

Derecho del consumo

Derecho del consumo es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

Índice

Áreas

Regulación por país

Argentina
Chile
Colombia
España
Guatemala
México
Panamá
Paraguay
Perú

Véase también

Referencias

Bibliografía

Enlaces externos

Áreas

El derecho del consumo y varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y los consumidores:

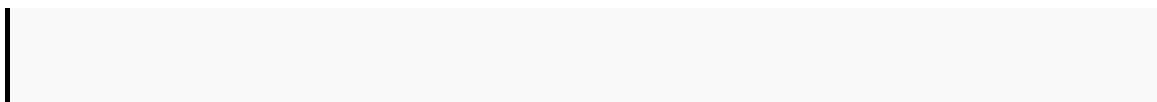
- Los contratos por adhesión: prohíbe las cláusulas abusivas que desequilibren la relación entre el contractual en favor del proveedor de bienes y servicios y trata de asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de la contratación que el empresario pretende utilizar
- Calidad de los bienes y servicios ofrecidos: requisitos mínimos.
- Regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público.
- Establece procedimientos especiales para que los consumidores, las asociaciones y organismos públicos creados puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas abusivas.
- Enumera un elenco de infracciones por parte de los empresarios y las correspondientes sanciones que pueden imponer las autoridades competentes en materia de consumo.

Regulación por país

Argentina

En Argentina, la ley nacional 24240 de 1993 regula los derechos de los consumidores y usuarios. Algunas provincias, como Buenos Aires, San Juan y Mendoza, tienen sus propias leyes de defensa del consumidor

El artículo 42 de la Constitución Nacional reformada en 1994 garantiza a los consumidores y usuarios estos derechos:



Artículo 42- 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.

El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación vigente desde agosto de 2015, regula los contratos de consumo en su Libro Tercero, Título III, artículos 1092 a 1122.

Chile

En Chile, la principal y pionera norma sobre defensa de los derechos del consumidor es la Ley n° 19.496 del año 1997, y establece el marco jurídico que regula las relaciones entre consumidores y proveedores. establece atribuciones y funciones de ciertos organismos, como lo es el Servicio Nacional del Consumidor e instituciones como el Sernac Financiero. Regula asimismo el derecho de retracto por parte del consumidor; lo que representa una innovación dentro del Derecho del Consumo en Chile (Ley n° 19.955), al introducir regulación de contratación electrónica, entre otros casos. Dentro del articulado se encuentra regulado de la misma manera el derecho de garantía legal y convencional, contratos a distancia, infracciones a la ley en comento y sus respectivas multas, publicidad engañosa, y procedimientos individuales y colectivos de indemnización de perjuicios ante Juzgados de Policía Local y Juzgados de Letras respectivamente.

Se instituyó también un órgano público, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), encargado de vigilar el cumplimiento de la normativa y de recibir las denuncias por las infracciones pertinentes, recurrir ante la justicia y demás que la ley le encomiende. El SERNAC actualmente no cuenta con las atribuciones para imponer sanciones o multas directamente a los proveedores, porque resultaría inconstitucional.

Colombia

En Colombia, gracias a la implementación de la nueva Ley 1480 de 2011, denominada Estatuto del Consumidor; que entró a regir el 12 de abril de 2012, se creó una nueva acción jurídica mediante la cual los consumidores pueden demandar a empresas privadas por violar normas referentes al cobro de intereses, el cumplimiento de ofertas comerciales, la calidad de los productos ofertados y la veracidad de la información proveída por las respectivas entidades públicas o privadas.

Los Derechos creados o reafirmados por esta ley son: el derecho a recibir productos de calidad, derecho a la seguridad e indemnidad, derecho a recibir información, derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa, derecho a la reclamación, derecho a la protección contractual, derecho de elección... entre otros¹.

La nueva acción del consumidor puede interponerse ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un juez civil municipal y sigue el procedimiento verbal sumario, con excepción de las reclamaciones sobre productos defectuosos y acciones de grupo².

España

En España, la legislación de consumidores y usuarios se basa en el artículo 51 de la Constitución española según el cual los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de esos consumidores o usuarios. Asimismo establece que promoverán su información y

educación, fomentarán sus organizaciones y las dirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Esencialmente son dos las normas que regulan el derecho del consumidor en este país:

1. **Ley de la Condiciones Generales de la Contratación** es el **Real Decreto Legislativo 1/2007**, que contiene el reglamento de condiciones generales que se incluyan en contratos con consumidores (son personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes y servicios como destinatarios finales). Tiene régimen igual que las Condiciones Generales de la Contratación. Tiene como novedad que regula las cláusulas abusivas, establece unas normas generales de lo que debe entenderse por cláusula abusiva, y enuncia una lista de cláusulas concretas que son abusivas.
2. **Ley de Crédito al Consumo**: es la Ley 16/2011, de 24 de junio de ese año. Esta ley define el *crédito al consumo* como un contrato en que un prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación (art. 1). Esta ley regula los préstamos superiores a 200 euros que no sean hipotecarios, para vivienda u otros inmuebles, que deban producir intereses (art. 3). Establece, entre otras materias, el deber del prestamista de informar completamente y por escrito las condiciones del préstamo (arts. 8 a 14), las cláusulas básicas del contrato (art. 16) y los extractos de cuenta (art. 19).

