

🕒 02 de Julio del 2019

Novedades

Relaciones de consumo y defensa del consumidor

Escrito por: Pérez Del Castillo

Derechos y obligaciones de proveedores y consumidores

Destacamos los puntos más importantes a tener en cuenta respecto a la normativa aplicable a las relaciones de consumo y defensa al consumidor, integrada por la Ley 17.250 (en adelante, la “**Ley**”), el decreto 244/000 y la Ley 18.507 que regula el procedimiento judicial.

La normativa pretende proteger a quienes adquieren o utilicen productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo.

SUJETOS DE LA RELACIÓN DE CONSUMO

A efectos de la Ley, se entiende por **consumidor**, a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella.[1]

Es **proveedor** toda persona física o jurídica, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo.

A partir de esas figuras, una **relación de consumo** es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final. La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo.

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES

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 en contratos de adhesión.

La asociación en organizaciones para la defensa del consumidor.

La prevención y reparación de los daños.

El acceso a la justicia.

Es fundamental tener en cuenta los derechos de los consumidores a efectos de considerar las obligaciones que asumen los Proveedores a la hora de ofrecer productos o servicios.

OFERTA

La normativa establece los lineamientos que deben seguir los proveedores a la hora de realizar una **oferta** de un producto o servicio: existe siempre que sea dirigida a consumidores determinados o indeterminados, transmitida por cualquier medio de comunicación y que contenga información suficientemente precisa con relación a los productos o servicios ofrecidos. La oferta vincula a quien la emite con el receptor de la misma.

¿Cuándo y cómo puede cancelarse una oferta sin violentar a los consumidores? La cancelación debe ser difundida por medios similares a los usados para darla a conocer y debe ser anterior a que la aceptación llegue a quien hizo la oferta. Fuera de esos casos, el Proveedor deberá cumplir con los plazos o condiciones ofrecidas a los consumidores.

¿En qué casos el consumidor se puede retractar (arrepentir) de la adquisición de un producto o servicio? 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. Para ello, el consumidor deberá comunicarlo al oferente por cualquier medio fehaciente y dentro de los cinco días hábiles contados desde la formalización del contrato o de la entrega del producto.

Prácticas Abusivas en la Oferta: se consideran las siguientes:

Negar la provisión de productos o servicios al consumidor, mientras exista disponibilidad de lo ofrecido.

Hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos.

Fijar plazo para el cumplimiento de las obligaciones de manera manifiestamente desproporcionada en perjuicio del consumidor.

Enviar o entregar al consumidor, cualquier producto o proveer cualquier servicio, que no haya sido previamente solicitado.

Los servicios prestados o los productos remitidos o entregados al consumidor, sin que hayan sido solicitados, no conllevan obligación

de pago ni de devolución.

Hacer aparecer al consumidor como proponente de la adquisición de bienes o servicios, cuando ello no corresponda.

Condicionar el suministro de productos o servicios al suministro de otro producto o servicio, así como a límites cuantitativos, sin justa causa.

Cabe destacar que la lista antes mencionada no es taxativa por lo que existen otras prácticas abusivas fuera de las descritas a texto expreso en la Ley.

PLAZOS PARA RECLAMOS.

El consumidor cuenta con un plazo que va desde los 30 a los 90 días desde suministrado el servicio o el producto para reclamar los defectos 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. Asimismo, el consumidor cuenta con un plazo de 4 años contados a partir del momento en que tuvo o debió tener conocimiento del daño o defecto y de la identidad del productor o fabricante para reclamar daños personales.

Ello protege tanto al consumidor, en la medida en que podrá reclamar en casos de desperfectos, como al Proveedor, ya que un consumidor no puede reclamar un defecto aparente indefinidamente.

RECLAMOS POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES.

Con la Ley N° 18.507 se creó un proceso rápido y sencillo para reclamaciones que no superen las 100 unidades reajustables (actualmente aproximadamente \$116.300) en el que no es obligatoria la asistencia letrada.

Dra. Lucía Estrada

** La opinión del autor es a título personal y no compromete a la Firma ni sus profesionales. El trabajo es a título informativo. Por cualquier aclaración o ampliación sobre el mismo, sírvase comunicarse a estudio@pdelc.com.uy. / Derechos reservados. Se permite la copia parcial del trabajo con fines no lucrativos, citándolo: Apellido y nombre del autor del trabajo citado, título del mismo, copia del link respectivo, fecha en que se realizó la descarga de la novedad.*

[1] No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización.