

Matriz comparativa de las Leyes de Protección al Consumidor vigentes en los países de Centro América miembros del CONCADECO

MARCO LEGAL					
Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<u>Decreto No. 006-2003</u> , del 11.03.2003 Publicado en el Diario de Centro América, Órgano Oficial del Estado No. 24; Tomo: CCLXXI (271).	<u>Decreto No. 776</u> , Ley de Protección al Consumidor, del 18.08.2005 Publicado en el Diario Oficial No. 166 Tomo No. 368 del 08.09.2005	<u>Decreto No. 24-2008</u> , Ley de Protección al Consumidor, del 7 de julio del 2008, publicado en La Gaceta Numero 31,652	<u>Ley 182</u> , Ley de Defensa de los Consumidores, del 01.11.1994 publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 213 del 14.11.1994	<u>Ley No. 7472</u> , Ley de Promoción de Competencia y Defensa del Consumidor del 20.12.1994. Publicada en el Alcance No. 20 de La Gaceta No. 110 del 08.06.1995	<u>Ley No. 45</u> , Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, de 31 de octubre de 2007. Publicada en Gaceta Oficial No. 25,914 de 7 de noviembre de 2007.
<u>Decreto Gubernativo No. 777-2003</u> , del 10.12.2003, Publicado en el Diario de Centro América, Órgano Oficial del Estado No. 13; tomo CCLXXIII (273).	<u>Decreto Ejecutivo No. 52</u> , del 12.05.2006 publicado en el Diario Oficial No. 88 Tomo 371 del 16.05.2006	<i>En proceso de reglamentación</i>	<u>Decreto A. N. No. 2187</u> del 14.06.1999, publicado en La Gaceta No. 169 del 09.09.1999	<u>Decreto Ejecutivo No. 25234-MEIC</u> , del 25.01.1996, publicado en el Alcance 38 de La Gaceta 124 del 01.07.1996	<i>En proceso de reglamentación</i>
DISPOSICIÓN CONSTITUCIONAL					
<i>Las Constituciones políticas vigentes en Centroamérica garantizan la libertad económica y la iniciativa privada, pero dentro de los límites del bien común. Le asignan a la empresa una función social que implica obligaciones, acepta que exista posición dominante en el mercado, pero exige de la organización estatal controlar y evitar el abuso que de ella se pueda llegar a hacer. Garantizan el respeto de los derechos económicos, entre ellos, los de los consumidores y usuarios a la calidad de la producción y distribución de los bienes y servicios y a que se haga efectiva la responsabilidad de los productores y distribuidores que atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento.</i>					
Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá

<p>Arto. 119.Cn- Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado: i) La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos;</p>	<p>Arto. 101.Cn- El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.</p> <p>El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.</p>	<p>Arto. 331.Cn- El Estado reconoce, garantiza y fomenta las libertades de consumo, ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contratación de empresa y cualesquiera otras que emanen de los principios que informan esta Constitución. Sin embargo, el ejercicio de dichas libertades no podrá ser contrario al interés social ni lesivo a la moral, la salud o la seguridad pública.</p>	<p>Arto. 105.Cn-Es obligación del Estado regular justa y racionalmente la distribución de los bienes básicos de consumo y su abastecimiento, tanto en el campo como en la ciudad. La especulación y el acaparamiento son incompatibles con el régimen económico-social y constituyen delitos graves contra el pueblo.</p>	<p>Arto. 46. Cn. (...)</p> <p>Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz: a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado aprobará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.</p>	<p>Arto. 49. Cn. El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.</p> <p>La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos.</p>
--	---	--	--	--	--