Guatemala

La **Ley de Protección al Consumidor y Usuario** promulgada en 2003, establece el deber general del Estado de "promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables" a las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores (art. 1). Establece el derecho de los consumidores y usuarios de crear organizaciones para la defensa de sus derechos (Cap. I Sección II) y los deberes y derechos para el proveedor de bienes y servicios (Cap. I Sección III). Asimismo, establece reglas especiales en cuanto a la publicidad de los productos, la exhibición de precios, contratos de adhesión, derecho de retracto, entre otros.

Se instituye, para el cumplimiento de esta ley, una *Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor*, con atribuciones para informar a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes en la materia, vigilar la actividad de los proveedores e imponer las sanciones que la ley establece.

México

De conformidad con el Artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la ley protege a los consumidores y propicia su organización para el mejor cuidado de sus intereses. En 1976, se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor y surgió la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), cuyo objetivo es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Panamá

En Panamá rige la Ley N° 45 de 2007, para la Protección del Consumidor. La autoridad competente es la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). La más antigua ONG de protección al consumidor es la Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá (UNCUREA / www.uncurepa.org), establecida en 1993. ACODECO


Paraguay

La ley más importante de protección al consumidor es la 1.334 del año 1998, de "Defensa del Consumidor y Usuario".³ Recientemente, se ha creado la Sedeco o Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario, con rango ministerial y dependiente del Poder Ejecutivo.

Perú

En Perú, mediante la ley 29571 promulgada el 2 de septiembre del 2010, se sancionó el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Véase también

-  [Portal:Derecho](#). Contenido relacionado con **Derecho**.
- [Gabriel Stiglitz](#)
- [Contrato por adhesión](#)
- [Factura eléctrica](#)
- [Garantía](#)

Referencias

1. «LEY 1480 DE 2011» (http://www.secretariassenado.govco/senado/basedoc/ley_1480_2011.html) Consultado el 5 de octubre de 2015
2. «Ley 1480 de 2011, Artículo 58.» (http://www.secretariassenado.govco/senado/basedoc/ley_1480_2011_pr001.html#58). Consultado el 5 de octubre de 2015
3. Congreso de la nación paraguaya «LEY No 1334 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (http://www.mic.gov.py/v1/sites/172.30.9.105/files/Ley%2016_0.pdf)». Asunción. Consultado el 9 de enero de 2017.

Bibliografía

- García Sais, Fernando. Derecho de los Consumidores a la Información. Una aproximación a la publicidad engañosa en México. Editorial Porrúa-ITAM, México, 2007.
- García Sais, Fernando. Jurisprudencia del Consumidor Editorial Tirant Lo Blanch-ITAM, México, 2012.

Enlaces externos

- [Información del Derecho del Consumidor en la República Argentina. Legislación; campañas, Formularios. \(Argentina\)](#)
- [Secretaría de Defensa del Consumidor de Argentina](#)
- [Página de Gabriel Stiglitz](#)
- [Revista electrónica de Derecho del Consumo y de la Alimentación](#)
- [Defensa del Consumidor de Argentina](#)
- [Información sobre defensa del Consumidor en Legalitas.com](#)
- [Modelo de Carta para reclamar ante defensa del consumidor \(Argentina\)](#)
- [Servicio Nacional del Consumidor \(Chile\)](#)
- [Procuraduría Federal del Consumidor \(México\)](#)
- [Protección al consumidor - Indecopi \(Perú\)](#)
- [Ley de Defensa del Consumidor \(Argentina\)](#)

Obtenido de «https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Derecho_del_consumo&oldid=113385301

Esta página se editó por última vez el 19 ene 2019 a las 06:13.

El texto está disponible bajo la [Licencia Creative Commons Atribución Compartir Igual 3.0](#); pueden aplicarse cláusulas adicionales. Al usar este sitio, usted acepta nuestros [términos de uso](#) y nuestra [política de privacidad](#).
Wikipedia® es una marca registrada de la [Fundación Wikimedia, Inc.](#), una organización sin ánimo de lucro.