la prohibición y sanción de prácticas anticompetitivas.
- **Ley de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional** [52], publicada 16 de julio de 2009, tiene por objeto garantizar el derecho de todas y todos los nicaragüenses de contar con los alimentos suficientes, inocuos y nutritivos acordes a sus necesidades vitales; que estos sean accesibles física, económica, social y culturalmente de forma oportuna y permanente asegurando la disponibilidad, estabilidad y suficiencia de los mismos a través del desarrollo y rectoría por parte del Estado, de políticas públicas vinculadas a la soberanía y seguridad alimentaria y nutricional, para su implementación.
- **Ley de Protección de Datos Personales** [53], publicada el 29 de marzo de 2012, tiene por objeto la protección de la persona natural o jurídica frente al tratamiento, automatizado o no, de sus datos personales en ficheros de datos públicos y privados, a efecto de garantizar el derecho a la privacidad personal y familiar y el derecho a la autodeterminación informativa.
- **Ley de Reforma a la Ley N° 677**, Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social y a la Ley N° 428, Ley Orgánica del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural (INVUR) [54], publicada 31 de

---

[50] [http://cicad.oas.org/fortalecimiento\\_institucional/legislations/pdf/ni/ley\\_292.pdf](http://cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/pdf/ni/ley_292.pdf)

[51] <https://procompetencia.gob.ni/wp-content/uploads/2022/06/ley601-refundida.pdf>

[52] [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/B58490A0C8DAB2AD06257657006A573D?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/B58490A0C8DAB2AD06257657006A573D?OpenDocument)

[53] <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/e5d37e9b4827fc06062579ed0076ce1d>

[54] <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/b2f63151a1d27ac0062581d000600cc4?OpenDocument>

octubre de 2017. Entre otras disposiciones establece una tasa de subsidio a los intereses aplicables al saldo principal de los Préstamos Hipotecarios para Viviendas, contratados por los usuarios beneficiarios de la presente Ley.

- Texto Consolidado de la Ley Reguladora de Préstamos entre Particulares [55], publicado el 27 de agosto de 2018, dispone que el interés anual máximo con que se pueden pactar los préstamos entre particulares, será la tasa de interés promedio ponderado que cobren los bancos comerciales autorizados en el país, en la fecha de contratación del préstamo, en cada rubro.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en Costa Rica



### Reconocimiento constitucional

El inciso quinto del artículo 46 de la Constitución Política reformada [56] en mayo de 1996 expresa lo siguiente:

*Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.*

### Legislación nacional

El desarrollo legislativo en esta materia data desde 1975, cuando se promulgó la Ley N° 5665 Ley de Protección al Consumidor. Esta norma fue derogada por diversas legislaciones que se aprobaron en los siguientes años, hasta llegar a la actual Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor [57], publicada el 19 de enero de 1995, que tiene como objetivo y fines, proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

---

[55] <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/ffcefc93ee73dd0606258273006d1c67?OpenDocument>

[56] [https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/constitucion\\_politica\\_digital\\_edincr.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/constitucion_politica_digital_edincr.pdf)

[57] <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/legislacion/consumidor/7472.pdf>

Esta Ley ha tenido varias reformas en el transcurso de los años. La última reforma se realizó el 16 de junio de 2020, siendo algunos de los contenidos introducidos, los que se citan a continuación:

- Dispone que la tasa anual máxima de interés que podrán cobrar las personas físicas o jurídicas que otorguen financiamiento a un tercero para operaciones financieras, comerciales y microcréditos deberá ajustarse a los límites establecidos en esta Ley;
- El Banco Central de Costa Rica, en coordinación con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio desarrollará un índice de comparabilidad de toda la oferta de productos crediticios en el país por tipo de producto, incluyendo todos los ofrecidos por personas físicas y jurídicas en el territorio nacional y los medios electrónicos de pago;
- Expresa que la exigencia de intereses desproporcionados, en contra de los límites señalados en esta ley, es una conducta constitutiva del delito de usura;
- Agrega nuevas obligaciones para los oferentes de crédito;
- Establece nuevas potestades de la Comisión Nacional del Consumidor.

Es de hacer notar que esta es una de las pocas legislaciones en América Latina y El Caribe que regula en un solo cuerpo jurídico la protección del consumidor y la promoción y defensa de la competencia.

## Reglamentación

Reglamento de la Ley N° 7472 [58], emitido el 25 de enero de 1996, tiene por objeto definir las reglas necesarias para la interpretación y aplicación de la Ley. Este cuerpo jurídico que ha tenido varias reformas.

Además del Reglamento general de la Ley, existen otros reglamentos de aplicación, como los siguientes:

- **Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito** [59], Decreto 37867-MEIC, emitido el 24 de marzo de 2010, tiene por objetivo definir las reglas para la interpretación y aplicación de los artículos 32, 34 y 44-Bis, de la Ley N° 7472, en relación al tema de Tarjetas de Crédito y Débito.
- **Reglamento precio por unidad de medida** [60] N° 36749-MEIC, emitido el 3 de agosto de 2011, tiene como objetivo establecer la obligación del comerciante de

---

[58] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40187&nValor3=82625&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40187&nValor3=82625&strTipM=TC)

[59] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=TC)

[60] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=71061&nValor3=87262&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=71061&nValor3=87262&strTipM=TC)



informar a los consumidores el precio por unidad de medida de los productos que comercializan, con el propósito de facilitar la decisión de compra de los consumidores

- **Reglamento sobre la Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico** [61], emitido el 3 de octubre de 2017, que entre otras disposiciones expresa que a las transacciones realizadas mediante comercio electrónico, les aplicará lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 7472 y el presente reglamento. En todo caso, el derecho de retracto que le asiste al consumidor debe ser ejercido por el mismo medio que este último utilizó para manifestar su consentimiento y el reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por el mismo medio utilizado para hacer el pago.

Gracias a este Reglamento, la Dirección de Apoyo al Consumidor creó el Observatorio de Comercio Electrónico, que se encarga de monitorear sitios web con el objetivo de detectar prácticas comerciales fraudulentas y publicidad engañosa y busca desarrollar campañas de sensibilización en materia de comercio electrónico. En caso de ser necesario, se emiten prevenciones, para corregir la información; si el comercio no cumple se inicia un proceso de denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor, que podría acarrear la imposición de multas a la empresa.

- **Reglamento de Ventas a Plazo de Ejecución Futura de Proyectos Inmobiliarios** [62], emitido el 9 de abril de 2021, tiene como finalidad regular las ventas a plazo de ejecución futura de proyectos inmobiliarios, señaladas en el artículo 44 de la Ley N° 7472. Tales disposiciones no aplican a la venta de bienes inmuebles construidos o terminados.
- **Reglamento de las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezcan al consumidor** [63], emitido el 22 de octubre de 2021, tiene por objetivo reglamentar las disposiciones vinculadas a las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezcan al consumidor, todo en el marco de la Ley N° 7472 y sus reformas.

---

[61] [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=85162&nValor3=110031&strTipM=TC](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=85162&nValor3=110031&strTipM=TC)

[62] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=94816&nValor3=126363&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=94816&nValor3=126363&strTipM=TC)

[63] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=95937](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=95937)

## Autoridad Competente

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) y la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), es el ente responsable de aplicar y hacer cumplir la Ley en la materia.

La DAC [64] es un órgano sustantivo del MEIC, cuyo objetivo es la tutela efectiva de los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Es la encargada de proponer y ejecutar las políticas y acciones necesarias para la tutela de los intereses legítimos y la defensa efectiva de los derechos del consumidor.

Dentro de sus funciones está fungir como coordinadora de la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor; dirigir estudios y análisis conforme a la normativa vigente que regulan la actividad comercial con el fin de detectar posibles afectaciones al consumidor y presentar las recomendaciones a las autoridades superiores; velar por el cumplimiento de las normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión Nacional del Consumidor.

La Comisión Nacional del Consumidor es un órgano desconcentrado máximo del MEIC, que se encarga de resolver las denuncias de los consumidores y funge como un Tribunal Administrativo. No tiene competencia para conocer la anulación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión ni el resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

Son varias las normas sectoriales que se relacionan con la protección del interés de los consumidores, dentro de las que se citan las siguientes:

- **Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos** [65], vigente desde el 5 de septiembre de 1996; dispone que esta Autoridad tendrá personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa. Se regirá por las disposiciones establecidas en esta Ley, sus Reglamentos y las leyes que la

---

[64] [https://www.consumo.go.cr/dac/quienes\\_somos/index.aspx](https://www.consumo.go.cr/dac/quienes_somos/index.aspx)

[65] [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26314&nValor3=0&strTipM=TC](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26314&nValor3=0&strTipM=TC)

complementen, buscando armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos.

- **Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social** [66], vigente desde el 14 de enero de 1998, el define los principios y el sistema alternativo de resolución de conflictos en Costa Rica. Establece Centros de Resolución Alternativa de Conflictos en todo el país que pueden resolver casos de consumidores. El Ministerio de Justicia y Paz autoriza, controla y supervisa su funcionamiento.
- **Ley de Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados** [67], vigente desde el 19 de abril de 2002, tiene por objeto tutelar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias de todos los servicios de salud, públicos y privados, establecidos en el territorio nacional.
- **Ley del Sistema Nacional para la Calidad** [68], vigente desde el 21 de mayo de 2002, que tiene como propósito establecer el Sistema Nacional para la Calidad, como marco estructural para las actividades vinculadas al desarrollo y la demostración de la calidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación, de la conformidad, que contribuya a mejorar la competitividad de las empresas nacionales y proporcione confianza en la transacción de bienes y servicios.
- **Ley General de Telecomunicaciones** [69], publicada el 30 de junio de 2008, que entre otros objetivos busca garantizar el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones, en los términos establecidos en esta Ley; fortalecer los mecanismos de universalidad y solidaridad de las telecomunicaciones, garantizando el acceso a los habitantes que lo requieran y proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política.

---

[66] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26393](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26393)

[67] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48278&nValor3=51401&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48278&nValor3=51401&strTipM=TC)

[68] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48548&nValor3=51738&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48548&nValor3=51738&strTipM=TC)

[69] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63431&nValor3=0&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63431&nValor3=0&strTipM=TC)

- **Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales** [70], vigente desde el 5 de septiembre de 2011, tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.
- **Ley General de Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la Salud** [71], publicada el 26 de marzo de 2012; su objeto es establecer las medidas necesarias para proteger la salud de las personas de las consecuencias sanitarias, sociales, ambientales y económicas del consumo de tabaco y de la exposición al humo de tabaco.
- **Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia** [72], vigente desde el 18 de noviembre de 2019. Su objetivo principal es fortalecer la figura de las autoridades que tienen a su cargo velar por la competencia: la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) como autoridad sectorial en el tema de telecomunicaciones y la Comisión para la Promoción de la Competencia (COPROCOM), como autoridad nacional que vela por la competencia en los demás mercados.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en Panamá



### Reconocimiento constitucional

La Constitución Política de la República de Panamá [73] en su artículo 49 expresa lo siguiente:

*El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.*

---

[70] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989&strTipM=TC)

[71] <https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2015/LEY-9028.pdf>

[72] [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90054&nValor3=0&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90054&nValor3=0&strTipM=TC)

[73] <https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2016/09/constitucion-politica-con-indice-analitico.pdf>

*La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos.*

## Legislación nacional

La primera norma en la materia fue la Ley N° 29 del 1 de febrero de 1996 “Por la cual se dictan normas sobre la defensa de la competencia y se adoptan otras medidas” [74]; posteriormente se implementó una modificación legal que concluyó el 31 de octubre de 2007 con la aprobación de la Ley N° 45, que dicta “Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia”, que fue publicada en Gaceta Oficial del 7 de noviembre de 2007 [75].

En el transcurso del tiempo, la Ley N° 45 ha recibido reformas, entre las que destacan las siguientes:

- La Ley 29 [76] del 2 de junio del 2008, entre otras reformas, agregó regulaciones aplicables a las construcciones nuevas y disposiciones sobre acceso a la justicia en procesos en forma individual o colectiva;
- La Ley 34 [77] del 2 de agosto de 2016, que modifica y adiciona disposiciones sobre:
  1. Obligaciones del proveedor de recibir las monedas o billetes de cualquier denominación, sin que medie presentación de identificación personal del consumidor, siempre que sean de curso legal, así como entregar el cambio exacto;
  2. Obligaciones y prohibiciones al proveedor sobre la información en la venta de bienes.
- La Ley 14 [78] del 20 de febrero de 2018, modifica los artículos 35, 46, 47, 81, 100, 115 y 127 para agregar disposiciones dentro de las que destacan las siguientes:
  1. Derechos de los consumidores a ser escuchados de manera individual o colectiva, ya sea a través de asociaciones, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores; a recibir indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios; a recibir protección contra la publicidad falsa o engañosa;

---

[74] <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/29-de-1996-feb-3-1996.pdf>

[75] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-45-de-31-de-octubre-de-2007/>

[76] <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26053/11014.pdf>

[77] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-34-que-modifica-y-adiciona-disposiciones-a-la-ley-45-de-2007/>

[78] Léase: <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-14-de-20-de-febrero-de-2018/>

2. Obligaciones del proveedor en la garantía;
3. Funciones específicas del Director Nacional de Protección al Consumidor;
4. Competencia de la autoridad para conocer y decidir en razón del monto de las reclamaciones individuales o colectivas;
5. Competencia de los Juzgados municipales para conocer y decidir a prevención de la Autoridad de las reclamaciones de consumidores, según cuantía reclamada; y reglas que deben seguir estos procesos.

Esta ley representa el segundo caso en la región que recoge en un mismo cuerpo normativo la protección del consumidor y la promoción y defensa de la competencia.

## Reglamentación

Mediante el Decreto Ejecutivo Nº 46 [79] del 23 de junio de 2009 se emitió el Reglamento del Título II de Protección al Consumidor, el artículo 100, numeral 2 del Título III de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y el Título V de Procedimiento Administrativo de la Ley 45.

## Autoridad Competente

La Ley 45 dispone que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones, y adscrita al Ministerio de Comercio e Industrias. La ACODECO está organizada en dos Direcciones Nacionales: Dirección Nacional de Libre Competencia y Dirección Nacional de Protección al Consumidor, contando además con el apoyo de otras unidades administrativas que hacen posible el logro de los objetivos institucionales.

Su objetivo fundamental es proteger y asegurar los Derechos del Consumidor y el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios para preservar el interés supremo del consumidor [80].

---

[74] <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/29-de-1996-feb-3-1996.pdf>

[75] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-45-de-31-de-octubre-de-2007/>

[76] <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26053/11014.pdf>

[77] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-34-que-modifica-y-adiciona-disposiciones-a-la-ley-45-de-2007/>

[78] Léase: <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-14-de-20-de-febrero-de-2018/>

[79] [https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/wp\\_repo/blogs.dir/cendoj/LIBRE\\_COMPETENCIA\\_Y\\_A\\_SUNTOS\\_DEL\\_CONSUMIDOR/decreto%20ejecutivo\\_46\\_de\\_2009.pdf](https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/wp_repo/blogs.dir/cendoj/LIBRE_COMPETENCIA_Y_A_SUNTOS_DEL_CONSUMIDOR/decreto%20ejecutivo_46_de_2009.pdf)

[80] <https://acodeco.gob.pa/inicio/about-us/>

Dentro de este marco de legal y conceptual, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, se organiza, fundamentalmente en dos Direcciones Nacionales: Dirección Nacional de Libre Competencia y Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

Se ha identificado una variedad de leyes que se relacionan con la protección del consumidor, de las cuales se citan las siguientes:

- **Ley 71** [81] del 26 de diciembre de 2001, que establece normas con relación al sistema de conexión para recipientes de gas licuado de 25 libras y el uso de adaptador;
- **Ley 81** [82] de 31 de diciembre de 2009, que regula el negocio de las tarjetas de créditos y otras y otras tarjetas de financiamiento; con el fin de garantizar al consumidor sus derechos.
- **Ley 134** [83], del 31 de diciembre de 2013 que otorga beneficios para personas con discapacidad.
- **Ley 1** [84], del 19 de enero de 2018, que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales;
- **Ley 36** [85] del 5 de junio de 2018, que regula las concentraciones del mercado móvil;
- **Ley 81** [86], publicada el 29 de marzo de 2019, tiene por objeto establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección de datos personales, considerando su interrelación con la vida privada y con los demás derechos y garantías fundamentales de los ciudadanos.

---

[81] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-71-de-26-de-diciembre-de-2001/#:~:text=%E2%80%9CQue%20establece%20normas%20con%20relaci%C3%B3n,y%20el%20uso%20del%20adaptador%E2%80%9D>.

[82] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-81-de-31-de-diciembre-2009/>

[83] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-134-del-31-diciembre-2013/>

[84] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-no-1-19-de-enero-de-2018/>

[85] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-36-de-5-de-junio-de-2018/>

[86] [https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28743\\_A/GacetaNo\\_28743a\\_20190329.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28743_A/GacetaNo_28743a_20190329.pdf)

- **Ley 114** [87], del 18 de noviembre de 2019, que establece plan de acción para mejorar la salud y otras disposiciones, estableciendo el impuesto selectivo al consumo de bebidas azucaradas;
- **Ley 113** [88] del 18 de noviembre de 2019, que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio;
- **Ley 187** [89] del 2 de diciembre de 2020, que regula la reducción y el reemplazo progresivo de los plásticos de un solo uso;
- **Ley 195** [90] del 31 de diciembre de 2020, que modifica y adiciona artículos a la Ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes;
- **Ley 199** [91], del 15 de febrero de 2021, que establece medidas transitorias relacionadas con las agencias de viajes y dicta otras disposiciones.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en República Dominicana



### Reconocimiento constitucional

La Constitución de República Dominicana [92], en su artículo 53 literalmente dice:

*Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley.*

### Legislación Nacional

La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor [93], No. 358-085, fue promulgada el 9 de septiembre del año 2005, surgió como resultado de diez años de

---

[87] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-no-114-18-de-noviembre-2019/>

[88] <https://acodeco.gob.pa/inicio/?p=16597&preview=true>

[89] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-no-187-2-de-diciembre-2020/>

[90] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-no-195-31-de-diciembre-2020/>

[91] <https://acodeco.gob.pa/inicio/ley-no-199-15-de-febrero-2021>

[92] <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/7328.pdf>

[93] [http://www.proconsumidor.gob.do/files/Ley\\_General\\_de\\_Proteccion\\_de\\_los\\_Derechos\\_del\\_Consumidor\\_o\\_Usuario\\_No\\_\\_358-05.pdf](http://www.proconsumidor.gob.do/files/Ley_General_de_Proteccion_de_los_Derechos_del_Consumidor_o_Usuario_No__358-05.pdf)



esfuerzos, de consultas y de la participación de las organizaciones de consumidores, aprobada con carácter transversal y cubriendo todos los aspectos relacionados al consumo de bienes y servicios, y salvaguardando los intereses económicos, la seguridad física y la salud de los ciudadanos.

Según el Art. 1 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor, tiene por objeto el establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario, que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales. En caso de duda, las disposiciones de la presente ley serán siempre interpretadas de la forma más favorable para el consumidor.

## Reglamentación

El Reglamento [94] de aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor, fue aprobado el 30 de mayo de 2008.

También existen los siguientes reglamentos:

- **Reglamento que establece el sistema de conciliación y arbitraje de consumo**, aprobado por el Consejo Directivo, del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), por Resolución No. 11, del 3 de junio del año 2008.
- **Reglamento para el régimen de inspecciones**, aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), Resolución No. 06, del 10 de marzo del año 2008;
- **Reglamento de las Organizaciones de los Consumidores y Usuarios** [95], aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, “Pro Consumidor”, el 16 de septiembre de 2010.

---

[94] <https://micm.gob.do/images/pdf/transparencia/base-legal-de-la-institucion/decretos/Decreto%20236-08%20Reglamento%20de%20aplicacion%20Ley%20358-05.pdf>

[95] [http://www.proconsumidor.gob.do/files/Reglamento\\_de\\_Asociaciones\\_de\\_Consumidores\\_y\\_Usuarios.pdf](http://www.proconsumidor.gob.do/files/Reglamento_de_Asociaciones_de_Consumidores_y_Usuarios.pdf)

## Autoridad Competente

La Ley creó el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

A continuación, se citan algunas leyes que tienen relación con la protección de los derechos de los consumidores:

- **Ley sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales** [96], aprobada el 14 de agosto de 2002, ley aplicable a todo tipo de información en forma de documento digital o mensaje de datos.
- **Ley que Regula las Sociedades de Información Crediticia y de Protección al Titular de la Información** [97], aprobada el 26 de julio de 2005, tiene por objeto regular la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las Sociedades de Información Crediticia, así como la prestación de los servicios de referencias crediticias y el suministro de la información en el mercado, garantizando el respeto a la privacidad y los derechos de los titulares de la misma.
- **Ley sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología** [98], aprobada el 10 de abril de 2007, tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y comunicación y su contenido, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra éstos o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías en perjuicio de personas física o morales, en los términos previstos en esta ley.