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Para los objetivos de la Ventanilla Única Centroamericana de Atención y Resolución de Reclamos de Consumidores Transfronterizos, hay que destacar, la Ley de Panamá que dispone expresamente que se aplicará la Ley a todos los actos o prácticas que surtan sus efectos en la República de Panamá, indistintamente del lugar en donde se perfeccionen; en cuanto a las demás leyes tal y como está redactado su ámbito de aplicación puede dar lugar a que muchas empresas pretendan evadir cualquier responsabilidad que puedan tener por infracciones a las Leyes de Protección al Consumidor y que tengan su origen en una transacción transfronteriza.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 2. Decreto No. 006-2003. Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y</p>	<p>Ámbito de Aplicación Arto. 2 Decreto No. 776.- Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos</p>	<p>Arto. 2 Decreto No. 24-2008.- Ámbito de Aplicación. Las disposiciones de la presente Ley son aplicables a todas las</p>	<p>Arto. 3.Ley 182.- Son actos jurídicos regulados por esta Ley, los realizados entre dos partes que intervienen en una transacción en su carácter de proveedor y consumidor; el</p>	<p>Arto. 1. Ley No. 7472. Objetivo y fines. El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la</p>	<p>Arto. 2 Ley No.45. Ámbito de aplicación. Esta Ley se aplicará a todos los agentes económicos, sean</p>

<p>consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.</p>	<p>personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios</p>	<p>relaciones de consumo que se contraten o provean en el territorio nacional por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.</p> <p>Los Servicios Públicos y las actividades privadas de interés público nacional, así declaradas expresamente en virtud de ley y que cuenten con su propio ente regulador, se regirán por su legislación específica. Lo no previsto en dichas disposiciones legales se regirá por lo dispuesto en la presente Ley.</p> <p>La presente Ley no aplica a quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios que guarden relación específica con su giro comercial y para integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.</p> <p>Quedan excluidos del ámbito de esta Ley los contratos celebrados entre consumidores.</p>	<p>objeto recaerá sobre cualquier clase de bienes o servicios públicos o privados.</p> <p>Se incluyen servicios públicos tales como el suministro de energía, acueductos y alcantarillados, telecomunicaciones y correos, puertos, transportes y otros similares.</p> <p>Se exceptúan los servicios que se prestan en virtud de una relación laboral y los servicios profesionales regulados por otra ley.</p>	<p>promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.</p>	<p>personas naturales o jurídicas, empresas privadas o instituciones estatales o municipales, industriales, comerciantes o profesionales, entidades lucrativas o sin fines de lucro, o a quienes, por cualquier otro título, participen como sujetos activos en la actividad económica.</p> <p>Igualmente, se aplicará a todos los actos o prácticas que surtan sus efectos en la</p> <p>República de Panamá, indistintamente del lugar en donde se perfeccionen.</p>
---	---	--	--	---	---

COMPETENCIAS

Coincidentemente para alcanzar los fines y objetivos de la creación de la Ventanilla Única Centroamericana de Atención y Resolución de Reclamos de Consumidores Transfronterizos, todas las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Centroamérica tienen competencia en dictar políticas y directrices nacionales para la protección y defensa de los consumidores, suscribir convenios de

