

Importa que lo sepas

## En Uruguay existe una ley que te protege cuando compras.

Ley N° 17.250 de 11/08/2000. Ley de Relaciones de Consumo.  
Ley N° 18.507 de 26/06/2009.



## La ley en tu lenguaje

Programa Lenguaje Ciudadano

Una forma fácil y práctica de comprender las leyes.

### Importa que sepas...

existen normas que te protegen como consumidor.

La Ley 17.250 regula las relaciones de consumo, protegiendo a quien adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo.

### ¿Qué se entiende por relación de consumo?

Es el vínculo que se crea entre quien provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como consumidor final.

### ¿Quiénes son considerados proveedores?

Toda persona o empresa, nacional o extranjera, pública o privada, que desarrolle profesionalmente actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo.

### ¿Cuáles son los derechos básicos del consumidor?

- Protección de la vida, la salud y la seguridad contra riesgos causados por productos y servicios peligrosos o dañinos.
- La educación y difusión para el consumo adecuado de productos y servicios, la libertad de elegir y tratamiento igualitario.
- La información suficiente, clara, cierta y en idioma español.
- La protección contra la publicidad engañosa, métodos desleales, cláusulas abusivas, etc.
- La asociación en organizaciones para la defensa del consumidor.
- La prevención y reparación de los daños.
- El acceso a la justicia.

### ¿De qué forma está protegido el derecho a la salud y seguridad de los consumidores?

- Mediante la regulación de la comercialización de productos y servicios que puedan poner en riesgo la salud o seguridad de los consumidores (ej. exigencia de información clara y visible sobre la peligrosidad o nocividad de productos y servicios).
- Mediante la prohibición de comercialización de productos que presenten graves riesgos para la salud o seguridad del consumidor.
- Mediante la exigencia a los proveedores de comunicar inmediatamente a las autoridades y a los consumidores (mediante anuncios publicitarios), cuando tomen

conocimiento que productos o servicios que han puesto en el mercado son dañinos o peligrosos.

### ¿Cómo se encuentra regulada la oferta y el derecho a la información para los productos y servicios?

#### La oferta:

- La oferta transmitida por cualquier medio, que determine con suficiente precisión el producto o servicio que se ofrece, vincula a quien la emite y a quien la utiliza, de manera expresa, por el tiempo que se realice.
- La oferta podrá ser cancelada, para lo cual deberá:
  - ser difundida por medios similares a los usados para darla a conocer y,
  - antes que la aceptación llegue a quien hizo la oferta.
- La aceptación de la oferta debe ser oportuna; si es tardía no tiene efecto.

#### La información:

- Deberá expresarse en idioma español;
- Si es contradictoria, se tendrá en cuenta la más favorable para el consumidor;
- Incluirá el precio con impuestos, forma de pago, y las condiciones en caso de ofertas a crédito (ej. cantidad de cuotas) o con financiación (ej. tasa de interés).
- Incluirá la forma de actualización de la prestación, intereses, adicionales por retrasos, gastos extras y lugar de pago.

#### OFERTA DE PRODUCTOS

Al ofertar productos se debe dar información clara sobre:

- características
- cantidad
- calidad
- garantía
- procedencia
- precio
- forma de conservación y uso del producto,
- fecha de vencimiento y posibles riesgos para la salud o seguridad (si corresponde).

En cuanto a componentes y repuestos, los fabricantes e importadores, deberán asegurar la oferta mientras se fabrique o importe el producto.

Si se trata de productos defectuosos, usados o reconstituidos, deberá indicarse en forma clara y visible.



## OFERTA DE SERVICIOS

El proveedor deberá informar, en forma clara, según corresponda:

- nombre y domicilio del proveedor
- descripción del servicio a prestar
- descripción de los materiales e implementos que se usarán, y el plazo de cumplimiento de la prestación
- precio
- posibles riesgos para la salud o seguridad
- alcance y duración de la garantía
- calidad, si corresponde.

### ¿El consumidor de servicios tiene derecho a solicitar presupuesto?

Sí. De acuerdo a la reglamentación de la ley, el consumidor podrá solicitar en forma previa un presupuesto, y el proveedor deberá entregarlo, especificando como mínimo:

- sus datos identificatorios
- la descripción del trabajo a realizar
- los materiales a utilizar
- el precio (con impuestos incluidos) de los materiales y de la mano de obra
- el tiempo en que se realizará el trabajo
- plazo de validez del presupuesto (si no fija plazo regirá por 10 días corridos desde su entrega al consumidor).

No estarán a cargo del consumidor los gastos o incrementos no previstos en el presupuesto.