---

[96] <https://ogtic.gob.do/wp-content/uploads/2019/08/Ley-No.-126-02-sobre-el-Comercio-Electr%C3%B3nico-Documentos-y-Firmas-Digitales.pdf>

[97] <https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/rd4%20ley%20n%20288-05%20de%202005.pdf>

[98] [https://www.oas.org/juridico/PDFs/repdom\\_ley5307.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/repdom_ley5307.pdf)

- **Ley General de la Competencia** [99], publicada el 25 de enero de 2008, tiene por objeto, con carácter de orden público, promover y defender la competencia efectiva para incrementar la eficiencia económica en los mercados de bienes y servicios, a fin de generar beneficio y valor en favor de los consumidores y usuarios de estos bienes y servicios en el territorio nacional.
- **Ley que crea la entidad pública denominada Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario** [100], aprobada el 24 de julio de 2013, tiene por objeto crear el ente estatal Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM) y la Red Nacional Alimentaria (RENA), con la finalidad de establecer y operar una nueva y adecuada política de gestión de mataderos regionales y mercados públicos en la República Dominicana.
- **Ley sobre protección de datos personales** [101], aprobada el 26 de noviembre de 2013, tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados.
- **Ley que Crea el Sistema Nacional para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional en la República Dominicana** [102], , aprobada el 8 de junio de 2016, tiene por objeto establecer el marco institucional para la creación del Sistema Nacional para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional, el cual tendrá a su cargo la elaboración y desarrollo de las políticas de soberanía y seguridad alimentaria y nutricional, como instrumentos orientados a respetar, proteger, facilitar y ejercer el derecho a la alimentación adecuada en conformidad con los principios de los derechos humanos para mejorar la calidad de vida de la población dominicana.

---

[99] <https://www.micm.gob.do/images/pdf/transparencia/base-legal-de-la-institucion/leyes/Ley%2042-08%20Sobre%20Defensa%20de%20la%20Competencia.pdf>

[100] <https://mercadom.gob.do/index.php/marco-legal/category/14-leyes?download=3:ley-108-13#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20por%20objeto,p%C3%BAblicos%20en%20la%20Rep%C3%BAblica%20Dominicana.>

[101] [http://proconsumidor.gob.do/transparencia/files/Ley\\_172\\_13\\_Proteccion\\_Datos\\_Caracter\\_Personal.pdf](http://proconsumidor.gob.do/transparencia/files/Ley_172_13_Proteccion_Datos_Caracter_Personal.pdf)

[102] [https://ucb28f9bdcf76badc163f47e0a73.dl.dropboxusercontent.com/cd/0/inline2/B8UpNIWb-1TMsR88qoubTSLv8H3bgbkslPEfXruR58IWZvXNOEuhIldazJwLrw364JZ03Ld9IWmGeEYXX4floA-iqI3whtiRNBRztl6vb8ONQCLwldXXQZGDUQZt6VVZMyX8v-0oG6VfZLsJ8NDUeFvDfDi03TPSadpu0sdIsB7Y7zO8OPzIFX9vIryvxLO8cEtx8iAl869Rxf5nTrlOPLJNmhOwLneZ N84Bn6TFbmeLI5qFl3JlslMWKdPIY3SbQtXKI49E1sSpEflGNQkQH1Wys1mrZB-jSK3pluREMzKpbuVRUcz5aRpA2qXTh\\_felqIUzyuv280Zi\\_9xYfBlpxBB1-spWr18lu-\\_z6UuNI9GUwyqVl3SkShSUDblxJMYCldLtdTqTuc4P6aQb8XjC3YUIh8snuCTfuCTYTrJ6sA/file](https://ucb28f9bdcf76badc163f47e0a73.dl.dropboxusercontent.com/cd/0/inline2/B8UpNIWb-1TMsR88qoubTSLv8H3bgbkslPEfXruR58IWZvXNOEuhIldazJwLrw364JZ03Ld9IWmGeEYXX4floA-iqI3whtiRNBRztl6vb8ONQCLwldXXQZGDUQZt6VVZMyX8v-0oG6VfZLsJ8NDUeFvDfDi03TPSadpu0sdIsB7Y7zO8OPzIFX9vIryvxLO8cEtx8iAl869Rxf5nTrlOPLJNmhOwLneZ N84Bn6TFbmeLI5qFl3JlslMWKdPIY3SbQtXKI49E1sSpEflGNQkQH1Wys1mrZB-jSK3pluREMzKpbuVRUcz5aRpA2qXTh_felqIUzyuv280Zi_9xYfBlpxBB1-spWr18lu-_z6UuNI9GUwyqVl3SkShSUDblxJMYCldLtdTqTuc4P6aQb8XjC3YUIh8snuCTfuCTYTrJ6sA/file)



## Marco jurídico para la protección del consumidor en Colombia

### Reconocimiento constitucional

De manera explícita la Constitución Política de Colombia [103] mandata que la ley regulará el control de la calidad de bienes y servicios, el derecho a la información, la responsabilidad de los proveedores y la participación de las asociaciones de consumidores, tal como lo dicta esta disposición constitucional.

*Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

*Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.*

### Legislación nacional

Mediante la Ley 1480 [104] del 12 de octubre de 2011 se expidió en Colombia el Estatuto del Consumidor, con el objeto de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.

De manera general, este Estatuto contiene disposiciones que permitirán que los consumidores ejerzan sus derechos en temas relacionados, entre otros, con la garantía legal, derecho a la información, derecho a que se le efectúe la reparación de los bienes y servicios en los casos en los que se presenten fallas en los mismos, la reversión del pago, conocer tanto sus derechos como obligaciones generados de las relaciones de consumo, recibir garantía de bienes inmuebles, información para niños, niñas y adolescentes, casos en los cuales se puede impedir la comercialización de determinados productos, protección contra cláusulas abusivas y vigilancia y control en materia de reglamentación técnica y metrología legal.

[103] <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

[104] [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/042017/Ley\\_1480\\_Estatuto\\_Consumidor\\_2.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/042017/Ley_1480_Estatuto_Consumidor_2.pdf)

Esta norma legal, en especial atiende las cuestiones relacionadas con la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, el acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de la ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas, la educación del consumidor, la libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten y la protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

## Reglamentación

En este país se ha realizado un proceso reglamentario en varios momentos, siendo algunos los siguientes:

- **Decreto 704 de 2012** [105] que reglamenta parcialmente el artículo 61 del Estatuto del Consumidor, estableciendo los criterios que tendrá en cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio, para graduar las sanciones administrativas, con criterios de justicia, equidad, razonabilidad y proporcionalidad.
- **Decreto 735 de 2013** [106] que tiene por objeto establecer las reglas para hacer efectiva la garantía legal y las suplementarias.
- **Decreto 975 de 2014** [107] que reglamenta los casos, la forma y el contenido en que se deberá presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores por cualquier medio, sea impreso, electrónico, audiovisual, auditivo, entre otros.
- **Decreto 1368 de 2014** [108] que reglamenta las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular

---

[105] <https://ogtic.gob.do/wp-content/uploads/2019/08/Ley-No.-126-02-sobre-el-Comercio-Electr%C3%B3nico-Documentos-y-Firmas-Digitales.pdf>

[106] <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor/decreto-735-de-2013/decreto-735-de-2013.pdf.aspx>

[107][96] <https://ogtic.gob.do/wp-content/uploads/2019/08/Ley-No.-126-02-sobre-el-Comercio-Electr%C3%B3nico-Documentos-y-Firmas-Digitales.pdf>

[108] <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor/decreto-1368-de-2014/decreto-1368-de-2014.pdf.aspx>

y los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 45 del Estatuto del Consumidor

- **Decreto 1369 de 2014** [109] que tiene por objeto establecer los requisitos que deberá cumplir la publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales de los productos que generen beneficios ambientales.
- **Decreto 1499 de 2014** [110] que reglamenta las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia. Se consideran ventas a distancia las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.
- **Decreto 1074 de 2015** [111] que, entre otros aspectos, desarrolla el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 al reglamentar las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos, cuando la adquisición de bienes haya sido realizada a través del comercio electrónico.
- **Decreto 587 de 2016** [112] que tiene como objeto reglamentar las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos solicitada por los consumidores según lo previsto en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

---

[109] <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor/decreto-1369-de-2014/decreto-1369-de-2014.pdf.aspx>

[110] <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor/decreto-1499-de-2014/decreto-1499-del-12-de-agosto-de-2014.pdf.aspx>

[111] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608#:~:text=Expide%20el%20Decreto%20%C3%9Anico%20Reglamentario,o%20integridad%20de%20las%20personas.>

[112] <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor/decreto-587-de-2016/decreto-587-del-11-de-abril-de-2016.pdf.aspx>

- **Decreto 1413 de 2018** [113] que tiene por objeto reglamentar la forma en que el prestador de un servicio que supone la entrega de bienes muebles, debe disponer de aquellos cuya transferencia del derecho de dominio no está sujeta a registro, y que han sido dejados en abandono por parte de los consumidores, en los términos en que lo establece el artículo 18 del Estatuto del Consumidor.

## Autoridad competente

La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales. La Superintendencia delegada para la Protección del Consumidor es competente operativamente para llevar a cabo los cometidos establecidos en estas normas.

A partir de la sanción del Estatuto del Consumidor, se ha avanzado en diferentes regulaciones, con miras a establecer las pautas que permitan al consumidor y al proveedor/productor establecer el orden que se debe ejecutar las disposiciones normativas previstas en la Ley 1480.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

En Colombia han sido varias las normas emitidas previamente o posteriormente a la vigencia del Estatuto del Consumidor, y que guardan estrecha relación con los fines de la protección de los derechos de las personas consumidoras. A continuación, se citan algunas leyes.

- **Ley 663 de 1993** [114] por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración.
- **Ley 142 de 1994** [115], por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.

---

[113] <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor/decreto-1413-de-2018/decreto-1413-de-2018.pdf.aspx>

[114] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1348#:~:text=Se%20consideran%20establecimientos%20de%20cr%C3%A9dito,otras%20operaciones%20activas%20de%20cr%C3%A9dito.>

[115] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>

- Ley 143 de 1994 [116] que establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética.
- Decreto 2200 de 2005 [117] que tiene por objeto regular las actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico.
- Ley 1328 de 2009 [118] que tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.
- Ley 1340 del 23 de julio de 2009 [119], Por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la competencia, tiene por objeto actualizar la normatividad en materia de protección de la competencia para adecuarla a las condiciones actuales de los mercados, facilitar a los usuarios su adecuado seguimiento y optimizar las herramientas con que cuentan las autoridades nacionales para el cumplimiento del deber constitucional de proteger la libre competencia económica en el territorio nacional.
- Ley 1581 de 2012 [120] que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales.

---

[116] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4631>

[117] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>

[118] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841#:~:text=Los%20consumidores%20financieros%20tendr%C3%A1n%20el,datos%20que%20as%C3%AD%20lo%20requieran.>

[119] [https://www.sic.gov.co/recursos\\_user/documentos/normatividad/Leyes/2009/Ley\\_1340\\_2009.pdf](https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2009/Ley_1340_2009.pdf)

[120] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>



## Marco jurídico para la protección del consumidor en Peru



### Reconocimiento constitucional

La Constitución Política del Perú [121], promulgada el 29 de diciembre de 1993, contiene una disposición que explícitamente hace referencia a la protección del consumidor:

*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.*

### Legislación nacional

A través del Decreto Legislativo Nº 716 [122], emitido el 7 de Noviembre de 1991, fueron promulgadas Normas sobre Protección al Consumidor, disposiciones que fueron actualizadas y fortalecidas a través de la aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), publicado el 2 de septiembre de 2010 [123], cuya finalidad es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor.