cooperación, alerta temprana y/o prevención con organismos públicos, privados, nacionales internacionales; 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; Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos de los consumidores y usuarios; Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de Derecho de Consumo, así como prestar asesoría u orientación a consumidores, usuarios y proveedores; Realizar inspecciones a los proveedores a través de sus funcionarios debidamente acreditados, las que podrán realizarse de oficio, por queja o por denuncia de los consumidores; velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores; Conocer y resolver de las demandas y denuncias que interpongan los consumidores en contra de los proveedores de servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda; promover entre las partes un avenimiento a través de los medios alternos de resolución de conflictos señalados en cada una de las leyes.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 54. Decreto No. 006-2003. Atribuciones. Son atribuciones de la Dirección:</p> <p>a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.</p> <p>b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.</p> <p>c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.</p> <p>d) Formular y realizar</p>	<p>Competencias Arto. 58. Decreto No. 776. La Defensoría tendrá las competencias siguientes:</p> <p>a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;</p> <p>b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;</p> <p>c) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;</p> <p>d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o</p>	<p>Arto. 6. Decreto No. 24-2008. Atribuciones. La Autoridad e Aplicación, sin perjuicio de otras funciones específicas, tendrá la atribuciones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cumplir y hacer cumplir la presente Ley y su Reglamento. Dictar Políticas y directrices nacionales para la protección y defensa de los consumidores, pudiendo para ello suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y/o prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales; Emitir resoluciones y dictámenes en el ámbito de su competencia. Administrar el fondo especial creado en la presente Ley para su fortalecimiento institucional y la ejecución 	<p>Arto. 6. Decreto A.N 2187 Son funciones de la DDC, además de las establecidas en el Arto. 115 del Reglamento de la Ley 290, las siguientes:</p> <p>a) Elaborar propuestas de políticas y programadas de trabajo anuales para el logro de sus objetivos;</p> <p>b) Vigilar y hacer cumplir la Ley 182 y el presente Reglamento;</p> <p>c) Establecer un Registro de las asociaciones de consumidores sin fines de lucro, así como controlar la ejecución de los fondos que otorgue el Ministerio, conforme el Arto. 40 de la Ley.</p> <p>d) Conocer y resolver de las demandas y denuncias que interpongan los consumidores en contra de los proveedores de servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda.</p> <p>e) Promover entre las partes un avenimiento a través del procedimiento establecido en</p>	<p>Arto. 53 Ley No. 7472.ⁱ La Comisión Nacional del Consumidor tiene las siguientes potestades:</p> <p>a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con el Arto. 29(*) de esta Ley. (*) (Actualmente corresponde al Arto. 32);</p> <p>b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el Arto. 17 de esta Ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor.</p> <p>c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta Ley, mientras se dicta resolución en el asunto.</p>	<p>Artículo 86 Ley No.45. Funciones de la Autoridad. La Autoridad tendrá las siguientes funciones y atribuciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar sus políticas generales y velar por su ejecución. Crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera para su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, y señalarles sus funciones. Investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia, la realización de actos y conductas prohibidos por esta Ley. Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y para la prevención

<p>programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.</p> <p>e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.</p> <p>f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.</p> <p>g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuar en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.</p> <p>h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.</p>	<p>extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;</p> <p>e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;</p> <p>f) Realizar inspecciones, auditorias y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;</p> <p>g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;</p> <p>h) Velar por que en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro inmediato de los</p>	<p>de los planes de formación; educación y organización de los consumidores;</p> <p>5) Proponer a la autoridad competente 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.</p> <p>6) Dictar las regulaciones y reglamentaciones necesarias emanadas de esta Ley para garantizar el pleno cumplimiento de la misma;</p> <p>7) 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;</p> <p>8) Proponer al Poder Ejecutivo y a las Corporaciones Municipales, ante la ocurrencia de desastres naturales la adopción de medidas provisionales de emergencia para la protección de los consumidores.</p> <p>9) Organizar, realizar y divulgar a través de los</p>	<p>el Capítulo IV del presente Reglamento.</p> <p>f) Establecer relaciones con la representación de los consumidores y darle cumplimiento a lo establecido en el Capítulo IX de la Ley 182.</p> <p>g) Procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de los consumidores.</p> <p>h) Realizar inspecciones a los proveedores a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por queja o por denuncia de los consumidores.</p> <p>i) Para efectos de resolver las causas que ante ésta se interpongan, la DDC, podrá auxiliarse de expertos para realizar peritajes.</p> <p>j) Solicitar la colaboración de otras instituciones, para el desempeño de sus funciones.</p> <p>k) Elaborar los procedimientos administrativos que sean necesarios para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>l) Recomendar nuevos instrumentos legales y administrativos que se consideren necesarios para mejorar la calidad de los bienes y servicios en el país.</p> <p>m) Vigilar el cumplimiento del control de precios de aquellos productos de consumo básico,</p>	<p>d) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el Arto. 41 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general;</p> <p>e) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda.</p> <p>f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el Arto. 60(*) de esta Ley. (*) (Actualmente corresponde al Arto. 63). La Comisión nacional del consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al Arto. 39(*) de esta Ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes. (Así modificada su numeración por el Arto. 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 50 al 53) (*) (Actualmente corresponde al Arto. 42)</p>	<p>de las prácticas restrictivas de la competencia.</p> <p>5. Realizar abogacía de la libre competencia ante los agentes económicos, asociaciones, instituciones educativas, entidades sin fines de lucro, organizaciones de la sociedad civil y la Administración Pública, a través de la cual podrá recomendar, mediante informes técnico-jurídicos, la adopción o modificación de cualquier trámite o requisito propio de algún sector de la economía nacional o</p> <p>realizar estudios a fin de promover y fortalecer la competencia en el mercado.</p> <p>6. Establecer Programas Corporativos de Conformidad, a fin de prevenir las prácticas restrictivas de la competencia en los distintos mercados, procurando su funcionamiento más eficiente, garantizando así los intereses superiores de los consumidores.</p> <p>7. Desarrollar guías técnicas para el mejor ejercicio de sus funciones,</p>
--	--	---	--	--	---

