

La Gaceta



DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE HONDURAS

La primera imprenta llegó a Honduras en 1829, siendo instalada en Tegucigalpa, en el cuartel San Francisco, lo primero que se imprimió fue una proclama del General Morazán, con fecha 4 de diciembre de 1829.



Después se imprimió el primer periódico oficial del Gobierno con fecha 25 de mayo de 1830, conocido hoy, como Diario Oficial "La Gaceta".

AÑO CXVII TEGUCIGALPA M.D.C. HONDURAS, C.A.

MIÉRCOLES 15 DE ABRIL DEL 2009. NÚM. 31.653

Sección A

Secretaría de Industria y Comercio

ACUERDO No. 15, 2009

Tegucigalpa M.D.C., 9 de marzo de 2009.

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No. 24-2008 de fecha 1º de abril del 2008 se aprobó la Ley de Protección al Consumidor, misma que fue publicada en el Diario Oficial "LA GACETA" N°. 31652, el lunes 07 de julio del 2008 entrando en vigencia en esa misma fecha.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el Artículo 107 de la citada Ley, el Poder Ejecutivo deberá reglamentar su aplicación en el plazo de noventa días después de la fecha de inicio de su vigencia.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo, La Procuraduría General de la República emitió dictamen favorable respecto del proyecto de Reglamento de la Ley de protección al Consumidor.

POR TANTO:

En uso de la potestad reglamentaria que le confiere el inciso 11 del Artículo 245 de la Constitución de la República y en

SUMARIO

Sección A Decretos y Acuerdos

SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Acuerdo Aprobado por el Consejo de Ministros
del Poder Ejecutivo
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SISTEMA INFORMATICO DEL PARTIDO LIBERAL DE HONDURAS
AUTORIDADES DEL PARTIDO
Reporte de Nominas Integradas

Otros

Sección B

Avisos Legales

Resolución para ser conocida

aplicación del Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor.

ACUERDA:

PRIMERO: aprobar el siguiente:

REGlamento DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

ARTÍCULO 1.- OBJETO.- El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar en detalle las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, con la finalidad de facilitar su ejecución y observancia.



ARTÍCULO 2.- A los efectos del presente Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

- a) **LA LEY:** La Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto No. 24-2008, emitido por el Congreso Nacional con fecha 1º de abril del 2008.
- b) **EL REGLAMENTO:** Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) **LA DIRECCIÓN:** La Dirección General de Protección al Consumidor o el organismo que la sustituya en la materia.

ARTÍCULO 3.- PARTICIPACIÓN DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.- En relación con lo dispuesto en el Artículo 5 de la Ley y mediante los convenios que se suscriban, la Autoridad de Aplicación podrá disponer para que los gobiernos municipales puedan:

- 1. Proponer a la autoridad competente en materia educativa, la formulación e incorporaciones de planes de educación formal y no formal para los consumidores dentro de los planes oficiales de educación básica, media y superior, en el ámbito de sus jurisdicciones;
- 2. Recopilar, procesar, elaborar, divulgar y publicar información para facilitar a los consumidores un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés para los consumidores;
- 3. Organizar, realizar y divulgar a través de los medios de comunicación masivos del municipio, estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores;
- 4. Promover la creación, organización y desarrollo de asociaciones de consumidores en el territorio municipal;

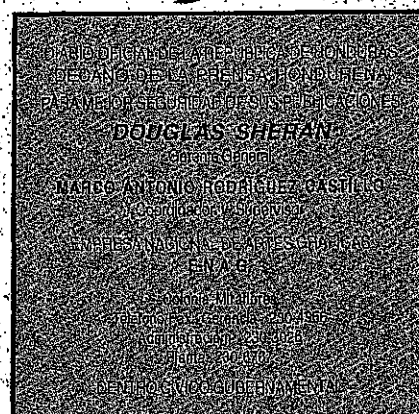
- 5. Llevar un Registro Municipal de Asociaciones de Consumidores;
- 6. Llevar un Registro Público de Infractores en el orden municipal;
- 7. Recibir consultas, solicitudes y denuncias de los consumidores en su jurisdicción, así como realizar las inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la Ley;
- 8. Requerir informes, opiniones y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación con la materia de la Ley, las cuales estarán obligadas a atender el requerimiento en el plazo estipulado;
- 9. Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, presuntos infractores, testigos y peritos.