A partir de su entrada en vigencia, el Código derogó expresa y genéricamente a todas las disposiciones legales o administrativas, de igual o inferior rango, que se opusieran o contradijeran lo dispuesto en su texto, lo que constituyó un cambio importante en la normativa de protección de las y los consumidores del Perú.

El Código creó el Sistema de Arbitraje de Consumo, con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores. En mayo de 2011, el Decreto Ejecutivo 046-2011-PCM

---

[121] [https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/Constitucion-Politica-\(Abril-2023\).pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/Constitucion-Politica-(Abril-2023).pdf)

[122] <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1997/turismo/d716.htm>

[123] <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

aprobó el primer Reglamento que haría operativo este sistema, cuya finalidad es resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores. Disposición que fue sustituida por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM [124] del 29 de mayo de 2019, para incorporar disposiciones normativas que permitan asegurar la continuidad del Sistema Arbitral, al reducir los costos de su ejecución, estableciendo como regla general que los tribunales arbitrales sean unipersonales, además de incorporar la adhesión limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo, para que un mayor número de proveedores utilicen este mecanismo de solución.

A continuación, se citan algunas de las reformas adicionales introducidas al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- **Decreto Legislativo N° 1308** [125], del 29 de diciembre de 2016, busca simplificar y otorgar celeridad a los procedimientos administrativos de protección al consumidor que permitan un pronunciamiento oportuno de la autoridad y una solución eficaz a las controversias en materia de consumo.
- **Decreto Supremo N° 032-2021-PCM** [126], de fecha 25 de febrero de 2021, aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
- **Ley N° 31435** [127], 22 de marzo de 2022, que redujo a 15 días el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores y obligar a que se respondan también las quejas dentro del mismo plazo.
- **Ley 31537** [128], del 27 de julio de 2022, que obligó a los proveedores a entregar a los usuarios copia física o virtual de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos. En el caso de contratación por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada

---

[124] [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320933/DS\\_N\\_103-2019-PCM.pdf?v=1560460780](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320933/DS_N_103-2019-PCM.pdf?v=1560460780)

[125] <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1536616/DL%201308.pdf.pdf?v=1610113212>

[126] <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/8067#:~:text=DS.-,N%C2%BA%20032%2D2021%2DPCM%20Decreto%20Supremo%20que%20aprueba%20la%20graduaci%C3%B3n,el%20%C3%A1mbito%20de%20su%20competencia>

[127] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-29571-codigo-de-proteccion-y-defens-ley-n-31435-2050405-1/>

[128] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-29571-codigo-de-proteccion-y-defens-ley-n-31537-2090829-3/>

asistido por inteligencia artificial o asistente digital, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó los términos contratados.

En la región este es el tercer caso en que una normativa que integra y desarrolla la regulación sobre protección al consumidor y sobre promoción y defensa de la competencia, que en el caso de Perú también incluye propiedad intelectual.

## Reglamentación

Los esfuerzos de reglamentación del Código han sido contantes durante los últimos años, citándose a continuación algunos ejemplos.

- **Decreto Supremo N° 011-2011-PCM** [129], del 19 de febrero de 2011, aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, norma que tuvo posteriores modificaciones.
- **Decreto Supremo N° 031-2011-PCM** [130], fecha 14 de abril de 2011, que establece los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios al Consejo Nacional de Protección al Consumidor, que forma parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, creado por el Código.
- **Decreto Supremo N° 006-2014-PCM** [131] del 23 de enero de 2014, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones previsto en el Código, a fin de posicionar al Libro de Reclamaciones como un instrumento efectivo para la prevención y solución de conflictos en materia de consumo.
- **Decreto Supremo N° 050-2016-PCM** [132] de fecha 22 de julio de 2016, se aprobó el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.

---

[129] [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662494/Decreto\\_Supremo\\_N\\_011-2011-PCM.pdf?v=1588006949](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662494/Decreto_Supremo_N_011-2011-PCM.pdf?v=1588006949)

[130] <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362425/DS-031-2011-PCM.pdf?v=1635983673>

[131] <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3918907/DECRETO+SUPREMO+N%C2%BA+006-2014-PCM.pdf/ec98715f-1f49-b244-9984-7737c65cac1d>

[132] [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-que-establece-el-p-decreto-supremo-n-050-2016-pcm-1408434-1/#:~:text=N%C2%BA%20050%2D2016%2DPCM&text=Apr%C3%BAese%20el%20Reglamento%20que%20establece,de%20diecisiete%20\(17\)%20art%C3%ADculos.](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-que-establece-el-p-decreto-supremo-n-050-2016-pcm-1408434-1/#:~:text=N%C2%BA%20050%2D2016%2DPCM&text=Apr%C3%BAese%20el%20Reglamento%20que%20establece,de%20diecisiete%20(17)%20art%C3%ADculos.)

- **Decreto Supremo N°185-2019-PCM** [133], del 27 de noviembre de 2019, aprobó el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

## Autoridad Competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad nacional de protección del consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, compuesto por un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos, que armonizan las políticas públicas referidas a la protección de tus derechos, mediante una alianza entre el Estado, los consumidores y el empresariado.

El Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, está a cargo de la protección y defensa de los derechos, conforme a lo dispuesto en el Código. La Autoridad Nacional cuenta con el apoyo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, desde el 15 de marzo de 2012, para las coordinaciones e implementación de todas aquellas acciones que permitan el cumplimiento de sus funciones.

Estas funciones y actividades se ejecutan en el marco de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, a través de cuatro ejes estratégicos: a) educación, orientación y difusión; b) protección de la salud y seguridad de los consumidores; c) mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores; y d) fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

---

[133] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-que-promueve-y-reg-decreto-supremo-n-185-2019-pcm-1831866-1/#:~:text=Apru%C3%A9base%20el%20Reglamento%20que%20promueve,integrante%20del%20presente%20Decreto%20Supremo.>

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

Existe una variedad de leyes que contribuyen a la protección de las personas consumidoras, siendo algunas las que se citan a continuación:

- **Ley N° 28587** [134], aprobada el 27 de junio de 2005, es la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, que luego fue modificada por la Ley 29888 del 24 de junio de 2012 y la Ley 31143 del 18 de marzo de 2021. Esta norma se ocupa de los servicios prestados a los usuarios por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las que están obligadas a brindar a los usuarios toda la información que éstos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los servicios que brindan.
- **Ley N° 1034** [135], del 24 de junio de 2008, es Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, que prohíbe y sanciona las conductas anticompetitivas con la finalidad de promover la eficiencia económica en los mercados para el bienestar de los consumidores
- **Ley N° 29338** [136], aprobada el 23 de marzo de 2009, contiene la Ley de Recursos Hídricos, que tiene por finalidad regular el uso y gestión integrada del agua, la actuación del Estado y los particulares en dicha gestión, así como en los bienes asociados a esta.
- **Ley N° 29875** [137], publicada el 3 de junio de 2012, contiene Ley que facilita el pago y la Reconexión de los Servicios Públicos de Agua, Electricidad, Gas Natural, Telefonía e Internet, disponiendo que las empresas prestadoras de los citados servicios públicos no pueden cortar el servicio a los usuarios por falta de pago en los días que estas no tengan habilitadas sus oficinas y sistemas de pago a efecto de permitir la cancelación de la deuda.
- **Ley N° 30224**[138], publicada el 11 de julio de 2014, contiene Ley que crea el

---

[134] [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7439EC68E9690E8805257A070060E661/\\$FILE/28587.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7439EC68E9690E8805257A070060E661/$FILE/28587.pdf)

[135] <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51771/196578/dl1034.pdf/66c0472e-46de-4eb3-b872-7369c5279583>

[136] [https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/ley\\_29338\\_0\\_2.pdf](https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/ley_29338_0_2.pdf)

[137] <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29875.pdf>

[138] <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356683/LEY-30224.pdf?v=1567030314>

Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad. Se busca que este sea un Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad. Se busca que este sea un sistema de carácter funcional que integra y articula principios, normas, procedimientos, técnicas, instrumentos e instituciones del Sistema Nacional para la Calidad. Tiene por finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

- **Decreto Legislativo Nº 1304** [139], publicado el 29 de diciembre de 2016, emite la Ley de Etiquetado y Verificación de los Reglamentos Técnicos de los Productos Industriales Manufacturados; su objeto es establecer, de manera obligatoria, el etiquetado para los productos industriales manufacturados, para uso o consumo final, que sean comercializados en el territorio nacional, a fin de salvaguardar el derecho a la información de los usuarios y consumidores; así como otorgar al Ministerio de la Producción las competencias para supervisar, fiscalizar y sancionar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los reglamentos técnicos referidos a productos industriales manufacturados para uso o consumo final, con excepción del etiquetado, en el marco de sus competencias.
- **Decreto Supremo Nº 012-2018-SA** [140], publicado el 14 de junio de 2018, aprueba Manual de Advertencias Publicitarias en el marco de lo establecido en la Ley Nº 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 017-2017-SA
- **Ley Nº 27332** [141], actualizado al 9 de febrero de 2019, aprueba la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, estableciendo naturaleza, funciones, facultades sancionadoras y fiscalizadoras, requisitos y composición del Consejo Directivo, etc. de cada Organismo Regulador.
- **Ley 31143** [142], publicada el 18 de marzo de 2021, contiene Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

---

[139] [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C11B60B035352534052581AA006OCD3B/\\$FILE/Decreto\\_Legislativo\\_1304.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C11B60B035352534052581AA006OCD3B/$FILE/Decreto_Legislativo_1304.pdf)

[140] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-manual-de-advertencias-publicitarias-en-el-marco-de-decreto-supremo-n-012-2018-sa-1660606-1/>

[141] <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Ley-N%C2%BA-27332-Ley-Marco-de-Organismos-Reguladores..pdf>

[142] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-protege-de-la-usura-a-los-consumidores-de-los-servic-ley-n-31143-1936151-1/>



## Marco jurídico para la protección del consumidor en Chile

### Reconocimiento constitucional

No existen normas constitucionales que directamente se refieran a esta materia.

### Legislación nacional

La Ley 19.496 [143] que Establece Normas sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores fue promulgada el 7 de febrero de 1997, norma tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Desde su sanción ha sido objeto de modificaciones apuntadas a mantener actualizada su efectividad frente a los sucesivos cambios producidos en los mercados de bienes y servicios para el consumo final.

Este cuerpo legal establece derechos y obligaciones para consumidores y empresas y entre los temas principales que regula están: el derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos; la no discriminación arbitraria por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios; la regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos; la formación facilitada de las asociaciones de consumidores, y la promoción de las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores.