<p>i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de ésta Ley.</p> <p>j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarquen en los principios que rigen la economía de mercado.</p> <p>k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.</p> <p>l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.</p> <p>m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.</p>	<p>formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;</p> <p>i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;</p> <p>j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;</p> <p>k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;</p> <p>l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;</p> <p>m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;</p> <p>n) Apoyar, fomentar y llevar un</p>	<p>medios de comunicación masivos del país, estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas del precio y suministrar toda otra información de interés para los consumidores.</p> <p>10) Establecer convenios con la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON) y los gobiernos municipales del país para la aplicación de la presente Ley y su Reglamento.</p> <p>11) Promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido.</p> <p>12) Promover la creación, organización y desarrollo de las asociaciones de consumidores en el territorio nacional;</p> <p>13) Crear un Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores;</p> <p>14) Crear un Registro Público de Infractores;</p> <p>15) Recibir y dar respuesta a las consultas, solicitudes y denuncias de los consumidores.</p> <p>16) Realizar inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta Ley;</p> <p>17) Requerir informes, opiniones y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta Ley, las cuales estarán obligadas a atender el requerimiento con los plazo estipulados.</p>	<p>que por circunstancias excepcionales en virtud de la Ley estén sometidos a dicho control, tales como medicamento de consumo humano.</p> <p>n) Todas las demás funciones complementarias para el logro de sus objetivos.</p>		<p>de conformidad con la presente Ley y sus reglamentos.</p> <p>8. Elaborar su reglamento interno y someterlo a la aprobación del Órgano Ejecutivo.</p> <p>9. Emitir opiniones sobre las leyes, los reglamentos, los actos administrativos y los proyectos, que se relacionen con las materias objeto de esta Ley.</p> <p>10. Conocer de las consultas que sometan a su consideración los agentes económicos y los consumidores.</p> <p>11. Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado, y propiciar la eliminación de tales prácticas, mediante su divulgación o la recomendación de medidas legislativas o administrativas encaminadas a su corrección.</p> <p>12. Coordinar con el Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Comercio e Industrias, acciones para que los reglamentos técnicos se apliquen a todos los productos y</p>
--	---	---	--	--	--

<p>n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.</p> <p>ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.</p> <p>o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.</p> <p>p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.</p> <p>q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.</p> <p>r) Registrar los contratos de</p>	<p>listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;</p> <p>o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;</p> <p>p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distinguen en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;</p> <p>q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos; y</p> <p>r) Las demás atribuciones y facultades que le confiera la ley.</p>	<p>18) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciante, presuntos infractores, testigos y peritos;</p> <p>19) Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos iniciados de oficio o por denuncia para determinar las infracciones a esta Ley;</p> <p>20) Imponer las sanciones administrativas y las multas que establece la presente Ley;</p> <p>En el ejercicio de sus atribuciones, la autoridad de aplicación podrá solicitar la colaboración de los gobiernos municipales, de la fuerza pública así como de cualquier organismo del Estado, los cuales estarán en la obligación de atender la solicitud con la mas alta prioridad.</p>			<p>servicios ofrecidos en el territorio aduanero nacional.</p> <p>13. Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizados.</p> <p>14. Emitir concepto por iniciativa propia o por solicitud de municipios, instituciones autónomas o semiautónomas e instituciones estatales en general, cuando en el ámbito de sus decisiones, actos o anteproyectos de ley se pueda afectar la libre competencia, la libre concurrencia o la protección al consumidor.</p> <p>15. Cesar, en cualquier etapa de la investigación que se realice en sede administrativa y aun luego de promovido proceso judicial ante la autoridad competente, la investigación o desistir del proceso judicial, mediante la realización de transacciones, previo cumplimiento de los requisitos legales, siempre que los agentes económicos investigados o demandados acepten medidas en torno a las conductas o a los actos investigados, incluyendo cláusulas penales que garanticen el cumplimiento del acuerdo.</p> <p>16. Investigar, conocer y verificar la comisión de prácticas</p>
---	--	--	--	--	---

