

Primer Diplomado para Amas Casa

Dirigido a:

*Amas de casa de los residenciales de Atala,
Honduras y El Portal.*

Organizado por:

El Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia
y el Instituto de Dignidad Humana de la Policía Nacional

Lugar:

Auditorio del Instituto de Dignidad Humana
del jueves 30 de julio al jueves 29 de octubre 2009

Horario:

De 6:00 p.m. a 9:00 p.m.

PROTECCION A LOS INTERESES ECONOMICOS DE LAS AMAS DE CASA (Ley Protección al Consumidor)

Facilitadora: Licda. Yvelia batista

"Si quieres alcanzar la excelencia en las cosa grandes, debes desarrollar ese hábito con las cosas pequeñas. La excelencia no es una excepción, es una actitud continua" Colin Powell



desempeñar su cargo durante seis (6) meses seguidos; o

c) Por sentencia que tenga la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada dictada en juicio criminal.

CAPÍTULO IV DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Art. 33.- Enumeración.

Sin perjuicio de los derechos del consumidor conferidos en disposiciones legales y reglamentarias vigentes y en el derecho común, se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario:

- a) La protección a la vida, la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios;
- b) La educación para el consumo y el uso de bienes y servicios;
- c) Recibir de los proveedores por cualquier medio de mensaje de datos, internet, servicios de mensajería, promoción o cualquier otro medio análogo; una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable y escrita en idioma español sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como también sobre sus precios, características, funcionamiento, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones en orden de mayor contenido de sus ingredientes y componentes que permita a los consumidores elegir conforme a sus deseos y necesidades, así como también cualquier riesgo que eventualmente pudieren presentar;
- d) La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios;

- e) La reparación oportuna y en condiciones técnicas adecuadas de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor, siempre y cuando el riesgo o daño no haya sido previamente informado por el proveedor, conforme a la letra c) del presente artículo;
- f) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios;
- g) Acceder a los órganos jurisdiccionales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y gratuito;
- h) Acceder a una variedad de productos o servicios que permitan su elección libre, al igual que le permitan seleccionar al proveedor que a su criterio le convenga;
- i) Vivir y trabajar en un medio ambiente digno y sano que no afecte su bienestar ni le sea peligroso.

CAPÍTULO V PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Art. 34.- Protección General.

Los productos y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, consumidos o utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para la salud y la seguridad del consumidor o usuario. Los riesgos previsibles, usuales o reglamentariamente admitidos, deberán ser previamente puestos en conocimiento de los consumidores y usuarios a través de instructivos o señales de advertencias fácilmente perceptibles o por cualquier otro medio apropiado para garantizar la seguridad del consumo del producto o uso del servicio.

Párrafo I.- Comprobada, por cualquier medio idóneo, peligrosidad o toxicidad no manifestada, no informada o no prevista en las especificaciones o advertencias de salud para el uso o consumo de un producto o servicio, en niveles

considerados como nocivos o de alto riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios, en violación a las disposiciones correspondientes, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, ya sea de oficio o a petición o denuncia de parte, dispondrá el retiro inmediato del producto en el mercado y la prohibición de circulación del mismo hasta tanto no se haya regularizado o advertido al consumidor o usuario la condición del bien o servicio, o la suspensión o paralización de la prestación del servicio. En estos casos, y sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, el proveedor tendrá que devolver lo abonado por el consumidor o usuario, contra la presentación del producto, su envase u otro medio que acredite la adquisición del producto o servicio, según sea el caso.

Párrafo II.- Las sustancias tóxicas, venenosas, irritantes, cáusticas, inflamables, explosivas, corrosivas, abrasivas o radioactivas y productos que en su composición las comprendan, y cuya producción, importación o comercialización no estén prohibidas, deberán ser envasadas, transportadas, depositadas y comercializadas con las debidas garantías. Del mismo modo, deberán llevar por lo menos, en español, en forma visible, clara e inequívoca, las indicaciones que adviertan los riesgos de su uso o manipulación. La tenencia, almacenamiento o manipulación de estas sustancias y productos en instalaciones y locales de producción, almacenamiento o venta deberá ser reglamentada por las autoridades que apliquen en los casos específicos.

Párrafo III.- El cumplimiento de estas obligaciones deberá ser exigido y vigilado por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la cual podrá auxiliarse de cualquier organismo público o privado para obtener informaciones o realizar investigaciones que le permitan decidir el asunto sometido.

Art. 35.- Riesgos no previstos.

Luego de introducido un producto o servicio en el mercado, si se estableciera la existencia de riesgos no previstos, defectos o alteraciones que lo conviertan en peligroso para la salud o seguridad, el proveedor estará obligado a informarlo, de forma inmediata y pública, a las autoridades competentes y a la población en general, debiendo utilizar para ello todos los medios adecuados, de manera que se asegure una oportuna información sobre los riesgos del producto o servicio a toda la población. El cumplimiento de esta obligación no exime al proveedor de las responsabilidades que pudieran establecerse en cada caso.

Art. 36.- El proveedor estará obligado, asimismo, a la adopción de medidas oportunas y al acatamiento de las medidas dispuestas por las autoridades competentes para eliminar o reducir el peligro, incluyendo el retiro o suspensión de los

productos o servicios afectados, así como su sustitución o reparación, según sea el caso.

Art. 37.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá competencia para hacer exigibles esas medidas.

Art. 38.- Regulación de productos y servicios.

En toda regulación sobre productos y servicios que afecten o pudieran afectar la salud y/o la seguridad de los consumidores, se hará exigible la determinación, por lo menos de:

- a) La naturaleza, características, propiedades y utilidad;
- b) Los procedimientos y normas técnicas aplicables o permitidos para la producción almacenamiento, transporte, comercialización y prestación;
- c) Los métodos oficiales de análisis, control de calidad e inspección;
- d) Las exigencias de control en el uso de sustancias de uso controlado o de productos tóxicos y de servicios peligrosos de uso autorizado, de manera que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, utilización y destino;
- e) Las normas de etiquetado, presentación y publicidad, en forma legible e inteligible;
- f) El régimen de autorización, registro y control;
- g) Las garantías, responsabilidades y medidas;
- h) Cuando proceda, las contraindicaciones; y
- i) Las normas reguladoras para productos tóxicos y servicios peligrosos no autorizados.