Son muchos los cambios legislativos introducidos a la norma jurídica en esta materia, algunos de estos se enuncian a continuación:

- **Ley 20.543** [144], publicada el 21 de octubre de 2011, relativo al procedimiento especial aplicable para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.
- **Ley 20.555** [145], publicada el 5 de diciembre de 2011, que fortalece los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros y da más facultades al SERNAC para la protección de estos derechos.

---

[143] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

[144] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1031486>

[145] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1032865>

- **Ley 20.715** [146], publicada el 13 de diciembre de 2013, para proteger a deudores de créditos en dinero. Otorga facultades al SERNAC para fiscalizar con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- **Ley 20.967** [147], publicada el 17 de noviembre de 2016, regula el cobro de servicios de estacionamiento, incorporando nuevos artículos a la Ley de protección del consumidor.
- **Ley 21.062** [148], publicada el 8 de enero de 2018, refuerza los derechos del consumidor, en el sentido de incorporar nuevas menciones y condiciones en el deber de información al que se encuentran obligados proveedores de crédito y empresas de cobranza extrajudicial en el otorgamiento de créditos directos, regulado en el artículo 37 de la ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- **Ley 21.081** [149], publicada el 13 de septiembre de 2018, introduce diversas modificaciones a Ley 19.496, destacando la prohibición a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de realizar ofertas conjuntas, ligadas o supeditadas de una prestación a la contratación de otra distinta; el incrementa las multas por infracciones a la Ley; establece circunstancias atenuantes y agravantes para los proveedores; impone al proveedor de servicios básicos (agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono, o recolección de basura o elementos tóxicos) la obligación de indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado por la suspensión injustificada de los mismos, etc.
- **Ley 21.320** [150] publicada el 20 de abril de 2021, modifica la Ley de protección al consumidor con el objeto de incorporar nuevas regulaciones en torno a la información que se debe entregar al consumidor y respecto de las acciones de cobranza extrajudicial.

Finalmente merece la pena destacar que el 24 de diciembre de 2021 se publicó la Ley 21.398 [151] (**Ley ProConsumidor**), que establece medidas para incentivar la protección de los consumidores, incorporando elementos sustantivos, ampliando ciertos derechos y subsanando las dificultades en la implementación práctica de

---

[146] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1057087>

[147] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1096757>

[148] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1113326>

[149] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1123020>

[150] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1158548>

[151] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1170464>



algunas normas de protección de los consumidores. De esta manera eleva el estándar de protección en algunas materias como el derecho a garantía y establece como obligatorio el derecho a retracto para las compras a distancia, sean electrónicas, telefónicas o por catálogos y para aquellas en que las y los consumidores no tuvieron acceso al producto. Así, las personas podrán arrepentirse, sin expresión de causa, de la compra en 10 días desde recibido el producto.

Esta ley también obliga a las empresas a compensar a las personas que hayan sido impedidas de viajar por sobreventa de pasajes en vuelos nacionales; favorece a las y los estudiantes de educación superior, al entregar gratuitamente al menos dos veces al año los certificados sobre sus estudios; entre otros derechos que ahora están fortalecidos [152].

La referida norma, introduce modificaciones a legislación que establece la protección de los derechos de los consumidores contenida en el Decreto Legislativo DFL 3 de 2021, al Código Aeronáutico, a la Ley 18.010 sobre operaciones de Crédito de Dinero y a la Ley de Impuesto a las Ventas y Servicios (IVA) contenida en el Decreto Ley 825, de 1974.

## Reglamentación

En Chile ha sido muy activo y continuo el trabajo de reglamentación de la norma básica de protección de los derechos de las personas consumidoras. Muestra de lo anterior es que en los últimos tres años se generaron al menos seis Reglamentos que desarrollan la norma secundaria ya citada.

- **Decreto 62** [153], publicado el 13 de febrero de 2020; contiene Reglamento que regula el sistema no molestar o antispam, disponiendo que el SERNAC ponga en marcha un sistema electrónico, expedito y seguro que permita a los consumidores inscribirse y solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria no deseada enviada por los proveedores, a través de correo electrónico, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, ejerciendo el derecho que les asiste a no ser contactados por proveedores para fines publicitarios o promocionales.
- **Decreto 48** [154], publicado el 9 de noviembre de 2020. Aprueba Reglamento sobre contenido e información del Certificado de Liquidación, y modifica Decretos Supremos Nº 42, 43 y 44, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

---

[152] <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyname-786.html>

[153] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1142343>

[154] [https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-47740\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-47740_doc_pdf.pdf)

- **Decreto 56** [155], publicado el 5 de febrero de 2021; emite Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.
- **Decreto 62** [156], publicado el 23 de septiembre de 2021. Aprueba Reglamento de Comercio Electrónico, cuyo objeto es fortalecer la transparencia y calidad de la información que se entrega a los consumidores en plataformas de comercio electrónico respecto de las características, prestaciones esenciales, precio de los productos y servicios que se ofertan y toda otra información relevante para incentivar la toma de decisiones debidamente informada, con miras a la adquisición de productos o contratación de servicios.
- **Decreto Supremo N° 3** [157] del 21 de abril de 2022, que emite Reglamento que regula la forma y condiciones en que los proveedores deberán comunicar la exclusión del derecho a retracto y los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión.
- **Decreto 84** [158], publicado el 13 de diciembre de 2022, aprueba Reglamento que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materias de consumo, de conformidad con lo dispuesto por la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores

## Autoridad competente

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Este servicio es el encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley y demás normas que guarden relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de información y educación para el consumidor.

En el accionar del SERNAC destaca que en el 2005 presentó el primer juicio colectivo contra siete multitiendas, por cobrar por sobre el máximo establecido legalmente en las compras a crédito; luego el Servicio comenzó a realizar estudios periódicos de para transparentar el mercado y sus resultados son enviados a la Fiscalía Nacional

---

[155] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1155593>

[156] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1165504>

[157] <https://www.contraloria.cl/documents/451102/3103767/Dto+52-2022+Sub+Econom%C3%ADa.pdf/97dec9fa-c887-1c79-ec06-d583f9ada48e>

[158] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1185894>

Económica, organismo encargado de fiscalizar que se estén cumpliendo las normas de la libre competencia. En 2010, el SERNAC revisó los contratos de adhesión en el mercado financiero para transparentar y terminar con las cláusulas abusivas, instalando el tema en la agenda pública, entre otras iniciativas relevantes.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

También en Chile es amplia la generación de leyes -algunas aprobadas antes y otras después de la vigencia de la Ley de protección al consumidor-, que tienen relación estrecha con los contenidos de protección de los derechos de los consumidores. Aquí se citan solo algunas de estas.

- **Ley N° 18.010** [159], publicada el 27 de junio de 1981, cuya última modificación es del 24 de diciembre de 2021 (Ley 21.398). Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero.
- **DFL 1.122** [160], del 29 de octubre de 1981, que emite el Código de Aguas, con reformas recientes como la del 6 de abril de 2022 (Ley 21.435), que reconoce el acceso al agua y saneamiento como un derecho humano esencial e irrenunciable, que debe ser amparado por el Estado.
- **Ley 18.168** [161], publicada el 2 de octubre de 1982, crea la Ley General de Telecomunicaciones, cuya última modificación es del 20 de junio de 2022 (Ley 21.459).
- **Ley 20.724** [162], publicado el 14 de febrero de 2014, modifica el Código Sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos.
- **Ley 20.720** [163], publicada el 9 de enero de 2014; se sustituye el régimen concursal vigente por una Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo. Modifica arts. de la Ley 19496.
- **Ley 20.756** [164], publicada el 9 de junio de 2014, regula la venta y arriendo de videojuegos excesivamente violentos a menores de 18 años y exige control parental a consolas.

---

[159] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29438>

[160] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=5605>

[161] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29591>

[162] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1058373>

[163] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1058072>

[164] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1063104>

- **Ley 20.855** [165], publicada el 25 de septiembre de 2015, regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos. dispone que la entidad bancaria sea responsable de generar el alzamiento de la hipoteca constituida sobre un inmueble ante el Conservador de Bienes Raíces respectivo, con el fin de facilitar a los deudores hipotecarios disponer de su propiedad, sin tener que realizar trámites agregados al pago total del crédito. Por su parte, se hace extensivo para el alzamiento de prendas sin desplazamiento que caucionen obligaciones.
- **DFL 1** [166], publicado el 7 de marzo de 2005, Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley N°211; tiene por objeto promover y defender la libre competencia en los mercados. Los atentados contra la libre competencia en las actividades económicas serán corregidos, prohibidos o reprimidos en la forma y con las sanciones previstas en esta ley.
- **Ley 20.945** [167], publicada el 30 de agosto de 2016, perfecciona el sistema de Defensa de la Libre Competencia. Destacan, entre otras, las reformas en materia de colusión: aumento del monto máximo de las multas; prohibición para contratar a cualquier título con órganos de la Administración del Estado bajo ciertos supuestos; fortalecimiento de la delación compensada, criminalización de la colusión, control preventivo y obligatorio de fusiones u operaciones de concentración; como también, el establecimiento de nuevas facultades para la Fiscalía Nacional Económica.
- **Ley 21.236** [168], publicada el 9 de junio de 2020, regula la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor. La portabilidad constituye un derecho para el cliente, y cualquier cláusula en contrario se entenderá por no escrita.
- **Ley N° 21.305** [169], publicada el 13 de febrero del 2021, sobre eficiencia energética, cuyo objeto es promover el uso racional y eficiente de los recursos energéticos, por cuanto la eficiencia energética es la forma más segura, económica y sustentable de cubrir nuestras necesidades energéticas, las que en países en desarrollo como el nuestro, son cada vez mayores.

---

[165] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1082114>

[166] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=236106>

[167] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1094093>

[168] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1146340>

[169] <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1155887>



## Marco jurídico para la protección del consumidor en Argentina

### Reconocimiento constitucional

La Constitución de la Nación Argentina [170], promulgada en enero de 1995, establece una disposición específica sobre la protección de los derechos de las personas consumidoras en el artículo 42, que reconoce estos derechos con la máxima jerarquía normativa posible y se complementa con la incorporación de los instrumentos de Derechos Humanos al artículo 75 inc. 22.

*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.*

### Legislación nacional

La Nación Argentina cuenta con Ley de Defensa del Consumidor [171], Ley 24.240, desde el año 1993; una ley de avanzada que a su vez dio impulso y contenido a la consagración de los derechos de los consumidores en la reforma constitucional del año 1994. Las reformas posteriores de la ley 24.240 de profundizaron estos compromisos, al igual que lo hizo la sanción del Código Civil y Comercial ya en el siglo XXI.

---

[170] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

[171] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

En particular desde 2011, las normas de protección a las y los consumidores han recibido cambios enfocados a su actualización e incorporación de mayores niveles de respuesta ante las necesidades impuestas por las nuevas prácticas en los mercados, la incorporación de nuevas tecnologías y la búsqueda de equilibrio en las relaciones contractuales, para los más vulnerables.