CAPÍTULO II

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ARTÍCULO 4.- PERSONALIDAD JURÍDICA.- Las organizaciones civiles con personalidad jurídica que se hayan constituido con fines distintos a la protección y defensa de los consumidores, para los efectos de lo dispuesto en el párrafo final del Artículo 11 de la Ley, deberán presentar en forma conjunta

La Gaceta





con la solicitud de inscripción, la siguiente información y/o documentación:

- a) Copia certificada de su inscripción en el Registro correspondiente como persona jurídica.
- b) Copias de las actas de asambleas en las que se hubiere aprobado la composición del órgano directivo en funciones, debidamente suscritas por el presidente y/o secretario.
- c) Copia del acta de acuerdo de asamblea debidamente registrado mediante el cual se decidió el cambio o ampliación de su finalidad para actuar como asociación de consumidores.
- d) Memoria y/o estado contable del último ejercicio o balance de inicio, en su caso, certificado por contable matriculado.
- e) Acreditar el cumplimiento de las obligaciones impositivas, previsionales y fiscales correspondiente al tipo de organización que realice el requerimiento.
- f) Cualquier otra información o documentación que acredite las actividades desarrolladas o a desarrollar en pro de la defensa, información y educación del consumidor, requeridas por la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 5.- INSCRIPCIÓN.- La Autoridad de Aplicación, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y en la reglamentación, procederá a inscribir en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, a las organizaciones sin fines de lucro que así lo soliciten, debiendo previamente emitir la resolución correspondiente.

En caso de que la misma resulte denegatoria, los interesados podrán proceder de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 82 de la Ley.

Toda vez que la inscripción de la Asociación en el Registro Nacional implicara la posibilidad de actuar en todo el territorio nacional, dicho supuesto deberá estar previsto en los Estatutos de la Organización, para que resulte viable la inscripción en el mismo.

Lo expuesto sin perjuicio de los demás requisitos que determine la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 6.- Cuando una organización realice una petición ante un gobierno municipal, solicitando su inscripción como asociación de consumidores en el Registro Nacional, el mismo actuará como receptor de las solicitud y documentos presentados por las organizaciones interesadas, debiendo remitir los antecedentes a la Autoridad de Aplicación dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de su recepción, para que ésta a su vez proceda con los trámites de inscripción, de conformidad con las previsiones de la Ley.

ARTÍCULO 7.- Las asociaciones de consumidores ya existentes a la fecha de entrada en vigencia de la Ley, deberán acreditar ante la Autoridad de Aplicación su documento de constitución, debidamente legalizado, para el solo efecto de su inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores. La inscripción procederá siempre que los estatutos cumplan con los requisitos y fines previstos en la Sección II del Capítulo II de la Ley. Caso contrario, los mismos deberán ser adecuados a los fines de su inscripción.

ARTÍCULO 8.- Las Asociaciones de Consumidores reconocidas como tales, que no observen las previsiones, requisitos y demás estipulaciones de la Ley, sin perjuicio de las sanciones previstas en el Artículo 97 de la Ley, podrán ser dadas de baja del Registro. En caso de reincidencia podrá revocarse la autorización para operar como Asociación de Consumidores.

ARTÍCULO 9.- PROMOCIÓN DE RECLAMOS.- En el caso de lo dispuesto en el Artículo 15 de la ley y fracasado el intento del arreglo conciliatorio entre consumidores y proveedores, promovido por las asociaciones de consumidores, estas últimas podrán promover ante los órganos administrativos y jurisdiccionales competentes los reclamos planteados por los consumidores.



ARTÍCULO 10.- El Libro de Quejas previsto en el Artículo 21 de la Ley tendrá como finalidad, que los consumidores o usuarios puedan dejar asentada su queja o reclamación respecto de conductas lesivas del trato digno y equitativo por parte de los proveedores, así como cualquier otra inobservancia o incumplimiento prevista por la Ley.

ARTÍCULO 11.- A fin de asegurar el cumplimiento de la obligación establecida en el Artículo anterior, los mismos deberán encontrarse individualizados, rubricados y foliados, por el establecimiento comercial y autorizado por la Autoridad de Aplicación y/o los municipios de su jurisdicción y deberán ser ubicados en las cercanías de los lugares de cobranza y/o atención al cliente, en cada uno de sus establecimientos y/o sucursales del proveedor. En los mismos será obligatoria la exhibición de un cartel ubicado en la línea de cajas y/o atención al cliente, que informe que se encuentra un Libro de Quejas a disposición del cliente. La Autoridad de Aplicación mediante resolución determinará las características del libro y demás requisitos que deberá contener.