### ¿En qué casos el consumidor se puede retractar (arrepentir) de la adquisición de un producto o servicio?

Existe derecho de retracto cuando la oferta de productos o servicios se realice fuera del local de la empresa, por medio postal, telefónico, televisivo, informático o similar, o cuando la oferta de servicios se realice en locales preparados para ofrecer esos servicios.

### ¿Qué debe hacer el consumidor para ejercer su derecho a retractarse?

- Deberá comunicarlo al proveedor en el plazo de 5 días hábiles desde que se formalizó el contrato o desde la entrega del producto, o en cualquier momento si el proveedor no informó por escrito al consumidor su derecho a retractarse. La comunicación se hará de forma que pueda comprobarse, por ejemplo, por telegrama colacionado, fax, etc.
- El consumidor deberá devolver al proveedor el producto sin uso, y el proveedor de inmediato deberá devolverle lo que pagó. Si la devolución genera costos, cada parte debe hacerse cargo de los mismos.
- Si se utilizó tarjeta de crédito para el pago, el consumidor deberá comunicar a la emisora de la tarjeta el ejercicio del derecho de retracto.
- Si se trata de un servicio, el consumidor sólo pagará la parte del servicio que le prestaron, y si pagó con anticipación, el proveedor le devolverá inmediatamente lo que pagó.

### ¿Cuáles son consideradas prácticas abusivas en relación a la oferta?

Entre otras:

- Negar al consumidor la venta de un producto o el suministro de un servicio cuando sea posible hacerlo.
- Desacreditar al consumidor por ejercer sus derechos como consumidor.
- Fijar plazos desproporcionados para el cumplimiento de las obligaciones en perjuicio del consumidor.
- Enviar, entregar o suministrar productos o servicios que no solicitó el consumidor. En este caso, los servicios o productos no deberán pagarse ni devolverse, considerándose que se trata de muestras gratis.

### ¿Qué requisitos debe cumplir la garantía de productos y servicios y qué información mínima debe contener?

- Debe ser escrita, en forma clara, fácilmente comprensible y legible, e informar sobre su alcance.
- Identificar a quien la ofrece y al fabricante, importador o proveedor del servicio.
- Identificar en forma precisa el producto o servicio.
- Establecer las condiciones de validez de la garantía, plazo y cobertura.
- Establecer la dirección y teléfono de quien debe prestarla.
- Condiciones de reparación del producto o servicio.
- Costos que sean de cargo del consumidor.
- Lugar y fecha de entrega del producto o de finalización del servicio.

El certificado de garantía debe ser entregado junto con el producto o al finalizar la prestación del servicio.

### Constancia de reparación y extensión de la garantía:

Si el producto es reparado bajo garantía, se dará al consumidor constancia sobre el tipo de reparación, piezas reparadas o reemplazadas y fechas de entrega y devolución del producto. El tiempo que el producto esté en reparación se computará como extensión del plazo de la garantía.

### ¿Qué establece la ley sobre la publicidad?

Prohíbe la publicidad engañosa; los mensajes publicitarios no podrán contener información que pueda hacer caer en error al consumidor sobre las características, cantidad, origen y precio de los productos o servicios que se publicitan (ej. información falsa, incompleta, etc.). La publicidad engañosa puede dar lugar a la aplicación de sanciones, a la suspensión de la publicidad, así como a la obligación de realizar contra publicidad.

### ¿Se permite la publicidad comparativa?

Se permite cuando:

- se base en elementos objetivos para la comparación, y
- pueda comprobarse.

### ¿Qué son los contratos de adhesión y cómo deben redactarse?

Son los contratos en que las cláusulas o condiciones son establecidas por el proveedor, sin la intervención del consumidor.

Deben redactarse en español, de manera clara y con letra que facilite su lectura.



### ¿Cuáles son consideradas cláusulas abusivas en los contratos de adhesión?

Es abusiva toda cláusula que claramente provoque desequilibrio entre los derechos y obligaciones en perjuicio del consumidor, así como la que viole la obligación de actuar de buena fe. Entre otras:

- Las que exoneran o limitan la responsabilidad del proveedor por los defectos o deficiencias de los productos o servicios, salvo causas justificadas.
- Las que supongan la renuncia de los derechos del consumidor.
- Las que autoricen al proveedor a modificar las condiciones del contrato.
- Las que autoricen sólo al proveedor dejar sin efecto el contrato.
- Las que consideren el silencio del consumidor como aceptación de cualquier modificación del contrato.

### ¿Qué puede hacer el consumidor cuando se incluyen cláusulas abusivas?

Podrá exigir la nulidad de las cláusulas ante el Juez.