La Ley 26.993, en septiembre de 2014 creó un Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) [172], ampliando la capacidad operativa de atención de los reclamos de las y los consumidores residentes en la ciudad Capital del país e integrando una instancia más al Sistema de Resolución de Conflictos vigente, que incluye a los procedimientos administrativos de denuncia instalados en las Provincias, las acciones judiciales y el arbitraje de consumo establecidos por la Ley 24.240.

En octubre del mismo año, se sancionó la Ley 26.994 [173], que unificó en una sola norma legal los Códigos Civil y Comercial de la Nación. En los Artículos 1092 a 1122 del Título III del Libro Tercero del Anexo a la Ley, se incluyeron en el derecho sustantivo argentino, las normas de protección al consumidor establecidas en normas especiales sancionadas a esos fines con anterioridad, incluyendo aspectos como la formación del consentimiento, la información y publicidad dirigida a los consumidores, modalidades especiales de contratación y cláusulas abusivas.

Posteriormente, en junio de 2016, a través de La ley 27250 [174] se actualizó el Art. 4º de la Ley de Defensa del Consumidor, relacionado con el deber de información al consumidor, obligando al proveedor a suministrar 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. Conviene señalar que el nuevo Código Civil y Comercial (Ley 26.994) había dedicado especial atención al deber de información en términos similares, en su artículo 1100.

En Julio de 2016, la Ley de Defensa del Consumidor tuvo otra reforma con la sanción de las leyes 27265 [175] 27266 [176]. La primera incorporó el Artículo 10 quáter, que contiene la prohibición a los prestadores de servicios del cobro de preaviso, mes adelantado y/o cualquier otro concepto, en los casos de solicitud de baja del mismo realizado por el consumidor. la segunda sustituyó el artículo 38 relacionado con los Contratos de adhesión o Contratos en formularios, estableciendo la vigilancia de las

---

[172] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235275/texact.htm>

[173] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm>

[174] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/260000-264999/262686/norma.htm>

[175] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/260000-264999/264483/norma.htm>

[176] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/260000-264999/264485/norma.htm>

autoridades de aplicación sobre estos contratos, para que no contengan cláusulas que puedan considerarse abusivas. El Código Civil y Comercial en sus Artículos 1117 al 1122 refuerza los alcances otorgados a esta protección concreta para los consumidores.

## Reglamentación

En la Argentina se reglamentó la Ley de Defensa del Consumidor a través del Decreto 1798/94 [177], emitido por el Presidente de la Nación el 13 de octubre de 1994. Dicho Reglamento vino a desarrollar algunas disposiciones de la Ley 24.240, por ejemplo, normas atinentes a la garantía de productos y servicios, la venta domiciliaria, el Registro Nacional de Infractores de la Ley, las asociaciones de consumidores, entre otras.

## Autoridad Competente

El Artículo 41 de la Ley de Defensa del Consumidor dispone que la Secretaría de Comercio Interior (a través de la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores), es 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.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

En la República Argentina existe una diversidad de normas que guardan relación con la protección de las personas consumidoras, destacando las siguientes:

- **Ley 25.156** [178], Defensa de la Competencia, sancionada el 25 de agosto 25 de 1999, que prohíbe y sanciona los actos o conductas, de cualquier forma manifestados, relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios, que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.

---

[176] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/260000-264999/264485/norma.htm>

[177] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/10000-14999/13734/texact.htm>

[178] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/60016/texact.htm>

- **Ley 25.326** [179] Protección de los datos personales, sancionada en octubre de 2000 y que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos, u otros medios técnicos de tratamiento de datos, sean éstos públicos, o privados destinados a dar informes, para garantizar el derecho al honor y a la intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre las mismas se registre, de conformidad a lo establecido en el artículo 43 de la Constitución Nacional.
- **Ley 25.649** [180] Especialidades Medicinales para la promoción de la utilización de medicamentos por su nombre genérico, sancionada en agosto de 2002. Tiene por objeto la defensa del consumidor de medicamentos y drogas farmacéuticas y su utilización como medio de diagnóstico en tecnología biomédica y todo otro producto de uso y aplicación en la medicina humana.
- **Ley 27.078** [181] Argentina Digital, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sancionada en diciembre de 2014. Su objeto es posibilitar el acceso de la totalidad de los habitantes de la República Argentina a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad.
- **Ley 27521** [182] Sistema Único Normalizado de Identificación de Talles de Indumentaria, sancionada en noviembre de 2019 con el objeto de establecer un “Sistema Único Normalizado de Identificación de Talles de Indumentaria” (SUNITI), correspondiente a medidas corporales estandarizadas, regularizado conforme la reglamentación específica que disponga la autoridad de aplicación, con destino a la fabricación, confección, comercialización o importación de indumentaria destinada a la población a partir de los doce (12) años de edad.
- **Ley 27545** [183] Ley de Góndolas, sancionada en febrero de 2020, con el fin de contribuir a que los precios de los productos alimenticios, bebidas, de higiene y limpieza del hogar sean transparentes y competitivos, en beneficio de los consumidores y las consumidoras.

Tal como se señaló anteriormente, en el contexto de la pandemia por COVID-19, a partir de lo dispuesto en la Ley 27541 [184] de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública, de diciembre de 2019, el Poder

---

[179] <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25326-64790/actualizacion>

[180] <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25649-77881/texto>

[181] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/239771/norma.htm>

[182] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/330000-334999/333533/norma.htm>

[183] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335538/norma.htm>

[184] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/330000-334999/333564/texact.htm>



Ejecutivo Nacional emitió resoluciones atinentes a la protección de las y los consumidores, asumiendo su carácter de derecho humano de tercera generación y dando cumplimiento con las mandas constitucionales, que se tomen las medidas necesarias para garantizar su ejercicio. Algunas de las acciones adoptadas son las siguientes:

- **Resolución 139/2020** [185], que integró por primera vez en la historia normativa nacional, el concepto de Consumidores Hipervulnerables, que asume las vulnerabilidades estructurales de diferentes poblaciones, y pone en cabeza del Estado Nacional la obligación de actuar en consecuencia para priorizar los reclamos que involucren los derechos o intereses de niños, niñas y adolescentes; personas del colectivo LGBT+ (Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transgénero); mayores de 70 años; personas con discapacidad; migrantes o turistas; integrantes de comunidades de pueblos originarios y ruralidad; y residentes en barrios populares.
- **Resolución 236/2021** [186] que establece procedimiento para atender las denuncias o reclamos que presenten las y los adolescentes entre los 13 y 17 años. En el caso de los niños y niñas hasta los 12 años, podrán participar en las audiencias conciliatorias junto a los adultos responsables de su cuidado.
- **Resolución 244/2020** [187] que suspende los plazos previstos en las garantías contractuales y legales por todo el período en que los consumidores no hayan podido ejercer el acceso efectivo a este derecho por el aislamiento social preventivo y obligatorio decretado como consecuencia de la pandemia por COVID-19.
- **Resolución 271/2020** [188] que obliga a la publicación de los ejemplares de los contratos de adhesión y del “Botón de Baja” en la página de inicio de los sitios de Internet institucionales de los proveedores de bienes y servicios.
- **Resolución 449/2020** [189] que obliga a la publicación de manera precisa y claramente visible de todos los medios de pago que acepten, sean estos electrónicos y/o de cualquier otro tipo, los que deberán exhibirse en los puntos de venta, con cartelera específica en vidrieras o líneas de caja y en las compras a distancia, en las páginas web de los proveedores.

---

[[185] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/338055/norma.htm>

[186] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/345000-349999/347854/norma.htm>

[187] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/341469/norma.htm>

[188] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/341935/norma.htm>

[189] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/343540/norma.htm>

- **Resolución 424/2020 [190]** que obliga a la publicación del “Botón de Arrepentimiento” en las páginas web de los proveedores, para que las y los consumidores que compraron a distancia o en el entorno digital puedan ejercer el derecho de revocación de la compra o la contratación dentro del plazo mínimo de 10 días.
- **Disposiciones 184/2020, 357/2021 y 745/2021** que ampliaron los rubros de empresas obligadas a publicar el “Botón de Baja”.
- **Resolución 274/2021 [191]**, Ventanilla Única Federal; que obliga a los proveedores que posean páginas o aplicaciones web a incorporar un enlace que permita el ingreso al formulario de denuncias de la Ventanilla Única Federal de reclamos de Defensa del Consumidor existente en el país.
- **Resolución 994/2021 [192]**, Cláusulas abusivas; incluye nuevos supuestos de cláusulas abusivas en los contratos y que violen, excluyan, distingan o menoscaben arbitrariamente derecho de niños, niñas y adolescentes y de consumidores hipervulnerables en general, limiten las acciones colectivas, establezcan intereses de intereses, limiten el derecho de arrepentimiento, entre otras.
- **Resolución 1033/2021 [193]**, Trato digno. Que establece los parámetros mínimos obligatorios de calidad para los servicios de atención por teléfono o Internet.
- **Resolución 1040/2021 [194]**, Guía de Buenas Prácticas Comerciales en Cuestiones de Géneros y Diversidades, que contempla recomendaciones para identificar y desarticular prácticas sexistas que naturalizan las desigualdades de género, que crean estereotipos rígidos y limitantes y que subordinan a las mujeres y a las personas LGTBIQ+.

Un aspecto adicional, apunta a las relaciones transfronterizas, que, en el caso de Argentina, la incluyen en el Mercado Común del Sur -MERCOSUR-. Las denominadas Normas MERCOSUR aprobadas internamente en el país durante este contexto, se relacionan a:

- Productos peligrosos. Resolución 724/2020 [195] introduce a la legislación Argentina la Norma Mercosur N° 1/10 relativa al procedimiento sobre alerta y

---

[190] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/342869/norma.htm>

[191] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/345000-349999/348345/norma.htm>

[192] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/350000-354999/354809/norma.htm>

[193] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/355000-359999/355099/norma.htm>

[194] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/355000-359999/355503/norma.htm>

[195] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/345000-349999/345593/norma.htm>

y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos.

- **Principios protectorios.** Resolución 310/2020 [196] introduce a la legislación Argentina la Norma Mercosur N° 36/19 que reconoce la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado y por lo tanto establece una serie de principios protectorios, como el principio de buena fe, de información, de prevención de riesgos, de equiparación de derechos, antidiscriminatorios y de respeto a la dignidad, entre otros.
- **Comercio electrónico.** Resolución 270/2020 [197] que introduce a la legislación Argentina la Norma Mercosur N° 37/19 relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico.
- **Resolución 1015/2021** [198] que introduce a la legislación Argentina la Norma Mercosur N° 11/2021 relativa a la protección de las y los consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

## Marco jurídico para la protección del consumidor en Brasil



### Reconocimiento constitucional

Con la promulgación de la Constitución Federal de 1988 [199], la protección del consumidor fue consagrada como derecho fundamental y principio del orden económico (Artículo 5, XXXII, y Artículo 170, V), siendo el Estado responsable por la promoción de la protección del consumidor, de acuerdo con la ley.