CAPÍTULO III

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y OFERTA

ARTÍCULO 12.- Son proveedores, bajo los términos establecidos en la Ley, aquellos que por su experiencia o habitualidad en la prestación de determinada actividad poseen mayor información sobre el bien o servicio materia de transacción que un consumidor.

La información referida en el Artículo 22 de la Ley, alude tanto a las características esenciales de los bienes y servicios al tiempo de su adquisición, como a la que debe suministrarse en caso de cambios o condiciones que se presenten con posterioridad a la adquisición de bienes o servicios, en atención a imperativos legales o contractuales dispuestos por las partes.

Los proveedores deberán entregar previamente, en su caso y sin cargo, copia del contrato que regirá la relación de consumo.

Para la difusión de cualquier mensaje referido a características comprobables de un bien o un servicio anunciado, el proveedor anunciante debe contar previamente con las pruebas que sustenten la veracidad de dicho mensaje.

Asimismo, en la difusión de publicidad testimonial el anunciante debe estar en capacidad de acreditar que la misma se sustenta en experiencias auténticas y recientes de un testigo.

ARTÍCULO 13.- En relación con las ofertas emitidas por los proveedores, cuando los mismos limiten cuantitativamente su oferta de bienes y servicios, deberán informar la cantidad con que cuenta para cubrirla, con indicación de cantidad en cada establecimiento comercial o sucursal si la comercialización se realizare en más de uno. Cuando la limitación se refiera a la cantidad de bienes o servicios que puedan ser adquiridos o contratados por cada consumidor, deberán informar esta circunstancia al efectuar la oferta.

Cuando por cualquier causa en una oferta se hubieren incluido indicaciones contradictorias, se estará siempre a la más favorable al consumidor o usuario.

ARTÍCULO 14.- Respecto de la exhibición de precios prevista en el Artículo 25 de la ley, cuando los mismos se exhiban financiados deberá indicarse el precio de contado, el precio total financiado, el anticipo o prima si lo hubiere, la cantidad y monto de las cuotas, la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado, y el detalle de cualquier cargo adicional aplicable.

ARTÍCULO 15.- BIENES.- La exhibición de los precios de los bienes deberá efectuarse por unidad, producto, grupo o conjunto de un mismo bien que se encuentre expuesto a la vista del público en forma clara, visible, horizontal y legible. Cuando por su naturaleza resulte extremadamente difícil u onerosa, la exhibición podrá realizarse mediante listas o catálogos, que deberán exponerse en los lugares de acceso a la vista del público, y en los lugares de venta o atención a disposición del mismo.

ARTÍCULO 16.- SERVICIOS.- En el caso de los servicios, los precios deberán exhibirse mediante listas colocadas en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores,



con anterioridad a la utilización o contratación de los mismos. Cuando la naturaleza del servicio ofertado no permita la exhibición de un precio fijo, se deberá colocar el precio promedio del servicio ofertado. Asimismo, se deberá indicar los factores de variación del mismo.

ARTÍCULO 17.- GASTRONOMÍA.- En los establecimientos del ramo gastronómico, en todas sus especialidades, incluidos bares, restaurantes y reposterías, se deberá efectuar la exhibición de precios mediante listas ubicadas en la puerta del local comercial y con vista a la calle y en el interior del local, pudiendo efectuarse en este último caso por medio de listas individuales que se entregarán a cada cliente (menú, carta).

ARTÍCULO 18.- COMBUSTIBLES.- Quienes comercialicen directamente a consumidores finales combustibles, deberán exhibir sus precios por unidad de medida, según se trate de líquidos o gases. La información mencionada deberá ser exhibida durante la totalidad del horario de atención en forma tal que desde las calzadas de cada uno de sus accesos resulte claramente visible, de modo que permita al consumidor ejercer la opción de ingreso al lugar de venta.