Art. 39.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá competencia para hacer exigibles esas medidas.

Art. 40.- Prohibiciones de importación e internación.

Se prohíbe la importación e internación de productos cuya comercialización, prestación, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en su país de origen, por razón de protección de la salud y seguridad. Esta prohibición podrá extenderse a productos cuya comercialización, prestación, uso o consumo estén suspendidos o prohibidos en terceros países siempre y cuando dichas suspensiones o prohibiciones hayan sido debidamente justificadas mediante procedimientos científicos y de análisis de riesgo de conformidad a los acuerdos internacionales relevantes vigentes en la materia.

Art. 41.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR) establecerá mediante reglamento, los plazos mínimos previos a la fecha de expiración que deberán ser satisfechos para la internación de los bienes perecederos de origen importado. Este reglamento deberá prever que la Dirección General de Aduanas no autorice el despacho de importación de productos de consumo que no cumplan con este requisito, que no tengan registro sanitario, que no tengan fecha de expiración, cuya fecha de expiración se encuentre vencida, cuyas etiquetas o rotulados no estén por lo menos, en idioma español o que no tengan las advertencias de salud conforme a las normas vigentes, cuando corresponda.

Art. 42.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá dentro de sus funciones velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tomará las medidas de lugar para sancionar las violaciones.

Art. 43.- Adulteración de fechas de expiración.

Se prohíbe la adulteración o eliminación de las fechas de expiración o de uso permitido, en materia de alimentos, medicamentos u otros productos perecederos, por constituir acciones fraudulentas que conllevan riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. La violación de esta prohibición será sancionada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor con la incautación de los productos, multa y reparación de daños ocasionados al consumidor, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse.

Art. 44.- Todo proveedor final tiene la obligación de retirar del comercio los productos, cuyo período de vigencia haya transcurrido.

En caso de no hacerlo a la fecha de vencimiento del producto comprometerá su responsabilidad penal y civil.

CAPÍTULO VI PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS

Art. 45.- Condiciones de la oferta.

La oferta de productos y servicios se ajustará a la naturaleza, calidad, condiciones y precio e incluirá los impuestos de venta aplicables o un mensaje del ofertante advirtiendo al consumidor cuando los impuestos no estén calculados en el precio. También podrá incluir las modalidades convenidas con el consumidor o usuario, o publicadas en los locales de comercio o a través de anuncios, prospectos, circulares u otro medio de comunicación.

Art. 46.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de las mismas y el tiempo de su duración. En caso de que figure el precio de los productos o servicios que se ofrecen, se debe consignar el precio total del producto o servicio, incluyendo separadamente los impuestos correspondientes o un mensaje del ofertante advirtiendo al consumidor cuando los impuestos no estén calculados en el precio.

Art. 47.- En condiciones de venta o prestaciones de servicios idénticos, las condiciones de la oferta serán iguales para todos los consumidores o usuarios en lo que respecta a precios y calidad. Las categorizaciones de los usuarios deberán tener fundamentos razonablemente objetivos y por tanto, no deben ser arbitrarias o discriminatorias.

Art. 48.- Los proveedores son responsables de la veracidad de la publicidad referente a los productos o servicios que ofrecen.

Art. 49.- Contenido del documento de venta.

En el documento de venta de bienes muebles, sin perjuicio de la información exigida por las otras leyes o normas, según el caso, deberá constar:

- a) La descripción y especificación del bien;
- b) El nombre y domicilio del vendedor;

- c) El nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador cuando corresponda;
- d) Las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley;
- e) Los plazos y condiciones de entrega;
- f) El precio y las condiciones de pago; y
- g) El impuesto correspondiente.

Párrafo.- La redacción debe ser hecha por lo menos en idioma español, ser completa, clara y fácilmente legible. Las menciones de convenciones, leyes o reglamentos de otros textos o documentos, que apliquen al contrato, deberán acompañarse, cuando resulte posible, de una explicación sucinta de sus principales prescripciones. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto de esta ley, aquellas deberán ser escritas en letras destacadas y suscritas por ambas partes, excepto en el caso de los contratos de adhesión para los cuales regirán las disposiciones contenidas en los Artículos 81 y siguientes.

Art. 50.- Los reglamentos dictados para la aplicación de esta ley establecerán modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que se asegure la finalidad perseguida por esta ley.

Art. 51.- Peso, medida y calidad.

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente, de oficio o a denuncia de parte interesada, en los casos de inexactitud del peso y medida de los productos y servicios que se oferten y comercialicen en el mercado, así como en los casos de deficiencia en las condiciones de calidad, normalización técnica o estándares de calidad y servicios de post-venta para adoptar las medidas que sean necesarias a los fines de garantizar los derechos del consumidor o usuario.

Art. 52.- La Dirección Ejecutiva promoverá además la adopción generalizada del sistema métrico decimal “MKS”, conforme a los compromisos internacionales asumidos en la materia, a los fines de sustituir cualquier otro sistema de

pesos y medidas que todavía continúe aplicándose en el país.

Art. 53.- Operaciones de venta a crédito.

En la venta de productos o prestación de servicios bajo modalidades de crédito al consumidor o usuario, el proveedor deberá consignar, bajo pena de sanción o multa, los conceptos y el monto de cada partida, así como la suma total a pagar, además de las siguientes informaciones obligatorias:

- a) Precios al contado y a crédito del producto o servicio, con impuestos y sin impuestos; considerándose al contado cuando se pague la totalidad tanto en efectivo como con tarjeta de crédito y/o débito;
- b) Monto de los intereses, la tasa mensual y/o anual de interés, la tasa de interés moratorio y la forma de amortización del capital e intereses;
- c) El monto y detalle de cualquier cargo adicional, en caso de que lo hubiere;
- d) Número de pagos a efectuarse, su periodicidad y la fecha de pago;
- e) Gastos extras o adicionales si los hubiere; y
- f) Derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.

Art. 54.- Una vez formalizada la transacción bajo la modalidad de operación a crédito, las informaciones antes citadas formarán parte integral del contrato.