### Legislación nacional

En cumplimiento del mandato constitucional, el 11 de septiembre de 1990, a través de la Ley 8078/90[1], se creó el Código de Defensa del Consumidor, que garantiza el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor y establece la buena fé como principio básico de las relaciones de consumo.

---

[196] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/342131/norma.htm>

[197] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/341933/norma.htm>

[198] <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/350000-354999/354855/norma.htm>

[199] [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)

[200] [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)

El Código, reconocido internacionalmente como un paradigma en la protección de los consumidores, establece principios básicos como la protección de la vida, la salud y la seguridad, la educación del consumidor, el derecho a una información clara, precisa y adecuada, la protección contra la publicidad engañosa y abusiva mediante el equilibrio de las relaciones de consumo.

Desde la creación del Código de Defensa del Consumidor hasta hoy, la sociedad y las relaciones de consumo han sufrido numerosas transformaciones, se han multiplicado y se han vuelto más complejas, pero aun así el Código sigue siendo adecuado, porque la buena fe, la transparencia, el equilibrio y la vulnerabilidad son valores intemporales.

Este Código también estableció que la protección y defensa del consumidor en Brasil se ejercería a través del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC), que reúne a los organismos federales, estatales y municipales, así como a las entidades civiles de protección del consumidor.

A continuación, se presentan algunas de las normas aprobadas para complementar lo dispuesto en el Código de Defensa del Consumidor:

- **Decreto 2.181** [201], del 20 de marzo de 1997. Proporciona información sobre la organización del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor -SNDC-, establece las normas generales de aplicación de las sanciones administrativas previstas en el Código de Defensa del Consumidor, deroga el Decreto 861, de 9 de julio de 1993, y dicta otras disposiciones.
- **Ley 12.741** [202] del 8 de diciembre de 2012, que establece medidas de aclaración al consumidor sobre lo dispuesto en el § 5º del art. 150 de la Constitución Federal; modifica el inciso III del art. 6º y el inciso IV del art. 106, del Código de Defensa del Consumidor.
- **Decreto 7.963** [203], del 15 de marzo de 2013. Establece el Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía y crea la Cámara Nacional de Relaciones de Consumo.
- **Ley 13.175** [204], del 21 de octubre de 2015, agrega el artículo 2-A a la Ley 10.962, de 11 de octubre de 2004, que dispone sobre la oferta y las formas de exhibición

---

[201] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm)

[202] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12741.htm)

[203] [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm)

[204] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/L13175.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13175.htm)

de precios de productos y servicios al consumidor, para hacer obligatoria la información del precio por unidad de medida en la comercialización de productos fraccionados en pequeñas cantidades.

- **Decreto 8.573** [205], del 19 de noviembre de 2015. Crea Consumidor.gov.br, un sistema alternativo de resolución de litigios en materia de consumo, que es gratuito en el ámbito nacional, en forma de página web, con el fin de estimular la autocomposición entre consumidores y proveedores para resolver los litigios de los consumidores.
- **Ley 13.486** [206] del 3 de octubre de 2017, modifica el art. 8 del Código de Defensa del Consumidor en cuanto a los deberes del proveedor de higienizar los equipos y utensilios utilizados en el suministro de productos o servicios y de informar, cuando corresponda, sobre el riesgo de contaminación.
- **Ley 13.543** [207] del 19 de diciembre de 2017, agrega disposiciones a la Ley Nº 10.962 del 11 de octubre de 2004, sobre la oferta y formas de exhibición de precios de productos y servicios al consumidor.
- **Ley 14.181** [208], del 1 de julio de 2021, que modifica el Código de Defensa del Consumidor y la Ley 10.741, de 1 de octubre de 2003 (Estatuto del Anciano), para mejorar la disciplina del crédito al consumo y establecer la prevención y el tratamiento del sobreendeudamiento.

## Reglamentación

Mediante el Decreto 6.523 [209], del 31 de julio de 2008, el Jefe de Gobierno emitió el Reglamento del Código de Defensa del Consumidor (Ley 8.078), para establecer normas generales sobre el Servicio de Apoyo al Consumidor.

Algunos años más tarde, el 15 de marzo de 2013, a través del Decreto 7.962 [210], se emitió otro Reglamento a la Ley 8.078, esta vez con el objetivo de prever los contratos en formato electrónico.

---

[205] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm)

[206] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13486.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13486.htm)

[207] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/Lei/L13543.htm#art2](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13543.htm#art2)

[208] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm)

[209] <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?>

tipo=DEC&numero=6523&ano=2008&ato=c41UTRE50dVpWTee2

[210] [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm)

## Autoridad Competente

La Secretaria Nacional del Consumidor (Senacon), creada por el Decreto 7.738 [211] del 28 de mayo de 2012, forma parte del Ministerio de Justicia y tiene sus atribuciones establecidas en el art. 106 del Código de Defensa del Consumidor y en el art. 3 del Decreto 2.181/97.

Las acciones de la Senacon se centran en la planificación, preparación, coordinación y ejecución de la Política Nacional de Relaciones con los Consumidores, con los siguientes objetivos: 1) velar por la protección y el ejercicio de los derechos de los consumidores; 2) promover la armonización en las relaciones de consumo; (3) fomentar la integración y la acción conjunta de los miembros del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC); y (4) participar en organismos, foros, comisiones o comités nacionales e internacionales que se ocupen de la protección y defensa del consumidor o de asuntos de interés para el mismo, entre otros.

El Senacon también analiza temas de repercusión nacional y de interés general, promueve y coordina diálogos sectoriales con los proveedores, coopera técnicamente con los organismos y agencias reguladoras, se involucra en la defensa normativa que repercute en los consumidores y en la prevención y represión de las prácticas que violan los derechos de los consumidores.

A nivel internacional, la Secretaría representa los intereses de los consumidores brasileños y del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC) en organismos internacionales como el MERCOSUR y la Organización de Estados Americanos (OEA), entre otros.

Entre las principales acciones del Senacon, destacan la integración de los organismos de protección del consumidor al Sistema Nacional de Información de Defensa del Consumidor (Sindec), las actividades de la Escuela Nacional de Protección del Consumidor, las acciones relacionadas con la protección de la Salud y Seguridad del Consumidor, la protección del consumidor en el ámbito de la regulación, la posventa de productos y servicios, la sociedad de la información, el consumo sostenible y la implementación del Plan Nacional de Consumo y Ciudadanía (Plandec).

El Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC), como ya se ha apuntado, está regulado por el Decreto Presidencial 2.181, del 20 de marzo de 1997, y reúne a

---

[211] [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7738.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7738.htm)

Procons, Ministerio Público, Defensoría Pública, Comisarías de Protección al Consumidor, Juzgados Civiles Especiales y Organizaciones Civiles de Protección al Consumidor, que actúan de manera articulada e integrada con la Secretaría Nacional del Consumidor (Senacon).

Este Sistema Nacional de Defensa del Consumidor es una estructura federal, pero se repite en los demás niveles de gobierno a través de los Sistemas Estatales y Municipales de Defensa del Consumidor. Dentro de esta estructura, el Procon es el primer instrumento al que acuden los consumidores para reclamar sus problemas de consumo.

Normalmente los Procons más estructurados se encuentran en las capitales de los estados, y sus atribuciones en los Estados, Distrito Federal y Municipios están previstas en el artículo 3 del Decreto 2.181, pues, las atribuciones de la Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia son también de los Procons, según el texto mencionado.

Como podrá observarse, los Procons, son organismos con un importante poder de policía, con capacidad para intervenir en aspectos preventivos y represivos. En cada lugar, los Procons pueden tener baja o alta autonomía, ya que pueden ser creados como un simple departamento, una coordinadora, una superintendencia, una secretaría, una agencia o una fundación, todo dependiendo de la organización de los consumidores sumado a la voluntad política, en tanto, la defensa del consumidor es un derecho constitucional en Brasil (art. 5, XXXII).

Los Procons independientemente de su configuración, no tienen jerarquía entre ellos, es decir, Senacon no tiene control sobre el poder de decisión, ni sobre las acciones de los Procons estatales, distritales y municipales.

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

Otras normas fueron emitidas con la finalidad de aclarar o complementar las normas legales de protección del consumidor, entre las que se destacan:

- **Ley 12.868** [212], del 15 de octubre de 2013. Modifica la Ley 12.793, de 2 de abril de 2013, para disponer el financiamiento de bienes de consumo duradero a los beneficiarios del Programa Minha Casa, Minha Vida; constituye una fuente adicional de fondos para la Caixa Econômica Federal;

---

[212] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/Lei/L12868.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/Lei/L12868.htm)

- **Ley 13.033** [213], del 24 de septiembre de 2014. Dispone la adición obligatoria de biodiesel al gasóleo vendido a los consumidores finales; y modifica otras leyes 9.478, entre otras disposiciones.
- **Ley 13.425** [214], del 30 de marzo de 2017, que establece directrices generales sobre las medidas de prevención y lucha contra incendios y siniestros en establecimientos, edificios y áreas de concentración de público; modifica las leyes 8.078, de 11 de septiembre de 1990, y 10.406, de 10 de enero de 2002 - Código Civil; y dicta otras disposiciones.
- **Ley 9.656** [215] del 3 de junio de 1998, que prevé planes y seguros de asistencia sanitaria privados.
- **Ley Nº 12.529** [216], del 30 de noviembre de 2011, estructura el Sistema Brasileiro de Defensa de la Competencia; dispone la prevención y represión de las infracciones en contra del orden económico, orientado por los derechos constitucionales de libertad de iniciativa, libre competencia, función social de la propiedad, defensa de los consumidores y represión del abuso del poder económico.
- **Ley 12.965** [217] del 23 de abril de 2014. Establece principios, garantías, derechos y deberes para el uso de Internet en Brasil.
- **Ley 13.709** [218] del 14 de agosto de 2018, que crea la Ley General de Protección de Datos Personales.
- **Resolución 632** [219], de 7 de marzo de 2014, que aprueba el Reglamento General de Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
- **Resolución 1.000 de ANEEL** [220] del 7 de diciembre de 2021. Establece las reglas de prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, entre otras providencias.

---

[213] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/Lei/L13033.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/Lei/L13033.htm)

[214] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13425.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13425.htm)

[215] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9656.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9656.htm)

[216] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12529.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12529.htm)

[217] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)

[218] [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)

[219] <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=267777>

[220] <http://www.aneel.gov.br/documents/656877/14486448/bren2010414.pdf/3bd33297-26f9-4ddf-94c3-f01d76d6f14a?version=1.0>





## Marco jurídico para la protección del consumidor en Uruguay

### Reconocimiento constitucional

La Constitución de la República de Uruguay no contiene ninguna disposición que en forma explícita haga referencia a la protección del consumidor.