ARTÍCULO 19.- Quienes organicen o promuevan concursos, sorteos o promociones en los términos del artículo 31 de la Ley, deberán cumplir las siguientes condiciones, sin perjuicio de otras que en su caso disponga la Autoridad de Aplicación:

I) La información que se detalla a continuación deberá ser exhibida en cada lugar de venta del producto o servicio promocionado, en forma destacada y fácilmente visible para el consumidor:

- a) Listado completo de los domicilios de los locales donde aplique la promoción;
- b) Enumeración de premios a adjudicar, indicando la cantidad de cada uno de ellos y la especificación de su calidad o modelo, si correspondiere;
- c) Probabilidad matemática de adjudicación de los premios, en caso de que los mecanismos adoptados permitan

conocerla; y de no ser posible, al menos una estimación de la misma;

- d) Gastos que pudieren resultar al beneficiario de la adjudicación de los premios;
- e) Fecha de inicio y finalización de la promoción y su alcance geográfico;
- f) Requisitos completos para la participación;
- g) Procedimientos o medios de difusión a través de los cuales se comunicará la adjudicación de los premios;
- h) Lugar y fecha de entrega de los premios así como el plazo máximo para su reclamación;
- i) Destino previsto para los premios no adjudicados;
- j) Mecanismo de adjudicación de los premios y el modo mediante el cual se certificará la efectiva entrega de los premios.

En ningún caso el organizador del sorteo o la promoción podrá apropiarse de los bienes afectados al evento.

II) Además de la información consignada en el numeral anterior, los responsables deberán conservar por DOS (2) años, a disposición de la Autoridad de Aplicación:

- a) La lista de ganadores de los premios, como así también el destino que se le hubiere dado a los premios no adjudicados si los hubiere.
- b) No se dará por finalizada la promoción antes de la fecha prevista de terminación sin haber adjudicado la totalidad de los premios ofrecidos y haberles dado el destino previsto a los no adjudicados.

III) La información que se detalla a continuación deberá ser consignada cuando se publiciten los concursos, sorteos o promociones, en un medio distinto a los lugares de venta:

- a) Las unidades disponibles del producto sometido a concurso, sorteo o promoción; y;



- b) La vigencia de la promoción, la fecha o fechas del concurso y sorteo.

ARTÍCULO 20.- En relación con lo dispuesto en el último párrafo del Artículo 33 de la Ley, cuando se emita comprobante o documentación similar, por estar autorizado por las normas impositivas, el documento que se extienda por la venta de cosas muebles podrá contener una descripción sólo genérica de la cosa o la referencia del rubro al que pertenece, pero siempre de manera tal que sea fácilmente individualizable por el consumidor. - Podrá omitirse la inclusión de los plazos y condiciones de entrega cuando la misma se realice en el momento de la operación. - Asimismo podrá omitirse la inclusión de las condiciones de pago cuando el mismo sea de contado.

CAPÍTULO IV GARANTÍAS

ARTÍCULO 21.- La garantía a la que el proveedor se compromete incluye los daños y perjuicios resultantes del hecho dañoso, los cuales deberán ser determinados judicialmente por demanda del consumidor.

ARTÍCULO 22.- Los sujetos enumerados en el Artículo 35 de la Ley serán responsables de la garantía, tanto en la comercialización de bienes nuevos como usados.

ARTÍCULO 23.- En relación con la obligación prevista en el Artículo 36 de la Ley, si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía y el responsable de la misma no lo hiciere en un plazo máximo de 72 horas contado desde la comunicación del desperfecto del producto, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, quedando este último obligado a satisfacer los importes de flete y seguro corrientes en plaza más los daños y perjuicios derivados de su inacción. - Cabe indicar que estos daños y perjuicios deberán ser determinados por la autoridad judicial competente. - El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.

Lo anterior, sin perjuicio de la sanción que imponga la Autoridad de Aplicación por el incumplimiento de dicha obligación.

ARTÍCULO 24.- Se deberá asegurar el suministro de partes y repuestos nuevos durante la vigencia de la garantía. - La utilización de piezas usadas será permitida sólo en aquellos casos en que no existan en el mercado nacional piezas nuevas y medie autorización expresa del consumidor.

ARTÍCULO 25.- Se entiende que el consumidor está privado del uso de la cosa desde que el bien fue receptado o retirado por el responsable de la garantía a efectos de su reparación, hecho que deberá suceder dentro de las 72 horas de que le fuera comunicado el desperfecto del bien. - El plazo de privación culminará cuando el responsable lo entregue nuevamente al consumidor.