Art. 55.- El consumidor podrá renegociar la operación a crédito y cancelar anticipadamente lo adeudado, mediante el pago total o pagos parciales, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar una reducción proporcional en los intereses, en base a la proporción de las amortizaciones realizadas.

Párrafo.- Estas disposiciones serán aplicables a las entidades financieras, así como a cualquier otra institución que realice operaciones de crédito y esté regulada por leyes especiales.

Art. 56.- Ofertas especiales.

En las prácticas comerciales denominadas como “ofertas”, “remates”, “liquidaciones” u otra expresión similar a través de las cuales se ofrezcan productos o servicios a precios rebajados, así como en las que se ofrezcan algún tipo de incentivo, tales como “obsequios”, “primas”, “regalos” o similares, se aplicarán a plenitud todas las normas relativas a la protección de los derechos del consumidor. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será competente para verificar la veracidad y exactitud de estas prácticas comerciales. En caso de encontrar falsedad o inexactitud, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor adoptará las medidas pertinentes.

Art. 57.- Las ofertas especiales deberán contener la fecha precisa de su inicio y finalización. La revocación o término anticipado de la oferta sólo será válida una vez haya sido difundida por medios iguales o similares a los usados para hacerla conocer. En este último caso, el oferente quedará obligado a cumplir las condiciones de la oferta o indemnizar al beneficiario de las mismas, hasta tanto haya difundido su finalización.

Art. 58.- Queda prohibida la realización de propuestas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre un producto o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, o interpretando el silencio del consumidor como aceptación a dicho cargo.

Art. 59.- Si con la oferta se envió, además del producto o servicio adquirido, un obsequio o regalo, incluso si se indicara que su devolución puede ser realizada sin costo alguno para el receptor, este último no estará obligado a restituir el obsequio o regalo al remitente, aun en caso de que se rescindiera la transacción del producto o servicio adquirido.

Art. 60.- Queda prohibida la oferta de cualquier clase de beneficio o prima para el caso de que se contrate la prestación principal de un bien o servicio cuando induzca o pueda inducir al consumidor a error acerca del nivel de precios o calidad del o los bienes y servicios ofertados o de otros bienes o servicios, o cuando le dificulte gravemente la apreciación del valor efectivo de la oferta o su comparación con ofertas alternativas.

Art. 61.- La entrega de obsequios con fines promocionales y prácticas comerciales análogas se reputarán desleales y por tanto atentatorios a los derechos de los consumidores, cuando por las circunstancias en que se realicen, pongan al

consumidor en el compromiso de contratar la prestación principal.

Art. 62.- Ventas indirectas y a domicilio.

En la venta y en cualquier tipo de contratación de bienes y/o prestación de servicios que se oferten o efectúen fuera del establecimiento del proveedor y aquellas para las cuales se utilicen medios, tales como: teléfono, televisión, correo tradicional o electrónico, medio digital o cualquier medio de mensajes de datos, internet, servicios de mensajería, promoción, o cualquier otro tipo de medio análogo, el proveedor está obligado según el caso a:

- a) Informar previamente al consumidor sobre el precio, incluyendo los impuestos, forma y fecha de entrega, costo de envío y, en su caso, del seguro correspondiente;
- b) Emitir una nota de remisión con el nombre y dirección del proveedor y la consignación precisa del bien o servicio a nombre del consumidor;
- c) Tener constancia de que la entrega del producto o la prestación del servicio se haga al consumidor o usuario, o en manos de un representante debidamente autorizado mediante su conformidad de recepción escrita;
- d) Permitir al consumidor hacer reclamaciones, devoluciones o cambios por medios similares a los utilizados para la venta. En estos casos el proveedor establecerá claramente el plazo para cualquier reclamación y los costos que se deriven de la reclamación estarán a cargo del proveedor. El proveedor deberá suministrar toda la información adicional que sea requerida para el uso de servicios distintos a los contratados originalmente;
- e) Cubrir los costos de envío en caso de reposición o reparaciones cubiertas por la garantía;
- f) Prever y permitir al consumidor un plazo de reflexión, de tres (3) días hábiles como mínimo, previo a la entrega del bien o prestación del servicio; y
- g) Prever y permitir al consumidor un plazo de prueba, de

siete (7) días hábiles como mínimo, previo a la devolución del bien o la suspensión del contrato de prestación del servicio.

Art. 63.- Vicios y defectos.

El proveedor es responsable por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios que oferta, vende o presta en el mercado. Un bien o servicio se considera defectuoso, viciado o insuficiente cuando por su naturaleza o condiciones no cumple con el propósito o utilidad para el que estaba destinado, sea diferente a las especificaciones estipuladas por el fabricante o suplidor o disminuya de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso que de haberlo conocido, el consumidor o usuario no lo hubiese adquirido o hubiese pagado un menor precio.

Párrafo.- En caso de que se compruebe que un bien o servicio fue vendido defectuoso, viciado o insuficiente, sin haber informado al usuario, el proveedor estará obligado, a opción del consumidor o usuario, a recibir los bienes y servicios, a restituir el valor pagado, a otorgar una rebaja en el precio o valor pagado, o a restituir los bienes o servicios con las cualidades, calidad y precio originalmente ofertados. Los prestatarios de servicios tendrán treinta (30) días, contados a partir de la fecha de reclamación del usuario, para demostrar que cualquier insuficiencia en el suministro de sus servicios no le es imputable.

Art. 64.- Un bien o servicio no se considera defectuoso, viciado o insuficiente cuando:

- a) Exista un mal uso o incorrecta utilización;
- b) Exista deterioro sufrido como consecuencia de un uso anormal e incorrecto;
- c) Se alegue vicio o defecto por comparación con otro bien o servicio de otro de mayor calidad o de igual calidad de otro fabricante o marca.

Art. 65.- Oferta de productos usados o imperfectos.

Cuando la oferta de bienes se refiera a bienes usados, reconstruidos, imperfectos, deficientes o en mal estado, deberá indicarse esta circunstancia en forma precisa y notoria.

Art. 66.- Garantía de productos duraderos.

Cuando se comercialicen bienes duraderos, el consumidor y los sucesivos adquirientes tienen una garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, que afecten el correcto funcionamiento de tales bienes o que hagan que las características de los productos entregados difieran con respecto a lo ofrecido.