### ¿Qué puede hacer el consumidor si el proveedor no cumple las obligaciones a su cargo?

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor da la posibilidad al consumidor, en ciertas circunstancias, a optar por:

- exigir el cumplimiento si fuera posible;
- aceptar otro producto o servicio o una compensación por el equivalente;
- extinguir el contrato con derecho a que le devuelvan lo pagado.

En cualquiera de las opciones tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios que se le hubieren causado.

### ¿Qué ocurre si por los defectos o riesgos del producto o servicio se provoca un daño al consumidor?

El proveedor será responsable.

### ¿Cuáles son los daños por los que debe responder el proveedor?

- por los daños patrimoniales (económicos), y
- por los daños morales.

### ¿Qué plazo tiene el consumidor para reclamar por defectos aparentes?

30 o 90 días a partir del suministro del servicio o producto, según sean o no duraderos.

El plazo se cuenta desde la entrega del producto, y en el caso de servicios desde que finaliza la prestación del mismo.

### ¿El plazo puede suspenderse?

Sí, cuando el consumidor reclame al proveedor de forma comprobable, y hasta que el proveedor deniegue el reclamo de forma que no de lugar a equivocación.

### ¿Y en qué plazo debe el consumidor reclamar por defectos no aparentes?

Los defectos deben hacerse evidentes dentro de un plazo de 6 meses; y desde que se hacen evidentes, el plazo para reclamar es de 3 meses.

### ¿Qué plazo tiene el consumidor para reclamar los daños personales?

4 años desde que se tuvo o debió tener conocimiento del daño o defecto, y de la identidad del productor o fabricante;

el reclamo de los daños deberá hacerse antes de que pasen 10 años desde que se colocó el producto en el mercado o finalizó el servicio.

### ¿Se encuentra previsto algún mecanismo rápido, simple y económico para realizar las reclamaciones?

Sí. La Ley N° 18.507 creó un proceso rápido y sencillo para reclamaciones que tengan un importe bajo (no puede superar las 100 unidades reajustables).

En este caso no es obligatoria la asistencia de un abogado para hacer la reclamación.

Para reclamar por esta vía la acción deberá presentarse dentro del año de ocurrido el acto, hecho u omisión en que se funde el reclamo.

### ¿Quién es la autoridad encargada de vigilar el cumplimiento de esta norma?

El Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección General de Comercio.

### ¿De qué se ocupa la Dirección del Área de Defensa del Consumidor?

Entre otros:

- informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos;
- controlar la aplicación de las normas que protegen al consumidor;
- asesorar al Director General de Comercio en materia de acciones a desarrollar en defensa de los consumidores;
- fomentar la creación de asociaciones de consumidores para la defensa de los mismos y registrarlas;
- citar a los proveedores, a pedido del o de los consumidores afectados, a una audiencia para intentar el acuerdo entre ellos; si el proveedor no concurre podrá ser considerado en su contra, y podrá además aplicársele una multa.

### ¿Qué se considera infracción en materia de defensa del consumidor?

El incumplimiento de alguna de las obligaciones, prohibiciones o requisitos establecidos en la ley.

### ¿Quién es el organismo encargado de sancionar las infracciones en materia de defensa del consumidor?

Los órganos o entidades que tengan competencia en la materia, y en su defecto la Dirección General de Comercio, la que podrá encargar en la Dirección del Área Defensa del Consumidor la potestad sancionatoria.



### **¿Cómo y con qué criterio se califican las infracciones?**

Se califican como leves, graves y muy graves.

La calificación depende de los riesgos para la salud del consumidor, la intención, la alteración social, la reiteración, etc.

### **¿Qué sanciones se aplican una vez que se comprueba una infracción?**

Sin perjuicio de las acciones por responsabilidad civil o penal que correspondan, al infractor le podrán ser aplicadas las siguientes sanciones:

- apercibimiento (advertencia), cuando la infracción sea leve y el infractor no tenga antecedentes en esa infracción;
- multa entre 20 y 4.000 unidades reajustables;
- comiso de las mercaderías o productos, cuando pueda estar en riesgo la salud o seguridad del consumidor;
- clausura del establecimiento comercial o industrial hasta por 90 días, en caso de que se reiteren infracciones graves o en caso de infracción muy grave;
- suspensión en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

### **¿Qué otras medidas se pueden tomar en caso de infracciones graves?**

La Dirección del Área de Defensa del Consumidor podrá colocar carteles, en el frente e interior del establecimiento, que indiquen el carácter de infractor a la Ley de Defensa del Consumidor.

### **¿Y en caso de infracciones reiteradas?**

En caso de repetición de infracciones similares, se podrá disponer la publicación en diarios de circulación nacional de la resolución que establece la sanción, si se prueba que fue con intención o que existe riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.

*Enero, 2016*