ARTÍCULO 26.- En cuanto al supuesto de reparación no satisfactoria previsto en el Artículo 39 de la Ley, se entenderá por "condiciones óptimas" aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

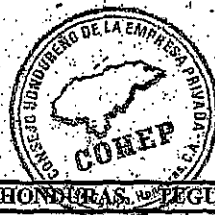
La sustitución de la cosa por otra de "idénticas características" deberá realizarse considerando el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuarse.

Igual criterio se seguirá para evaluar el precio actual en plaza de la cosa, debiendo considerarse a tal fin, en su caso, el Reglamento Especial para depreciación, amortización y agotamiento de activos, emitido por la Dirección Ejecutiva de Ingresos.

ARTÍCULO 27.- Para el supuesto previsto en el Artículo 40 de la Ley, rige lo dispuesto en el Artículo anterior.

CAPÍTULO V COMERCIALIZACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

ARTÍCULO 28.- En función de lo normado en el Artículo 41 de la Ley, créase en el ámbito de la Autoridad de Aplicación el



Consejo Asesor para la emisión de Reglamentos Técnicos, que estará integrado por todos los organismos gubernamentales con competencias específicas en la provisión de bienes y servicios y por entidades representativas del sector privado, cámaras empresariales, colegios profesionales, Asociaciones de Consumidores, universidades y centros de investigación.

ARTÍCULO 29.- El Consejo Asesor tendrá como finalidad asistir, colaborar y emitir opiniones, dictámenes y recomendaciones a la Autoridad de Aplicación, respecto de la emisión de los distintos Reglamentos Técnicos que, en el marco de sus facultades y atribuciones, la misma deba dictar.

ARTÍCULO 30.- A través de la Resolución Administrativa respectiva, la Autoridad de Aplicación reglamentará la integración del Consejo, sus condiciones y modalidades de funcionamiento, así como toda otra circunstancia necesaria para cumplir a cabalidad con los fines previstos en el Artículo 41 de La Ley.

ARTÍCULO 31.- Cuando para verificar el cumplimiento de la Ley deban extraerse muestras, conforme lo previsto en el Artículo 42 de la misma, se procederá a su confección, envolviendo el producto, atando o precintando el envase con cualquier método que asegure la inviolabilidad de la muestra y su correcta individualización, que deberá ser firmada por las partes intervinientes. A los fines de este Artículo el inspeccionado deberá facilitar los elementos necesarios para la confección de las muestras.

Cuando deban extraerse muestras para su posterior análisis, se confeccionarán tres muestras iguales del producto en la forma establecida en el párrafo anterior, las que serán tomadas al azar denominándose las "Original", "Duplicado" y "Triplicado". La muestra "Triplicado" quedará en poder del inspeccionado, a quien se designará depositario fiel de la misma y se le hará saber de la responsabilidad penal que ello implica, con base en las previsiones del Artículo 346 del Código Penal. En el mismo acto el inspeccionado deberá constituir domicilio. Las muestras "Original" y "Duplicado" serán retiradas por el funcionario, utilizándose la muestra "Original" para practicar el análisis y conservándose la muestra "Duplicado" en la dependencia actuante.

ARTÍCULO 32.- Cuando el análisis de la muestra "Original" diere por resultado que el producto se encuentra en infracción a la Ley o a sus Normas Reglamentarias, se procederá a efectuar el análisis de contra verificación en presencia del interesado, sobre las muestras "Duplicado" y "Triplicado". Cuando el análisis de la muestra "Duplicado" revele infracción, se dará por concluido el análisis y por comprobada la infracción; caso contrario, se procederá al análisis de la muestra "Triplicado". Se dejará constancia de los resultados en acta o protocolo firmado por las partes, pudiendo el interesado impugnar el análisis solamente en dicho acto, formulando concretamente sus objeciones y los fundamentos de cada una de ellas.

ARTÍCULO 33.- El interesado que deba comparecer al análisis será citado en forma fehaciente, con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles, haciéndosele saber lugar, fecha y hora de realización del análisis como así también que deberá acompañar la muestra "Triplicado", bajo apercibimiento de que si dejare de comparecer se tendrá por definitivo el resultado del análisis de la muestra "Original". En la misma citación se le hará saber el lugar donde se encuentra la muestra "Triplicado", así como que desde el momento en que proceda a retirarla asume la obligación de depositario fiel de la misma.