Art. 67.- Información y certificado de garantía.

Por la adquisición de bienes duraderos nuevos, el consumidor tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la provisión de repuestos durante un período de tiempo determinado y a la información precisa en caso de ausencia de éstos. En ningún caso podrá exigirse al consumidor pago extra alguno por la garantía ofrecida ni por los servicios técnicos o los repuestos suministrados durante el período de vigencia de dicha garantía.

Art. 68.- El proveedor deberá entregar una garantía escrita, por lo menos, en idioma español, que contenga obligatoriamente:

- a) La identificación del proveedor;
- b) El titular de la garantía;
- c) La identificación del producto garantizado, con las especificaciones necesarias para que no pueda confundirse con otro igual o similar;
- d) Las condiciones de instalación, uso y mantenimiento necesarios para un buen funcionamiento;
- e) Las condiciones de validez de las garantías y el plazo de duración de la garantía;
- f) Las condiciones de reparación y la especificación del lugar donde se hará efectiva la reparación; incluyendo la responsabilidad por el traslado, acarreo o transporte del bien a reparar bajo garantía; y
- g) La cesión de la garantía dentro de su plazo de duración.

Art. 69.- En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía de un bien de consumo duradero, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no es liberatoria de responsabilidad.

Art. 70.- Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho a la reparación gratuita y satisfactoria de los vicios o defectos originarios. Si se constatará que el producto no tiene las condiciones para cumplir con el uso al cual estaba destinado o no fuese posible su reparación satisfactoria, el titular de la garantía tendrá derecho a su mejor opción, a la sustitución del producto por otro en buen estado, a una rebaja del precio, o a la devolución del valor pagado, en capital, intereses y otros gastos de la operación, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse.

Párrafo.- En el caso de que el fabricante en el país originario del producto emitiera una advertencia general sobre sus características defectuosas, tanto el vendedor como el distribuidor o el concesionario autorizado, estarán obligados a contactar al consumidor y proceder de la forma indicada en la advertencia general del fabricante. El consumidor podrá exigir el cumplimiento de la advertencia general por ante el distribuidor donde haya adquirido el producto que se trate siempre y cuando esté acompañado de la documentación que compruebe la adquisición legítima del bien o servicio, y de conformidad con los términos y condiciones de la advertencia general.

Art. 71.- Los bienes duraderos importados por individuos o por proveedores que no sean concesionarios autorizados gozarán de garantía, siempre y cuando estén acompañados de la documentación que compruebe la adquisición legítima del bien o servicio, y de conformidad con los términos y condiciones del documento de garantía. Su plazo y cobertura no podrán ser menores a los de los productos comercializados por los concesionarios exclusivos.

Art. 72.- Los proveedores locales de bienes duraderos que gocen del estatuto de suplidor autorizado estarán obligados a otorgar el mismo plazo de garantía del país de origen de dichos bienes duraderos, siempre y cuando estén acompañados de la documentación que compruebe la adquisición legítima del bien o servicio y de conformidad con los términos y condiciones del documento de garantía.

Art. 73.- Los consumidores o usuarios podrán reclamar el cumplimiento de la garantía de los bienes duraderos que hubieren adquirido ante cualquier proveedor autorizado de dichos bienes, siempre y cuando estén acompañados de la documentación que compruebe la adquisición legítima del bien o servicio y de

conformidad con los términos y condiciones del documento de garantía.

Art. 74.- Aplicar el principio precautorio para proteger a la población de la entrada de alimentos transgénicos no autorizados, de medicamentos y otras sustancias que no hayan superado el análisis de riesgo y cuyo uso pueda afectar la salud de los humanos y al medio ambiente.

Párrafo.- El principio precautorio es un principio general que fue asumido por la Unión Europea para reglamentar el uso de los alimentos genéticamente modificados y que el país debe asumir para proteger a sus ciudadanos.

Art. 75.- De la prestación de servicios.

Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales éstos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Párrafo.- Es obligación de las empresas prestatarias de servicios habilitar un sistema de registro de reclamos y que los mismos sean satisfechos en los plazos establecidos por las leyes especiales o los reglamentos establecidos para el efecto de esta ley.

Art. 76.- Prestación de servicios de reparación y mantenimiento.

En los servicios cuyo objeto sea la reparación o mantenimiento de cualquier tipo de bien o artículo, el proveedor deberá contar con la autorización escrita del consumidor sobre el empleo de componentes usados.

Párrafo I.- El proveedor del servicio deberá otorgar una garantía en forma escrita no inferior a treinta (30) días por dicha reparación o mantenimiento.

Párrafo II.- Los proveedores de servicios de reparación, mantenimiento, limpieza u otros similares, deberán compensar adecuada y oportunamente al consumidor, si por deficiencias del servicio el producto se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso o finalidad a que estaba destinado.

Art. 77.- El proveedor del servicio debe entregar un presupuesto escrito que contenga como mínimo los datos siguientes:

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del proveedor del servicio;
- b) La descripción detallada del trabajo a realizar y de los materiales a emplear;
- c) Los precios y valores de los materiales a emplear y de la mano de obra, en el caso que se requiera mano de obra;
- d) El tiempo en que se realizará el trabajo;
- e) El alcance y duración de la garantía otorgada;
- f) El plazo para la aceptación del presupuesto; y
- g) Los números de inscripción del Registro Nacional de Contribuyente.

Art. 78.- El proveedor del servicio podrá proceder a realizar el trabajo una vez cuente con la aprobación expresa del presupuesto escrito mencionado en el Artículo 77.

Art. 79.- Constancia de reparación.

Cuando el producto hubiera sido reparado bajo los términos de una garantía legal, el garante o proveedor autorizado estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega del producto; y
- d) La fecha de devolución o entrega del producto al consumidor.

Párrafo.- Junto a la constancia de reparación, el garante o suplidor

autorizado estará obligado a devolver las piezas defectuosas que hubieren sido reemplazadas.

Art. 80.- Prolongación del Plazo de Garantía.

El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso del bien en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de la garantía legal.

Art. 81.- Contratos de adhesión o formularios. Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio.