<p>adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.</p> <p>s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.</p> <p>t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.</p> <p>u) Las demás que le asigne esta Ley.</p>					<p>monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias por las empresas o entidades que prestan servicios públicos, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en concordancia con las reglamentaciones y leyes sectoriales aplicables al servicio público de que se trate. Para ello, la Autoridad solicitará el apoyo y la colaboración del personal técnico de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.</p> <p>17. Ejercer la jurisdicción coactiva sobre las multas impuestas por violación a las normas de libre competencia o de protección al consumidor.</p> <p>18. Retirar del mercado y destruir los productos vencidos, sin fecha de vencimiento, con fecha alterada o que no pueda determinarse o con fecha expirada; la mercancía deteriorada o que adolezca de cualquier otra condición que ponga en peligro la integridad de los consumidores, así como las herramientas, los utensilios o los aparatos de medición, como las pesas y balanzas dañadas o alteradas. En el caso de los productos vencidos, se exceptúan los agroquímicos, los medicamentos y los productos</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>tóxicos o que produzcan daños a la salud humana, animal o vegetal, los cuales serán retirados y enviados a las autoridades correspondientes. Solo serán destruidos las balanzas, las pesas y los demás utensilios de medición que, una vez retirados y bajo custodia de la Autoridad, no pudieran ser debidamente recalibrados, para lo cual se concederá el término de cinco días hábiles, contado a partir del retiro de la balanza del mercado, para que el proveedor que considere que pueda calibrar su balanza, se apersona a la Autoridad para realizar dicha calibración. De no lograrse la calibración en cuestión, se procederá a la destrucción de dicho instrumento de metrología.</p> <p>19. Cumplir las funciones discrecionales señaladas en la presente Ley, en las leyes especiales y cualquier otra función que le atribuyan la ley y los reglamentos que se dicten en su desarrollo.</p>
--	--	--	--	--	--

AUTONOMÍA

En relación a la autonomía que tienen las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de la Región Centroamericana, del análisis de las Leyes de Protección al Consumidor vigentes, se puede deducir que las Agencias Gubernamentales de El Salvador y Panamá son las que están en primer lugar ya que poseen mayor grado de autonomía al ser instituciones descentralizadas del gobierno de la república con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y en lo presupuestario. En segundo lugar, esta la Agencia gubernamental de Costa Rica, como órgano de máxima desconcentración adscrito al Ministerio de Economía Industria y Comercio. En Tercer lugar están las Agencias Gubernamentales de Guatemala y Honduras, dependencias del Ministerio de Economía y la Secretaría de Industria y