ARTÍCULO 34.- Destino de las Muestras. Si el análisis de la muestra "Original" revela infracción, las muestras que resulten necesarias para efectuar cualquier contraverificación posterior, deberán conservarse en la dependencia actuante hasta el dictado de la Resolución Administrativa correspondiente. En este estado y en función de la naturaleza del producto analizado, se pondrán a disposición del interesado los que puedan ser ajustados a derecho o reutilizados en el proceso productivo por el término de treinta (30) días, bajo apercibimiento de tenérselas por abandonadas en caso de no ser retiradas en el plazo establecido, pudiendo disponer la Autoridad de Aplicación su destino.

Si el resultado de los análisis revela que no existe infracción, las muestras quedarán a disposición del interesado en la forma establecida en el párrafo anterior.



CAPÍTULO VI PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 35.- La Autoridad de Aplicación podrá, vía Resolución Administrativa, establecer los requisitos, formalidades o mecanismos que deberán observar los registros de baja del servicio solicitado previsto en el Artículo 48 de la Ley.

ARTÍCULO 36.- El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto, conforme se prevé en el Artículo 51 de la Ley. En este caso, el consumidor manifestará esa decisión en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

ARTÍCULO 37.- Se considera que el plazo previsto en el Artículo 52 de la Ley, comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio. Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficacia del servicio inmediatamente de finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquella pueda constatare.

VENTA DOMICILIARIA

ARTÍCULO 38.- Para ejercer el derecho de revocación previsto en el Artículo 59 de la Ley, el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla utilizado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor, todos los importes recibidos mediante el mismo medio de pago utilizado por el consumidor.

CAPÍTULO VII

SEGURIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

ARTÍCULO 39.- El deber de información a los consumidores previsto en el Artículo 65 de la Ley, será comunicado a los consumidores, además de otros medios que la Autoridad de Aplicación considere pertinentes, mediante anuncios publicitarios suficientes.

Esta comunicación a los consumidores deberá cumplir con las siguientes características:

- Deberá ser difundida con celeridad.
- Deberá ser adecuada al riesgo que se advierta.
- El tamaño y frecuencia del aviso deberá ser el adecuado considerando el tipo de riesgo a advertirse.
- Deberá ser claro respecto a la naturaleza del peligro al que los consumidores están expuestos.

CAPÍTULO VIII

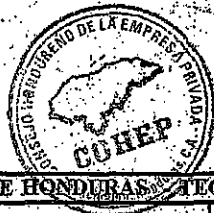
PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

ARTÍCULO 40.- Se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

ARTÍCULO 41.- Cuando las cláusulas contractuales de los contratos por adhesión o similares encuadren en las tipificadas como abusivas, con base en las previsiones del Artículo 69 de la Ley o de Normas Reglamentarias, la Autoridad de Aplicación dejará constancia del hecho y de la disposición presuntamente infringida, imputando al presunto infractor para que formule su descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho. Será de aplicación el procedimiento establecido por el Capítulo V de la Ley. De mantener la Autoridad de aplicación el criterio, en la resolución definitiva que se adopte lo emplazará a remover la cláusula y a notificar tal circunstancia a los consumidores en el término que dicha autoridad le fije. En caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas por el Artículo 94 de la Ley.

En los sumarios que se instruyan por aplicación del Artículo 69 de la Ley no procederá la apertura de instancia conciliatoria.

ARTÍCULO 42.- En el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SINPAC) creado en el Artículo 104 de la Ley, la Autoridad de Aplicación trabajará coordinadamente con el organismo respectivo, para la remoción de las cláusulas



abusivas de los contratos tipo a los que alude el Artículo 71 de la Ley.

CAPÍTULO IX

DETERMINACIÓN DE PRECIOS, TARIFAS O MÁRGENES DE COMERCIALIZACIÓN

ARTÍCULO 43.- Cuando la autoridad competente declare la situación de calamidad, emergencia o desastre prevista en el Artículo 73 de la Ley, la medida deberá contemplar:

1. Las causas precisas que motivan la declaración;
2. El territorio que afectará la misma;
3. Su duración, que no podrá exceder de un plazo de un mes, por cada vez que se decreta. En este punto se deberá motivar en forma expresa y claramente el motivo que sustente la solicitud del plazo máximo.

Si la medida no se encuentra motivada en los términos previstos por la Ley o no se observan los requisitos dispuestos en el presente Artículo, se determinará la nulidad de lo actuado. Esta solicitud podrá ser efectuada por cualquier persona o institución que acredite interés legítimo o derecho subjetivo que pueda verse vulnerado.