Párrafo I.- Los contratos de adhesión o los formularios, vigentes o no a la entrada en vigor de la presente ley, deberán ser remitidos a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la que creará un sistema de registro para tales fines, sin perjuicio del registro que deberán llevar a cabo ciertos proveedores ante las autoridades administrativas correspondientes en virtud de leyes especiales. Esta disposición se aplica a todo tipo de contrato incluyendo los de materia financiera.

Párrafo II.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un período de nueve (9) meses contados a partir del inicio de las operaciones de Pro Consumidor dentro del cual podrá intervenir con el fin de regular el contenido de los contratos de adhesión que estuviesen vigentes a la entrada en vigor de la presente ley, cuando generen obligaciones contrarias a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Durante la vigencia del plazo aquí estipulado y hasta que se compruebe lo contrario mediante decisión definitiva de las autoridades competentes, los contratos de adhesión se considerarán válidos de pleno derecho. Una vez vencido el plazo y en ausencia de reclamación sobre la validez de los contratos de adhesión, los mismos se reputarán válidos.

En caso de considerar su modificación, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor en coordinación con el órgano sectorial competente, según el caso, notificará al proveedor del bien o servicio que corresponda, a los fines de que proceda a efectuar los cambios de lugar en los nuevos contratos de adhesión.

Párrafo III.- En todo momento los consumidores o usuarios, por sí o a través de las asociaciones de consumidores podrán solicitar que se haga efectiva la

revisión de los contratos de adhesión o en formularios que sean posteriores al inicio de las operaciones de Pro Consumidor, en especial en todo lo relativo a las cláusulas que limiten o atenúen responsabilidades.

Art. 82.- Protección contractual.

Las cláusulas de los contratos de venta de productos y prestación de servicios, serán interpretadas siempre del modo más favorable para el consumidor.

Art. 83.- Cláusulas y prácticas abusivas en contratos de adhesión.

Todo contrato de adhesión, para su validez, deberá estar escrito, por lo menos, en idioma español, sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los consumidores o usuarios y deberá haber sido aceptado expresamente por el consumidor y por el proveedor.

Párrafo I.- Son nulas y no producirán efectos algunos las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- a) Exoneren la responsabilidad del proveedor por defectos o vicios que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio y por daños causados al consumidor o usuario de dichos productos o servicios;
- b) Representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos que esta ley reconoce a consumidores y usuarios, o favorezcan excesiva o desproporcionadamente los derechos del proveedor;
- c) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- d) Impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares para resolver las controversias entre consumidores o usuarios y proveedores;
- e) Permitan al proveedor la modificación sin previo aviso de los términos y condiciones del contrato lo que, en ningún caso, podrá hacerse en forma discriminatoria y sin criterios objetivos para los consumidores o usuarios;

- f) Impongan condiciones injustas o discriminatorias, exageradamente gravosas o causen desprotección al consumidor o usuario;
- g) Se remitan a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin una mención sucinta de las prescripciones que aplican al contrato, cuando esto resulte posible;
- h) Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto de tal contrato;
- i) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o espacios inutilizados, antes de que se suscriba el contrato.

Párrafo II.- La nulidad de una cláusula o la existencia de estipulaciones prohibidas no invalida el resto de las previsiones del contrato, salvo que las condiciones subsistentes determinen una situación no equitativa en perjuicio del consumidor o usuario.

Párrafo III.- La nulidad de cláusulas y estipulaciones se regirá, de manera supletoria por las disposiciones del Código Civil, pero toda cláusula o estipulación en perjuicio del consumidor o usuario se considerará inexistente.

CAPÍTULO VII INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Art. 84.- Derecho a la información.

Todo proveedor de bienes y/o servicios está obligado a proporcionar al consumidor o usuario en la etiqueta o soporte similar, una información, por lo menos, en idioma español, clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los bienes y servicios que oferta y comercializa, a fin de resguardar la salud y seguridad de este último, así como sus intereses económicos, de modo tal que pueda efectuar una adecuada y razonada elección.

Art. 85.- Contenido mínimo de la información.

En la etiqueta, rotulado o soporte análogo, la información que se proporcione al consumidor deberá indicarse con caracteres claros, bien visibles y fáciles de leer por el consumidor, la información en idioma español respecto a las características de los bienes y servicios. Dicha información deberá resumir, como mínimo, según corresponda, los siguientes aspectos:

a) Origen, procedencia geográfica o comercial, naturaleza, contenido nutricional, ingredientes y componentes que se utilizan en la composición en orden de mayor contenido neto, finalidad o utilidad;

Esta obligación no comprenderá la fórmula o secreto industrial utilizando en la elaboración del producto.

b) Calidad, cantidad, categoría, especificaciones, peso o medida;

c) Denominación usual o comercial, si la tuviese;

d) Instrucciones o indicaciones por lo menos, en idioma español, para el correcto uso, consumo o utilización;

e) Fecha de producción, vida útil, expiración, caducidad o plazo recomendado para el uso o consumo, en el caso de productos perecederos o susceptibles de alteración con el tiempo, principalmente;

f) Resultados esperados de su utilización o consumo y efectos adversos conocidos, en especial su nocividad o peligrosidad; y

g) Advertencias ambientales, sanitarias o de salud.

Párrafo.- En los puntos de venta deberá estamparse visiblemente el precio por unidad de medida y por unidad de artículo o servicio.

Art. 86.- Reglamentación e información.

La reglamentación deberá contemplar exigencias concretas de

información, para garantizar de manera eficaz este derecho de los consumidores y usuarios. Dicha información deberá consignarse de manera obligatoria en el etiquetado de productos alimenticios y médicos de cualquier tipo y naturaleza.

Art. 87.- Información sobre precios.

Los precios de los bienes y servicios deberán estar señalados en forma notoria e inequívoca a la vista del público, a excepción de aquellos productos y servicios que por sus características especiales el precio deba convenirse de común acuerdo. Los precios deberán ser expresados en moneda nacional. Los precios no podrán ser modificados en función del medio de pago utilizado.

Art. 88.- Publicidad y promoción de ventas.

La publicidad, cualesquiera que sean los medios empleados, deberá ser compatible con las disposiciones que reprimen la competencia desleal, el dolo y el engaño, y estará sujeta a las siguientes condiciones mínimas:

- a) La publicidad y las actividades promocionales de ventas deberán ser veraces. En consecuencia, se prohíbe la utilización de imágenes, textos, diálogos, sonidos o descripciones que directa o indirectamente, causen o puedan causar inexactitud o mensaje que pueda inducir al consumidor o usuario a engaño, error o confusión acerca de las características, el precio y las condiciones de compra o venta del producto o servicio ofertado o publicitado;
- b) Las campañas promocionales, liquidaciones u ofertas especiales deberán precisar el plazo en que inicia y termina la oferta, el volumen de los artículos que se ofrecen, así como las condiciones, precios y ventajas de la oferta especial;
- c) La publicidad de productos médicos, alimenticios envasados, cosméticos, tabaco, bebidas alcohólicas y, en general, cuando se atribuya al producto o servicio propiedades terapéuticas, nutricionales o estimulantes, deberá contar con la previa autorización de la entidad estatal competente en materia de salud;
- d) La publicidad, en especial la dirigida a niños, no podrá contener informaciones, imágenes, sonidos, datos o referencias que los afecte física, mental o moralmente;

- e) La publicidad no podrá inducir a confusión y engaño; tampoco podrá ser denigrante, o comportar cualquier otra modalidad de carácter desleal comercialmente.

Párrafo I.- Todo anunciante y propietario del anuncio que incurra en publicidad engañosa queda obligado solidariamente a:

- a) Retirar de inmediato el acto o mensaje publicitario de todo medio de difusión donde haya sido colocado;
- b) Realizar una rectificación publicitaria o contra publicidad por el mismo medio y con las características utilizadas originalmente para la anterior publicidad, haciendo las aclaraciones pertinentes sobre las falsedades en que hubiese incurrido originalmente;
- c) Sustituir los bienes y/o servicios que hayan sido adquiridos por efectos de dicha publicidad y/o promoción y que resulten peligrosos a la salud y a la seguridad del consumidor o usuario y reembolsar lo pagado por dichos bienes o servicios.

Párrafo II.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor promoverá ante los anunciantes, la liga de anunciantes y demás empresas o instituciones relevantes, la necesidad de autorregular el contenido de la publicidad.

Art. 89.- Derecho a la educación.

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, por función propia, en coordinación con otras instituciones públicas y privadas, así como organizaciones de consumidores que persigan también este objetivo, promoverá y ejecutará programas de educación y formación del consumidor o usuario.

Art. 90.- Objetivos de los programas de educación.

La educación de los consumidores y usuarios de bienes y servicios tendrá como principales objetivos:

- a) Promover el desarrollo de una mayor capacidad, racionalidad y transparencia en las decisiones de consumo y en la

elección de productos y servicios, así como la formación de conciencia sobre sus derechos y su efectivo ejercicio;

b) Contribuir a prevenir los riesgos derivados del consumo de productos o utilización de servicios;

c) Difundir el conocimiento de las leyes, normas, acciones, procedimientos, reglamentos e instituciones de defensa y protección del consumidor o usuario; y

d) Promover el ejercicio de los derechos de la defensa al consumidor o usuario.

Art. 91.- Consideración del tema en el sistema educativo.

El sistema educativo nacional, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, incorporará en los programas de asignaturas vinculadas, contenidos mínimos sobre los derechos del consumidor, a fin de asegurar un conocimiento general y básico sobre el tema.

Art. 92.- Programas a través de los medios de comunicación.

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor y organismos afines, promoverán y publicitarán en los medios de comunicación social en general, espacios en su programación para difundir conceptos de contenido educativo para el consumidor, con especial orientación hacia los sectores de bajo nivel de ingresos y de educación de todo el territorio nacional.

Párrafo.- En vista de que el espectro radioeléctrico es propiedad del Estado, todo concesionario autorizado para ofrecer servicios de difusión a través de dicho espectro dedicará al menos quince (15) minutos de su programación diaria, aún sea en condiciones comerciales, a difundir temas relativos a la defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO VIII DERECHO A LA REPRESENTACIÓN Y ASOCIACIÓN

Art. 93.- De la representación.

El consumidor o usuario tiene derecho a ser escuchado en forma individual o colectivamente, sea de manera directa o por representante, a fin de defender sus intereses ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor según el procedimiento vigente.

Art. 94.- De las asociaciones de consumidores y/o usuarios.

Las asociaciones de consumidores y/o usuarios, constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro y debidamente registradas e incorporadas, podrán interponer las acciones correspondientes cuando resulten afectados o amenazados los intereses de los consumidores, asociados o no, siempre que éstos requieran de su intervención, sin perjuicio del derecho del usuario o consumidor a accionar por cuenta propia.

Párrafo.- En caso de demandas de reparación de daños y perjuicios, será necesario el mandato expreso del afectado.

Art. 95.- Con el fin de realizar la promoción y la defensa de los derechos estipulados en esta ley, las asociaciones de consumidores y/o usuarios deberán ser voluntarias, autónomas e independientes. En consecuencia:

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;
- b) No podrán tener vinculación con ninguna actividad profesional, comercial o productiva;
- c) No podrán recibir directa o indirectamente donaciones, aportes o contribuciones de empresas, ni publicidad pagada de éstas; y
- d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

Art. 96.- Las asociaciones de consumidores financiarán sus operaciones a partir de los siguientes medios:

- a) Aportes del Estado tramitados al Congreso Nacional a través de Pro Consumidor y desembolsados por la Oficina Nacional de Presupuesto;

- b) Contribuciones financieras y/o en naturaleza de sus asociados y de instituciones nacionales o internacionales sin fines de lucro; y
- c) Ventas de publicaciones y servicios a sus asociados o al público en general.

Párrafo.- La fuente y los montos de los aportes públicos a las asociaciones de consumidores serán fiscalizados por la Contraloría General de la República.

Art. 97.- Obligación de registro.

Las organizaciones que tengan por finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán registrarse ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor para funcionar como tales, independientemente de los demás requisitos legales establecidos para dichas organizaciones. Este registro será público y la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor deberá ofrecer información sobre dicho registro, conforme la solicitud de parte interesada.

CAPÍTULO IX OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES

Art. 98.- Obligaciones.