### Legislación nacional

El 17 de agosto de 2000 fue publicada la Ley N° 17250 [221], denominada Ley de Relaciones de Consumo; normativa de orden público, que tiene por objeto regular las relaciones de consumo, como 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. También incluye la provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando se realicen en función de una eventual relación de consumo, equiparándolas a las relaciones de consumo. Supletoriamente, en todo lo no previsto en esta ley, será de aplicación lo dispuesto en el Código Civil.

Desde su sanción en el año 2000, la Ley N° 17250 ha sido objeto de algunas modificaciones, destacando las siguientes:

- Ley N° 18046, de fecha 24 de octubre de 2006, reformó literal F) del Art. 42 de la Ley de Relaciones de Consumo.
- Ley N° 18362, de fecha 6 de octubre de 2008, que también modificó el Art. 42 literal F) de la Ley de Relaciones de Consumo, relacionado con las competencias de la Dirección del Área, actual Unidad de Defensa del Consumidor.
- **Ley N° 18507** [222], publicada el 7 de julio de 2009, contiene disposiciones de Defensa al Consumidor. Procedimiento Judicial; regulando que las pretensiones referidas a relaciones de consumo, en las que el valor total de lo reclamado en la demanda no supere el valor equivalente a 100 UR (cien unidades reajustables) se formularán ante el Juzgado de Paz que corresponda conforme a los criterios legales de asignación de competencia previstos por la Ley.
- **Ley N° 19149** [223], del 11 de noviembre de 2013, que a través de los artículos 143 al 146 fueron reformados los artículos 18, 22, 31 y 47 de la Ley de Relaciones de Consumo.

---

[221] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/17250-2000>

[222] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18507-2009>

[223] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19149-2013>

- **Ley 19924** [224], publicada el 30 de diciembre de 2020; Norma que mediante el Art. 222 incorporó el Art. 16bis a la Ley 17250, para excluir algunos tipos de contratos que por su naturaleza no pueden ser objeto del derecho de arrepentimiento.

## Reglamentación

La Ley de Relaciones de Consumo fue reglamentada por el Decreto N° 244/000 [225], que fue publicado el 31 de agosto de 2000; cuerpo jurídico que complementa su articulado, estableciendo procedimientos eficaces, implementando el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores e instrumentando el ejercicio de las competencias de control en materia de defensa del consumidor atribuidas por normas constitucionales o legales a los órganos o entidades públicas.

También se aprobó el Decreto N° 503/006 [226], publicado el 12 de diciembre de 2006, que reglamenta los arts. 6 y 42 de la Ley de Relaciones de Consumo, facultando a la Dirección General de Comercio -Área Defensa del Consumidor- del Ministerio de Economía y Finanzas a proporcionar información a los consumidores, en forma pública, sobre oferta de productos y servicios existentes en el mercado, con indicación de las marcas, precios, denominación del establecimiento comercial y lugar donde se realice la oferta. Dicho Reglamento fue reformado posteriormente Decreto N° 106/016, publicado el 21 de abril de 2016.

## Autoridad Competente

De acuerdo al Artículo 40 de la Ley N° 17250, 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. La Dirección General de Comercio, a través de la Unidad de Defensa del Consumidor, ejecuta las funciones de informar y asesorar a los consumidores, controlar la aplicación de normas, citar a los proveedores y consumidores para celebrar audiencias administrativas para arribar a una conciliación, recibir denuncias, sancionar a los infractores aplicando apercibimientos, multas, decomisos o inclusive disponer el cierre de establecimientos según la gravedad del incumplimiento.

---

[224] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-originales/19924-2020>

[225] <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/244-2000>

[226] <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/503-2006>

## Otras normas vinculadas con la protección de las personas consumidoras

Dentro de la diversidad de leyes que establecen disposiciones de protección al consumidor en materias específicas, se citan las siguientes:

- **Ley 17598** [227], publicada el 24 de diciembre de 2002, que establece Competencias de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (para servicio de energía, electricidad y agua) y declara de interés general el aprovechamiento de los recursos provenientes de los hidrocarburos, energía eléctrica y agua, a los efectos de su utilización o consumo de forma eficiente, con el objetivo de contribuir con la competitividad de la economía nacional, la inclusión social y el desarrollo sostenible del país.
- **Ley N° 18159** [228], publicada el 30 de julio de 2007, sobre Defensa de la Libre Competencia en el Comercio, tiene por objeto fomentar el bienestar de los actuales y futuros consumidores y usuarios, a través de la promoción y defensa de la competencia, el estímulo a la eficiencia económica y la libertad e igualdad de condiciones de acceso de empresas y productos a los mercados.
- **Ley 18212** [229], publicada el 19 de diciembre de 2007, aprueba la Ley de Tasas de Interés y Usura. Regulación de las Operaciones de Crédito.
- **Ley 18331** [230], publicada el 18 de agosto de 2008, crea la Ley de Protección de Datos Personales, régimen que se aplicará a los datos personales registrados en cualquier soporte que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los ámbitos público o privado.
- **Ley 18335** [231], publicada el 26 de agosto de 2008, aprueba Ley de Derechos y Obligaciones de Pacientes y Usuarios de los Servicios de Salud (para servicios de salud pública y privada).
- **Ley 18437** [232], publicada el 16 de enero de 2009, crea la Ley General de Educación, que entre otras disposiciones establece que el principio de gratuidad asegurará el cumplimiento efectivo del derecho a la educación y la universalización del acceso y permanencia de las personas en el sistema educativo.

[227] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/17598-2002/14>

[228] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18159->

2007#:~:text=Se%20prohibe%20el%20abuso%20de,futura%20en%20el%20mercado%20relevante.

[229] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18212-2007/2>

[230] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18331-2008>

[231] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18335-2008>

[232] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18437-2008>

- **Ley 18739** [233], publicada el 2 de mayo de 2011, fija precios de productos o servicios con valores de moneda fraccionados (redondeo). Esta norma establece que en aquellas operaciones comerciales en las que surja del monto total a pagar diferencias iguales o menores a \$ 0,50 (cincuenta centésimos de peso uruguayo) y no fuera posible su devolución, la diferencia será a favor del comprador.
- **Ley 19210** [234], publicada el 9 de mayo de 2014, adopta la Ley de Inclusión Financiera, que busca favorecer el acceso de la población a servicios financieros y promoción del uso de medios de pago electrónicos; establece pautas de protección de los derechos del consumidor relacionadas con los medios digitales de pago.
- **Ley 19678** [235], publicada el 8 de noviembre de 2018, aprobó modificaciones en el marco legal del mercado de seguros, disponiendo que toda vez que el contrato implique una relación de consumo, se aplicará de la Ley de Relaciones de Consumo (Ley 17250).

Resultan igualmente de gran relevancia para la protección de las y los consumidores, dos normas dictadas por el Poder Ejecutivo Nacional, que incorporan a la legislación uruguaya, Resoluciones adoptadas por el Grupo Mercado Común del MERCOSUR.

La primera es el Decreto 399/018 [236] publicado el 11 de diciembre de 2018, sobre Procedimiento de alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el MERCOSUR. La norma contribuye a estandarizar en el ámbito del regional el procedimiento de comunicación al consumidor y a las autoridades nacionales y extranjeras, circunstancia que beneficia a los proveedores y consumidores de la región.

La segunda es el Decreto 167/021 [237] del 08/06/2021, incorpora al ordenamiento jurídico nacional, la Resolución 37/19 del Grupo de Mercado Común titulada “Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico”, para enfrentar los nuevos desafíos que tienen los consumidores, la gran diversidad y disponibilidad de bienes y servicios en el entorno digital, regulándose específicamente el deber de información de los proveedores en el ámbito del comercio electrónico.

---

[233] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18739-2011>

[234] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19210-2014>

[235] <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19678-2018Ley>

[236] <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/399-2018>

[237] <https://www.impo.com.uy/bases/decretos-originales/167-2021>

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

- De los 14 países incluidos en este estudio, solo las Constituciones de Chile y Uruguay no tienen ninguna referencia directa a los derechos de los consumidores. Aunque sin duda es muy importante este reconocimiento legal, su existencia o ausencia no necesariamente refleja lo que sucede con la implementación. Para el caso, en Chile, sin disposición constitucional se ha logrado establecer una buena consagración legal para la protección de las personas consumidoras, y en otros países que tienen amplio reconocimiento constitucional del tema, su desarrollo normativo e institucional es más limitado.
- La naturaleza y jerarquía institucional de las autoridades de protección de los derechos de las personas consumidoras se clasifica entre aquellas que tienen una mayor autonomía y rango político en el gobierno (casos de México, El Salvador, Panamá, República Dominicana y Perú); los casos de Chile y Brasil son Servicios o Secretarías, que, si bien están adscritas a un Ministerio, tienen una naturaleza de organismo especial, con espacio técnico y político para operar con autonomía. El resto de agencia de protección al consumidor, son Direcciones Generales que forman parte de la estructura de algún Ministerio, generalmente el de Economía o Comercio Interior.
- De todos los países incluidos en esta investigación, es importante identificar que las leyes de El Salvador, Perú y Brasil ponen en marcha Sistemas Nacionales de Protección al Consumidor, que representa espacios de coordinación entre instituciones públicas con competencias relacionadas con la defensa de consumidores y usuarios; y en algunos casos esta instancia incluye a entidades privadas y académicas.
- De todas las leyes de protección de los derechos de las personas consumidoras revisadas en esta investigación, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Ley de Guatemala es la que menos actualizaciones ha sufrido a lo largo de sus 20 años de existencia; esto no refleja que la norma está completa, sino más bien muestra la gran resistencia de grupos de poder económico para que se fortalezca el marco legal e institucional en la materia.

- Casi todos países incluidos en este estudio tienen marcos legales e institucionales específicos para cada una de las materias de consumo y de promoción y defensa de la competencia; con excepción de los casos de Costa Rica, Panamá y Perú, donde existe una legislación que reúne o integra la regulación de estos temas, aunque merece la pena señalar que a la hora de implementar cada una de estas regulaciones, las instituciones competentes operan con la autonomía y especialidad que se corresponde.
- La protección de los usuarios de los servicios financieros, en algunos países dispone de Ley y Autoridad específica, destacando el caso de México con la Ley y el funcionamiento de la CONDUSEF; mientras en la mayoría de países o es responsabilidad de los Bancos Centrales, Superintendencias o de las propias agencias de protección al consumidor.
- La protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en casi todos los países es respaldada por las leyes sectoriales en telecomunicaciones, complementadas con disposiciones en las Leyes de Protección al Consumidor; destacan los casos de Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Perú, Chile y Argentina, que tienen entes reguladores sectoriales que atienden y resuelven reclamos de los usuarios de telecomunicaciones; es llamativo que hay casos como México y El Salvador, que teniendo leyes específicas a las telecomunicaciones, las agencias de protección al consumidor tienen competencia para atender y resolver directamente los reclamos.
- De todos los países que abarca el presente estudio, solo Guatemala no tiene una ley de promoción y defensa de la competencia en los mercados, lo que podría ser el reflejo de la influencia en las políticas públicas por parte de grupos de poder económico que son contrarios a la transparencia y sana competencia.