Si antes de que venza el plazo máximo señalado para la declaración, hubieren desaparecido las causas que motivaron el dictado de la medida, se harán cesar en forma inmediata sus efectos y en tal caso todo ciudadano tiene el derecho para instar su revisión.

La prórroga prevista en el segundo párrafo del Artículo 74 de la Ley, necesitará de su declaración por los mismos medios previstos en el primer párrafo del presente Artículo para su dictado. Se precisará, en este caso, las circunstancias especiales que motivan el otorgamiento de prórroga.

Cuando la declaración de emergencia, calamidad o desastre sea de alcance regional o sectorial, la determinación, en su caso,

del precio, tarifa o margen de comercialización máximo regirá únicamente en dicha zona.

La declaración de emergencia decretada no podrá afectar el normal funcionamiento de los organismos del Estado, en cuanto a la provisión de bienes y servicios.

ARTÍCULO 44.- En la resolución administrativa que, en su caso, determine la fijación de precio, tarifa o margen máximo de comercialización, se deberá constatar sobre la base de medios de prueba irrefutables la existencia de acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa de venta de los bienes, que prevé el numeral 1) del Artículo 73 de la Ley. Asimismo se deberá determinar con precisión en todos los casos el tipo, calidad y cantidad de los bienes alcanzados por la determinación.

CAPÍTULO X

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 45.- La cédula de notificación prevista en el segundo párrafo del Artículo 76 de la Ley deberá contener:

- a) La autoridad que la expide.
- b) El nombre y apellido de la persona, razón social o nombre comercial a quien se haga la citación.
- c) El motivo de la citación.
- d) Lugar, día y hora en que debe comparecer el citado.
- e) La transcripción de los efectos de la no comparecencia, establecidos en el Artículo 77 de la Ley.
- f) Lugar y fecha de expedición y firma del funcionario autorizado.

La citación se hará al supuesto infractor y será entregada en su establecimiento si se hallare en el; y no hallándose, la entrega se hará a cualesquiera de sus familiares o dependientes que se encuentren en el local. Lo expuesto, sin perjuicio de los distintos medios alternativos previstos por la Ley para efectuar notificaciones que disponga la Autoridad de Aplicación, los que



deberán observar siempre del derecho de defensa en juicio del denunciado.

El denunciante no es parte en el procedimiento sumarial. Su intervención se agota con la instancia conciliatoria, salvo la intervención que la Autoridad de Aplicación considere pertinente a los fines de mejor proveer en cuanto a la aportación de las pruebas.

ARTÍCULO 46.- Si el proveedor citado no compareciere, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 77 de la Ley, se tendrá por agotada la instancia conciliatoria y proseguirán las actuaciones según su estado.

ARTÍCULO 47.- La instancia conciliatoria prevista en el Artículo 78 de la Ley, sólo procede en los casos de denuncia de particulares o de Asociaciones de Consumidores en su representación. En ningún caso procede cuando se trate de actuaciones iniciadas de oficio por la Autoridad de Aplicación.

El proveedor citado deberá acreditar la personalidad que invoque con el instrumento legal correspondiente de donde surja su carácter de apoderado con facultades suficientes, presidente o representante legal de la firma requerida.

ARTÍCULO 48.- Si ante la imputación formulada el presunto infractor no presentase descargo, sean éstas actuaciones iniciadas de oficio o por denuncia, se lo tendrá por confeso y se procederá a emitir la resolución sancionatoria. Dicho extremo deberá hacersele saber al presunto infractor al momento de notificarle la imputación correspondiente.

Ello, sin perjuicio que del estudio del caso, la Autoridad de Aplicación determine que los hechos que diéran fundamento a la denuncia de parte o de oficio son notoriamente inexactos o inverosímiles.

ARTÍCULO 49.- El procedimiento de oficio del Artículo 83 de la Ley podrá iniciarse con el acta elaborada por los inspectores de la Autoridad de Aplicación en el lugar de los hechos y en la cual se consignen las presuntas infracciones encontradas. Las constancias del acta elaborada constituirán prueba suficiente de

los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

ARTÍCULO 50.- Para calificar de maliciosa o sin justa causa una denuncia, en los términos del Artículo 91 de la Ley, la misma debe haber sido previamente sustanciada conforme el procedimiento previsto en el Capítulo V de la Ley. Asimismo, para que proceda la declaratoria de maliciosa o sin justa causa, el solicitante deberá acreditar la falsedad de la imputación o por lo menos la ausencia de motivo razonable para denunciar.