Sin perjuicio de otras obligaciones a cargo de los proveedores establecidas en esta ley, en otras normas y/o que resulten de la contratación, son obligaciones de éstos las siguientes:

- a) Armonizar el legítimo interés y las necesidades de desarrollo económico y tecnológico, con la defensa y protección del consumidor;
- b) Actuar según los usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios;
- c) Cumplir con todas las normas de sanidad, etiquetado, envasado, seguridad y calidad, establecidas para los productos o

servicios que ofertan;

- d) Cuidar que las condiciones en las que desarrollan su actividad sean compatibles y adecuadas con la naturaleza, seguridad y conservación de los productos y servicios que proveen en el mercado;
- e) Respetar y cumplir las especificaciones, condiciones y términos ofertados o convenidos con el consumidor;
- f) Estar bien informados de la naturaleza, utilidad, calidad y riesgos previsibles de los productos y servicios que ofertan y transmitir esta información al consumidor en forma clara, veraz y suficiente;
- g) Garantizar que la calidad, la denominación, la forma, condición de empaque y de presentación, origen, naturaleza, tamaño, peso y contenido por unidad comercializable, así como también los elementos que entran en la composición o preparación de los bienes, no sean alterados o sustituidos en perjuicio del consumidor o usuario;
- h) El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados de conformidad con el sistema legal de unidades de medida. Cuando se trate de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre la variabilidad de sus ingredientes y componentes en orden de mayor contenido, origen, naturaleza, si ha sido añadido al producto o se encuentra naturalmente presente en él.

Art. 99.- Constancia de la operación o factura.

Es obligación de los proveedores emitir y entregar al consumidor o usuario un documento o factura, escrito o digital, según el medio de contratación utilizado, debidamente timbrado, numerado, fechado y firmado, en el cual se deje constancia de la provisión del producto o servicio, cantidad, especificaciones, valor e impuestos que conlleve, de conformidad con la legislación tributaria vigente.

CAPÍTULO X RESPONSABILIDAD CIVIL Y PENAL

Art. 100.- Responsabilidad.

Los proveedores de productos y servicios, con motivo de su actividad, pueden incurrir en responsabilidad civil y penal.

Art. 101.- Sobre las demandas temerarias.

Cualquier persona o entidad perjudicada por alguna de las actuaciones prohibidas por la presente ley o sus reglamentos, o quienes hayan sido denunciados falsamente y con intención de causar daño, podrán reclamar indemnización por daños y perjuicios ante los tribunales ordinarios y conforme a las disposiciones de la presente ley.

Art. 102.- Responsabilidad Civil.

Los productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios, serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios.

Párrafo I.- Todo daño a la persona o a su patrimonio que resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio, cuya responsabilidad objetiva sea atribuible al proveedor, obligará al mismo a una reparación adecuada, suficiente y oportuna. Dicha responsabilidad es solidaria entre todos los miembros de la cadena de comercialización.

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

de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público. Los tribunales también podrán ordenar la publicación, sufragada por el infractor, del dispositivo de la sentencia en por lo menos, dos diarios de circulación nacional.

Art. 114.- Multas coercitivas.

Los tribunales podrán imponer multas coercitivas destinadas a la ejecución de sentencias dictadas en aplicación de la presente ley y de las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

Art. 115.- Pro Consumidor podrá solicitar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiéndolo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta por los tribunales.

Párrafo I.- El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate.

Párrafo II.- Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

Art. 116.- No tendrán carácter de sanción la clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad, ni la retirada del mercado precautoria o definitiva de productos o servicios por las mismas razones.

CAPÍTULO XI DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Art. 117.- Del inicio del procedimiento.

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será la entidad competente para iniciar, de oficio o a denuncia de parte, la investigación por infracciones a la presente ley y/o disposiciones dictadas en o para su ejecución.

Párrafo I.- En caso de denuncia, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para pronunciarse sobre la procedencia o no de la acción administrativa. Si no procede, rechazará el caso por improcedencia, insuficiencia o inexistencia de pruebas. Si procede llamará a conciliación, siguiendo el procedimiento previsto en los Artículos 124 al 130 de la presente ley. Si no hay acuerdo entre las partes tendrá cinco (5) días hábiles adicionales para pronunciarse sobre el caso, mediante resolución motivada, en la cual impondrá la sanción administrativa que correspondan a la decisión. La decisión de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será notificada a las partes en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su emisión.

Párrafo II.- Si la denuncia fuera declarada improcedente o si las partes o una de ellas no está conforme con la decisión resultante del proceso administrativo, la o las parte(s) en desacuerdo podrá(n) solicitar su reconsideración al Director Ejecutivo.

Art. 118.- De las pruebas.

Durante la fase del procedimiento de producción y conocimiento de las pruebas y el fondo, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, podrá pedir de oficio los informes y actas, recabar las pruebas y efectuar las investigaciones que considere pertinentes para obtener por cualquier medio prueba e indicio que le permitan edificarse respecto del caso en cuestión.

A tal efecto podrá citar a las partes, oír testimonios, trasladarse o hacer visitas al lugar de los hechos, citar testigos, recibir declaraciones, realizar careos, así como llevar a cabo audiencias con la participación de los denunciados, presuntos agraviados, presuntos responsables, testigos y peritos. Si cualquiera de las personas anteriormente citadas se mostrara renuente a comparecer, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá hacer uso del auxilio de la fuerza pública, el cual será concedido sin más trámite.

Art. 119.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá tener acceso a los libros y demás documentos profesionales o comerciales relacionados con la provisión de productos o prestación de servicios, hacer copias o extractos de los mismos, pedir a las dependencias del presunto o presuntos responsables las explicaciones verbales correspondientes, acceder incluso por allanamiento, a los locales, terrenos y medios de transporte del o los denunciados. En este último caso la autorización de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor deberá ser motivada por el riesgo razonable de que las pruebas pueden ser destruidas, ocultadas o distraídas. Para ello contará con el auxilio de la fuerza pública, la que será concedida sin más

trámite.

Art. 120.- Por su parte, el o los denunciado(s) podrá(n) solicitar la realización de las gestiones que estime(n) pertinentes para su descargo y que no constituyan previsiblemente maniobras dilatorias, debiendo resolverse inmediatamente sobre su procedencia, para lo cual podrá(n) hacerse asistir por abogados.

Art. 121.- Confidencialidad.

La información que haya sido proporcionada a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, durante el procedimiento de investigación, se considerará de carácter confidencial con respecto a terceros.

Párrafo I.- La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá dar a conocer la información confidencial en caso de requerirse durante un procedimiento de orden judicial con la finalidad de garantizar la protección del derecho de defensa.

Párrafo II.- Se establecerá mediante el reglamento de aplicación de la ley, el procedimiento para el suministro y manejo de la información proporcionada a Pro Consumidor. La entrega de la información por parte de los proveedores estará condicionada a la publicación e implementación de dicho procedimiento con el objeto de prevenir solicitudes y/o entregas de informaciones no autorizadas.

Párrafo III.- La obligación de Pro Consumidor de mantener la confidencialidad de los secretos comerciales o industriales frente a terceros se perderá cuando así lo dispongan los tribunales competentes mediante sentencia definitiva.

Art. 122.- De las medidas precautorias.

En cualquier momento del procedimiento de investigación, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá ordenar las medidas precautorias que tengan por objeto hacer cesar la actuación que se presume ilícita, pudiendo incluso solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Art. 123.- Descargo.

En cualquier momento del procedimiento de investigación, el o los denunciado(s) podrá(n) aportar las pruebas que estime(n) necesarias para su eventual descargo.

CAPÍTULO XII DE LA CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Art. 124.- Procedimiento de la conciliación. Finalidad.

Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pueda iniciar, en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios.

Art. 125.- Organismo de conciliación.

El ente conciliador tendrá a su cargo promover la solución de las controversias que se puedan suscitar entre consumidores, usuarios y proveedores, en la forma prevista en esta ley.

Art. 126.- Integración del organismo de conciliación.

Los agentes de conciliación son servidores públicos, funcionarios públicos o privados, designados por el Consejo Directivo de Pro Consumidor. El número de agentes de conciliación y los requisitos para dicho cargo serán establecidos mediante reglamento aprobado del Consejo Directivo de Pro Consumidor.

Art. 127.- Principios.

Para el logro de sus fines, la conciliación se rige por los siguientes principios:

- a) **Universalidad:** Comprende a todos los consumidores, usuarios y proveedores que habitan en la República Dominicana, sin distinción alguna;
- b) **Gratuidad:** Conforme al cual la conciliación está desprovista de carga de onerosidad;
- c) **Incompatibilidad:** La función de ente conciliador es incompatible con la función judicial;

- d) **Celeridad:** La conciliación debe ser rápida y oportuna en su relación y resolución.

Art. 128.- De la audiencia de conciliación.

Las partes envueltas en un conflicto por violación de la presente ley pueden, solicitar audiencia en forma conjunta o separadamente ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor o ante el agente conciliador, el cual, en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recibo de la solicitud, citará a las partes para que concurran y participen en la audiencia en forma directa o por medio de su representante debidamente autorizado. Queda al exclusivo criterio de las partes el contar o no con la representación de abogados.

Art. 129.- La audiencia tendrá lugar en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la misma. Si el día fijado para la audiencia una de las partes o las partes no comparecen se levantará acta de no comparecencia, para iniciar, con los mismos períodos, una segunda y última fijación de audiencia para conciliación; realizada o no esta última vista, quedará agotada la vía de la conciliación, y se emitirá resolución motivada de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, respecto al caso.

Párrafo.- El número de audiencias no será mayor de dos (2), existiendo entre ambas un término máximo de cinco (5) días hábiles.

Art. 130.- La conclusión y las actas de conciliación.

En audiencia, el agente conciliador solicitará a las partes que expongan los asuntos que son materia de controversia y formulará el avenimiento que las partes podrán o no acoger, concluyendo la audiencia con la suscripción de un acta de conciliación cuando ésta se concretare, mediante resolución motivada que será oponible a las partes. La copia certificada del acta levantada a tal efecto, le será notificada a las partes en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles y valdrá como título ejecutivo, acción bajo responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.

Párrafo.- En el caso de que las partes no llegaren a un avenimiento se levantará acta de no acuerdo y la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá continuar el proceso. A los fines de aplicación de la presente disposición se considerará que el interés público está afectado en todos aquellos casos en que a juicio de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor se haya cometido una de las infracciones

tipificada como muy grave, contempladas en el Artículo 110, que aplique, según el caso. Las partes podrán optar por acogerse a un arbitraje convencional, siempre y cuando a juicio de Pro Consumidor no se trate de infracciones que afecten el interés público, en cuyo caso Pro Consumidor procederá a someter el caso ante los tribunales competentes.

Art. 131.- El Consejo Directivo de Pro Consumidor emitirá un reglamento para establecer el sistema de arbitraje de consumo disponiendo todo lo relativo a su objeto y alcance, instancias arbitrales, requisitos del convenio arbitral, administración de pruebas, procedimientos y laudo arbitral, así como cualquier otra medida necesaria a la buena organización y funcionamiento del sistema.

CAPÍTULO XIII DE LA ACCIÓN JUDICIAL

Art. 132.- Competencias.

Los juzgados de paz serán competentes para conocer de las infracciones a la presente ley. Las sentencias que decidan sobre infracciones leves no serán susceptibles de apelación.

Párrafo I.- La acción civil en reparación de daños y perjuicios podrá ser solicitada accesoriamente a la acción pública.

Párrafo II.- En los casos en que las infracciones a la presente ley, sólo impliquen un perjuicio contra el patrimonio del consumidor o usuario y que a este sólo le interese la reparación civil de los daños y perjuicios causados, podrá acudir por ante los tribunales competentes en materia civil, siguiendo el procedimiento previsto en el Código de Procedimiento Civil Dominicano, para reclamar sus pretensiones civiles.

Art. 133.- Los tribunales ordinarios serán apoderados por los perjudicados o víctimas de violación de las disposiciones de esta ley, por el Ministerio Público o por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.

Art. 134.- La prescripción.

Todas las acciones nacidas de la aplicación de la presente ley, para los cuales en esta no se haya previsto un plazo diferente, prescribirán a los dos (2) años a