



¡RECONSTRUYAMOS!

MUNICIPALIDAD
**CIUDAD
DEL ESTE**
DIRECCIÓN: ALEJO GARCÍA C/ EUSEBIO AYALA
TELÉFONO: (+595 61) 501706/10

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PARAGUAY

INTRODUCCIÓN

Desde 1998 en Paraguay, la ley de Defensa del Consumidor y el Usuario ha sido utilizada en forma efectiva, dando como resultado que a la fecha no ha prosperado ninguna demanda en lo Contencioso Administrativo.

La formación relativa a los derechos del consumidor se impartió en el ámbito de la educación primaria, media y universitaria.

La agilidad en los procesos, a través de la mediación beneficia a los Consumidores, y es resaltada por ellos mismos.

La tutela del Estado efectivamente equilibra las relaciones de consumo, y es a partir de ese momento donde se vuelve confiable, propiciando una nueva relación entre el consumidor y proveedor.

RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1. ¿Existe alguna previsión constitucional relacionada con defensa del consumidor en su país?

En la Constitución de la República del Paraguay en su artículo 38. DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS y el art. Artículo 28. DEL DERECHO A INFORMARSE.

2. ¿Existe alguna legislación especial de Defensa del Consumidor? ¿Se trata de normativa de orden público?

La Ley 1.334/98 de defensa del consumidor en su Artículo 2º establece: Los derechos reconocidos por la presente ley a los consumidores no podrán ser objetos de renuncia, transacción o limitación convencional y prevalecerán sobre cualquier norma legal, uso, costumbre, práctica o estipulación en contrario.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3. ¿Se practican resoluciones alternativas de conflictos en el área de Protección al Consumidor? En caso afirmativo, ¿cómo funcionan y quiénes son los responsables?

El decreto 21.004/03 establece el procedimiento de conciliación, mediación y arbitraje y es la Dirección General de Defensa del Consumidor y las municipalidades las encargadas de llevar estos procesos bajo acta.

CUESTIONES BÁSICAS DE DERECHO MATERIAL

15. ¿Existe la preocupación de aplicar el principio de la información en las relaciones contractuales?

Sí, la información al consumidor es prioritaria; hemos actuado de oficio con las diferentes entidades, logrando establecer parámetros con éxito, en el Banco Central del Paraguay, la Superintendencia de Bancos. Evitando que los usuarios del sistema financiero caigan víctimas de cláusulas leoninas.

16. ¿Hay alguna previsión de protección contra cláusulas abusivas?

Sí, en la Ley 1.334/98 en su artículo 28º - Se considerarán abusivas y conllevan la nulidad de pleno derecho y, por lo tanto, sin que se puedan oponer al consumidor las cláusulas o estipulaciones que;



¡RECONSTRUYAMOS!

- a) desnaturalicen las obligaciones, que eliminen o restrinjan la responsabilidad por daños;
- b) importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje;
- e) permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones de contrato;
- f) violen o infrinjan normas medioambientales;
- g) impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente a cargo del proveedor; y,
- h) impongan condiciones injustas de contratación, exageradamente gravosas para el consumidor, o causen su indefensión.

17. ¿Existe reglamentación sobre los contratos de adhesión?

Sí, en la Ley 1.334/98 en el CAPITULO V DE PROTECCION CONTRACTUAL, en su artículo 24°, 25°, 26, 27°.

18. ¿Existe reglamentación sobre los contratos a distancia o fuera del establecimiento comercial?

Sí, específicamente en el artículo 26° de nuestra normativa.

19. ¿En lo que concierne a la responsabilidad civil del proveedor, ella es objetiva o subjetiva?

Es objetiva y son parte los integrantes de la cadena de consumo.

20. ¿Existen delitos en las relaciones de consumo? En caso afirmativo, ¿cuáles serían los tipos penales y cuales sus respectivas sanciones?

Sí, existen. En el ámbito penal son: alteración de medicamentos y su comercialización, contaminación de agua y suelo, comercialización de alimentos con multa o pena privativa de libertad.

21. ¿Existe responsabilidad por la fabricación del producto y por la prestación del servicio?

Sí, dentro de nuestra normativa en su art. 13 son responsables los fabricantes e importadores.

22. ¿Existe responsabilidad por el vicio (falla) del producto o del servicio?

Artículo 12° de la Ley 1334/98, cuando se provea al público productos con algún defecto, usados o reconstruidos, se deberá indicar de manera precisa y clara tales circunstancias.

23. ¿Existe responsabilidad entre todos los integrantes de la cadena de consumo? En caso afirmativo, ¿cómo se procesa?

Son responsables todos los integrantes de la relación de consumo, a través del procedimiento administrativo.



¡RECONSTRUYAMOS!

24. ¿El poder público o privado mantiene algún tipo de archivo, ficha o registro de los datos personales y de consumo de los consumidores?

No existe un órgano público que mantenga los datos de consumo. Solo existen empresas privadas.

25. ¿Los organismos públicos de defensa del consumidor tienen algún tipo de registro sobre los reclamos formulados por los consumidores?

Contamos con estadísticas registradas digitalizadas, en las oficinas de Defensa del Consumidor, a través de consultas, reclamos y denuncias.

26. ¿Esos datos son divulgados públicamente? En caso afirmativo, ¿de qué forma?

En casos donde afecte a terceros son divulgados en forma preventiva con resoluciones para el efecto.

REGULACIÓN. TEMAS ESPECIALES

RÉGIMEN DE PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CONSUMO.

27. ¿Existe regulación especial sobre contenido publicitario, publicidad engañosa, abusiva o comparativa?

En el Capítulo VIII de la ley de Defensa del Consumidor.

28. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en materia publicitaria, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Es la ley de Defensa del Consumidor.

29. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Actualmente en la República del Paraguay se está analizando en el congreso sobre la protección de datos personales, esto sería un gran avance para el país y reforzaría la tutela del consumidor paraguayo.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

30. ¿Existe regulación especial en materia de Protección de Datos Personales?

Como mencionamos, está en proceso. Contamos con la Constitución Nacional donde establece el Habeas Data.

31. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

No contamos.

32. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Una complementación de las normativas ambientales podría generar cambios factibles, cooperando institucionalmente.

MEDIO AMBIENTE y CONSUMO SUSTENTABLE

33. ¿Existe regulación especial en materia de protección medioambiental y consumo sustentable?



¡RECONSTRUYAMOS!

La Secretaría del Ambiente (SEAM), es una entidad que tiene como función o propósito la formulación de políticas, la coordinación la supervisión y la ejecución de las acciones ambientales y los planes, programas y proyectos enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo y referentes a la preservación y la conservación, la recomposición y el manejo de los recursos naturales. Además, se encarga del ordenamiento ecológico y del ambiente en general, propendiendo a un mejoramiento permanente de las condiciones de vida de los distintos sectores de la sociedad paraguaya para garantizar condiciones de crecimiento económico, equidad social y sustentabilidad ecológica a largo plazo.

34. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Ley no. 1561/00 que crea el Sistema Nacional del Ambiente, el Consejo Nacional del Ambiente y la Secretaria del Ambiente.

35. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?

Estamos en proceso con las entidades que se adecuen a la Ley de Defensa del Consumidor.

OPERACIONES DE VENTA A CRÉDITO y RÉGIMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO, COMPRA y DÉBITO

36. ¿Existe regulación especial en materia de operaciones de venta a crédito y régimen de tarjetas de crédito, compra y débito?

En la LEY 1.334/98 CAPITULO VI OPERACIONES DE CREDITO en su artículo 29°. Ley 861/96 General de Bancos, Financieras y otras Entidades de Créditos.

37. ¿Existe una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Es el Banco Central del Paraguay asignado en la Constitución de 1992, la carta orgánica, Ley 489/95 y la Ley 861/96 General de Bancos, Financieras y otras Entidades de Créditos.

38. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación sobre la materia?

Una ampliación de nuestra normativa ayudaría a la resolución de conflictos.

COMERCIO ELECTRÓNICO

39. ¿Existe regulación especial en materia de Comercio Electrónico?

Tomamos el art. 26 de nuestra ley que regula las actividades fuera del establecimiento comercial.

40. ¿Existen una Autoridad de Aplicación especial en la materia, o es la misma de protección de los consumidores? ¿Cuál es su régimen?

Está en proceso en el Congreso de la Nación su tratamiento.

41. ¿Considera necesaria alguna actualización o complementación de la regulación existente en la materia?



¡RECONSTRUYAMOS!

MUNICIPALIDAD
**CIUDAD
DEL ESTE**

DIRECCIÓN: ALEJO GARCÍA C/ EUSEBIO AYALA
TELÉFONO: (+595 61) 501706/10

Consideramos de alta trascendencia políticas de estado sobre la educación del consumidor, siendo la raíz de todo conflicto.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

42. ¿Establece la legislación de protección del consumidor aspectos relacionados con la educación para el consumo?

El capítulo XII de la Ley 1334/98, sobre Educación al Consumidor.

43. ¿Existen programas de educación para el consumo en la malla curricular escolar?

Dentro de la Educación Escolar Básica como materia complementaria.

44. ¿Existen cursos de grado o postgrado de Derecho del Consumidor en las universidades?

Dentro de la asignatura de Derecho Civil como materia complementaria.