ARTÍCULO 51.- En caso de que el consumidor vea afectados o amenazados sus intereses y decida ocurrir en primera instancia ante la autoridad administrativa, deberá agotar dicha vía para poder iniciar, en su caso, acciones judiciales sobre el caso.

ARTÍCULO 52.- A los efectos de la aplicación y graduación de las multas previstos en el Artículo 93 de la Ley, la Autoridad de Aplicación podrá considerar en forma separada o conjunta los parámetros o criterios allí establecidos, además de otros que considere pertinentes, con la finalidad de mensurar con equidad, proporcionalidad y racionalidad la sanción a aplicar.

CAPÍTULO XI

ACCIONES Y TRIBUNALES ARBITRALES

ARTÍCULO 53.- En relación con las previsiones del Artículo 100 de la Ley, se crea el Registro de Acciones de Incidencia General o Colectiva, que será reglamentado por la Autoridad Nacional de Aplicación.

ARTÍCULO 54.- El arbitraje de consumo tendrá como finalidad atender y resolver con carácter vinculante, las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de esta Ley. Sólo podrán someterse al proceso arbitral las cuestiones susceptibles de transacción.

Las normas que al efecto se dicten deberán garantizar la participación de las asociaciones de consumidores y las cámaras empresarias en su integración. El arbitraje de consumo será



gratuito para las partes, tendrá carácter voluntario y su aceptación deberá constar expresamente por escrito. Su elección por parte del consumidor deberá ser siempre posterior al nacimiento del eventual conflicto de consumo.

El Laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo no será apelable y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada para ambas partes. Será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales locales.

Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad o mediante arbitraje de derecho, en cuyo caso las Autoridades de Aplicación podrán establecer los requisitos para poder ser árbitro y, los procedimientos a llevar a cabo en cada caso. No será obligatorio el patrocinio letrado para actuar ante los Tribunales Arbitrales de Consumo.

CAPÍTULO XII

SINPAC

ARTÍCULO 55.- Los organismos públicos y privados relacionados con las actividades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, establecido en el Artículo 104 de la Ley, deberán prestar a la Autoridad de Aplicación toda la colaboración que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 56.- Integrarán el SINPAC, además del representante de las organizaciones de consumidores previsto en el Artículo 105 de la Ley, los siguientes entes e Instituciones del Estado que a continuación se enumeran, o los organismos que los sucedan en las funciones: Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados, Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, Secretaría de Estado en el Despacho de Turismo, Secretaría de Estado en los Despachos de Obras Públicas, Transporte y Vivienda, Secretaría de Estado en el Despacho de Educación, Comisión para la Defensa y

Promoción de la Competencia y Fiscalía de Protección al Consumidor y la Tercera Edad.

ARTÍCULO 57.- En su carácter de coordinador de la política del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y para la consecución de los fines previstos en el Artículo 106 de la Ley y demás aplicables, la Autoridad de Aplicación dictará la reglamentación interna respectiva; estipulando las condiciones y modalidades de funcionamiento del SINPAC, que guardará coordinación con la normativa específica de los entes. Además de las atribuciones previstas por la Ley, el SINPAC podrá realizar tareas de fiscalización coordinada y conjunta entre los distintos organismos que lo integren, así como cursarse información recíproca en forma permanente sobre las actividades y políticas de sus miembros, en relación con cada sector de actividad.

ARTÍCULO 58.- En relación con la aprobación de los reglamentos de servicios públicos prevista en el Artículo 113 de la Ley, si los mismos se encontrasen previamente autorizados por la autoridad de control específica del sector de actividad y, en virtud de normas legales propias, la Autoridad de Aplicación de la Ley procederá a aprobar los mismos en el marco del SINPAC y en coordinación con la autoridad de contralor específica.

ARTÍCULO 59.- El presente Reglamento entrará en vigencia el día de su publicación en el diario Oficial "La Gaceta".

SEGUNDO: El presente Acuerdo es de ejecución inmediata y será publicado en el diario oficial "La Gaceta".

COMUNIQUESE.

JOSÉ MANUEL ZELAYA ROSALES

FREDY ALONSO CERRATO VALLADARES

Secretario de Estado en los Despachos de Industria y Comercio