Comercio respectivamente, con rango de Direcciones Generales y en cuarto y último lugar está la Agencia Gubernamental de Nicaragua como instancia del Ministerio de Fomento Industria y Comercio con rango de Dirección Específica lo cual impide muchas veces su actuar, ya que las decisiones son tomadas en consulta, dependiendo, con el Director General, Ministro y la Presidencia de la República, según el caso.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 53. Decreto No. 006-2003. Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.</p>	<p>Creación de la Defensoría del Consumidor Arto. 56. Decreto No. 776 Créase la Defensoría del Consumidor, como una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Se regirá por lo dispuesto en la presente ley y su reglamento, además de leyes especiales aplicables a la materia.</p>	<p>Arto. 4 Decreto No. 24-2008.- Autoridad de Aplicación. La Secretaria de Estado en los despachos e industria y Comercio a través de la Dirección General de Protección al Consumidor será la autoridad de Aplicación de la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones legales complementarias emanadas de esta Ley.</p>	<p>Arto 39 Ley 182. Corresponde al Ministerio de Economía Y Desarrollo la competencia y aplicación de la presente Ley, así mismo adoptará las estructuras organizativas necesarias, previa consulta con las asociaciones de consumidores para hacer efectivo el cumplimiento de las mismas.</p> <p>Arto. 4. Decreto A.N. 2187 La Dirección de Defensa del Consumidor, DDC, creada en virtud de la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimiento del Poder Ejecutivo y del Arto. 115 de su Reglamento, será la instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, encargada de velar y hacer cumplir lo estatuido en la Ley 182 y en el presente Reglamento</p>	<p>Arto. 47. Ley No. 7472. "Creación de la Comisión Nacional del Consumidor. Se crea la Comisión Nacional del Consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de los capítulos V y VI de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la Competencia.</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 44 al 47)</p>	<p>Artículo 84 Ley No.45. La Autoridad. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones. La Autoridad estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución Política y las leyes.</p>

DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR

Uno de los puntos más complejos (y básicos) de toda legislación de protección al consumidor es la definición del sujeto especialmente protegido, es decir, cómo se define, para los efectos de aplicación de la ley al consumidor; así podemos observar que en las leyes de protección al consumidor vigentes en Centroamérica se adoptan diferentes definiciones de consumidor, pero con algunas similitudes, como por ejemplo el criterio de la "destinación" como el caracterizador de la cualidad de consumidor, es decir, las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen, o disfruten, el producto o servicio como destinatario final; tal

como se puede observar en las leyes de Costa Rica, Honduras, Nicaragua y Panamá. Otra semejanza entre las leyes de protección al consumidor vigentes en Centroamérica es incluir en la definición de consumidor a toda persona natural o jurídica, pública o privada, lo cual provoca en algunos casos, cuando se habla de personas jurídicas, ya que no se especifica si esta debe de tener o no ánimo de lucro, porque no se puede afirmar que sean idénticas, ni siquiera similares las relaciones jurídicas entre personas jurídicas (especialmente cuando está de por medio el ánimo de lucro) y las relaciones entre proveedor y consumidor persona natural, debido a que estos por lo general, no poseen ningún conocimiento profesional, es decir no tienen conocimientos técnicos sobre el producto o servicio, ni en cuanto a los riesgos inherentes a las transacciones comerciales. La experiencia jurídica comparada (Ley Federal de Protección al Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación del 06 de Junio de 2006) protege a la persona natural o jurídica que adquieran, almacenen utilice o consume bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización, o prestación de servicios a terceros. Es válido comentar la experiencia peruana que mediante resolución número 0422-2003/TDC-INDECOPI del 03/10/2003 ahora también se entiende como consumidores a las personas naturales o jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios que son también sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo; la legislación de protección al consumidor de Costa Rica recoge este criterio.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 3 inco. C) Decreto No. 006-2003 Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.</p>	<p>Sujetos de la ley Arto.3 inciso a) LPC. - Para los efectos de la presente ley, se entenderá por:</p> <p>a) Consumidor o Usuario: toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.</p> <p>En caso que el consumidor fuere el Estado, el Municipio o cualquier entidad pública, para la solución de las controversias que se susciten a consecuencia de la contratación respectiva, se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y otras leyes que fueren</p>	<p>Arto. 7.- Glosario. inco.6) Decreto No. 24-2008. CONSUMIDOR: Persona natural o jurídica de carácter público o privado, que adquiera, utilice, consuma o disfrute bienes o servicios para su consumo final o beneficio social o bien reciba oferta para ello, por parte de un proveedor. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario de servicios.</p>	<p>Arto. 4. inciso a) Ley 182.- Para los efectos de esta Ley se adoptan las siguientes definiciones: Consumidores: Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza.</p>	<p>Arto. 2 Ley No. 7472ⁱⁱⁱ.- Consumidor: Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley- que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.</p>	<p>Arto.33 numeral 2, Ley No.45. Consumidor. Persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza.</p>

	aplicables.				
--	-------------	--	--	--	--

D E R E C H O S D E L O S C O N S U M I D O R E S

Los Derechos de los Consumidores han sido reconocidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante las Directrices para la Protección de los Consumidores, aprobadas por la Resolución 32-248 del 09 de Abril de 1985. En resumen, las leyes de protección al consumidor consagran los siguientes derechos de los consumidores: 1. Derecho a la salud, la protección del consumidor abarca el consumo de alimentos productos farmacéuticos y la utilización de productos químicos cuya incidencia en la salud de los consumidores es bien manifiesta; 2. Derecho a la seguridad, es decir que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora la existencia de peligros en el uso de los productos introducidos al mercado y para que los consumidores estén debidamente informados de ellos a fin de garantizar su seguridad física; 3. Derecho a la información, se consagra este derecho para hacer efectivo el ejercicio de la libre elección entre distintas opciones de acuerdo con su mejor conveniencia; 4. Derecho a la libre elección se reconoce que es al consumidor a quien corresponde escoger libremente los bienes que se propone adquirir en el mercado, de acuerdo con sus necesidades, expectativas y recursos; 5. Derecho al adecuado aprovisionamiento es decir la protección contra toda practica de acaparamiento o especulación que impida o entorpezca la provisión adecuada de bienes y servicios tendientes a satisfacer sus necesidades; 6. Derecho a la protección en situaciones de inferioridad, se ofrece la protección del poder público al consumidor o usuario que no tiene alternativa distinta que adherirse en forma incondicional a clausulas establecidas unilateralmente por un proveedor, en el marco de contratos cuyas implicaciones reales el consumidor ignora la mayoría de las veces; 7. Derecho de la Indemnización, es decir a ser resarcido por los daños o perjuicios que se le hubiere causado al consumidor en la prestación del servicio o por defecto del bien adquirido.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 4. Decreto No. 006-2003. Sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:</p> <p>a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.</p> <p>b) La libertad de elección del bien o servicio.</p>	<p>Derechos básicos de los consumidores</p> <p>Arto. 4. LPC - Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:</p> <p>a) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación;</p> <p>b) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el inciso</p>	<p>Arto. 9 Decreto No. 24-2008.- Derechos Básicos.</p> <p>Son derechos esenciales de los consumidores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La protección de la vida, salud o seguridad humana en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios; 2) La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios. 3) La libertad de elección del bien o servicio; 	<p>Arto. 12.Ley 182.- Los Consumidores tienen derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Protección de la Salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios. ; b) Educación para el consumo. c) Una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado. d) Un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios. e) Una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y que sean responsabilidad del 	<p>Arto. 32 Ley No. 7472.- iv Derechos del consumidor.</p> <p>Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes: a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.</p> <p>b) La protección de sus legítimos intereses económicos</p>	<p>Artículo 35Ley No.45. Derechos de los consumidores.</p> <p>Los consumidores tendrán, entre otros, derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser protegidos eficazmente contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, la salud o la seguridad física. 2. Recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio, así como para efectuar el uso o

<p>c) La libertad de contratación.</p> <p>d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.</p> <p>e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.</p> <p>f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.</p> <p>g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.</p>	<p>cuarto del Arto. 31 de esta ley;</p> <p>c) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;</p> <p>d) Ser educado e informado en materia de consumo, especialmente de lo establecido en el Arto. 7, literal e) de esta ley; así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;</p> <p>e) La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;</p> <p>f) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;</p> <p>g) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado;</p> <p>h) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;</p> <p>i) Defensa de sus derechos en</p>	<p>4) La libertad de contratación;</p> <p>5) El suministro de información por parte de de los proveedores en forma apropiada, clara y veraz y oportuna sobre los bienes y servicios.</p> <p>6) La protección contra la publicidad engañosa o falsa, las modalidades de ventas coercitivas o discriminatorias y las practicas y cláusulas abusivas que se le impongan en perjuicio de sus intereses económicos;</p> <p>7) La protección contra el uso engañoso de signos distintivos.</p> <p>8) La indemnización integral al consumidor en caso de daño producido por incumplimiento de lo convenido en la transacción y/o violación a las disposiciones de esta y otras leyes por parte del proveedor.</p> <p>9) El derecho a renegociar las cláusulas contractuales que hayan establecido obligaciones que, en razón de hechos sobrevinientes, las hagan excesivamente onerosas, pudiendo proponer en este caso una modificación del contrato.</p> <p>10) El ejercicio pleno de sus derechos disponiendo el juez, en su caso la inversión de la carga</p>	<p>proveedor.</p> <p>f) Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no cumpla.</p> <p>g) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores.</p> <p>h) Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses.</p> <p>i) La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales</p> <p>j) Reclamar a las instituciones del Estado las negligencias por servicios públicos prestados y que hayan producido un daño directo al consumidor.</p> <p>k) Estar protegido en relación a su vida, su seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo, todo a cargo de los proveedores de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados.</p>	<p>y sociales.</p> <p>c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.</p> <p>d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.</p> <p>e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.</p> <p>f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.</p> <p>g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten. (Así modificada su numeración por el Arto. 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 29 al 32)</p>	<p>consumo adecuado de este, de conformidad con las leyes nacionales.</p> <p>3. Tener acceso a una variedad de productos y servicios valorativamente competitivos que les permitan libremente elegir los que deseen.</p> <p>4. Ser protegidos en sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo, en toda relación de consumo, y contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen faltas a la veracidad o información errada o incompleta sobre los productos o servicios.</p> <p>5. Ser escuchados de manera individual o colectiva por las instituciones correspondientes, a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.</p> <p>6. Recibir educación y orientación, con el fin de formarlos debidamente para que las relaciones de consumo lleguen a ser equilibradas y transparentes.</p>
---	--	--	---	---	---

<p>h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.</p> <p>i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.</p> <p>j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.</p>	<p>procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;</p> <p>j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;</p> <p>k) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos; y</p> <p>l) Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.</p>	<p>probatoria en el proceso civil, cuando a su criterio lo alegado resulte verosímil y la naturaleza del litigio y las circunstancias del caso lo ameriten;</p> <p>11) La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales o de cualquier índole y la indemnización integral por los perjuicios ocasionados al consumidor, relacionados con los intereses y derechos individuales o de incidencia general o colectiva, y el acceso a los órganos administrativos y judiciales con este propósito;</p> <p>12) Recibir educación como consumidor sobre el uso adecuado de bienes o servicios que le permitan conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones;</p> <p>13) Agruparse y constituir asociaciones de consumidores; y,</p> <p>14) Gozar de atención especial y prioritaria cuando se trata de consumidores menores de edad, discapacitados, mujeres gestantes y adultos mayores.</p> <p>Los derechos antes enunciados no excluyen los consignados en otras leyes ni los derivados de tratados o convenciones internacionales.</p>			
---	--	--	--	--	--

DELEGACIÓN DE FUNCIONES

Todas las Leyes de Protección al Consumidor de Centroamérica establecen la posibilidad de que la agencia gubernamental abra oficinas en el interior de cada uno de sus países, sin embargo, un común denominador en todos los países es la falta de recursos económicos para poder cumplir con las funciones encomendadas en cada una de las leyes. De acuerdo a información disponible en las páginas web de las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Centroamérica, estas tienen la siguientes sedes regionales, **Guatemala:** 11 sedes regionales en los siguientes departamentos Peten, Huehuetenango, Quetzaltenango, Retalhuleu, Suchitepéquez, Quiché, Alta Vera Paz, Jutiapa, Chiquimula, Zacapa, Zaval. **El Salvador** 4 Oficinas Regionales, dos en San Salvador, una en Santa Ana y otra en San Miguel, y adicionalmente cuenta con 33 infocentro. **Honduras:** No existe información disponible respecto a la existencia de oficinas regionales de la Agencia Gubernamental de protección al consumidor. En relación a **Nicaragua:** No tiene oficinas Regionales existe únicamente una oficina con sede en la capital de la república que atiende todas las demandas o denuncias procedentes de todo el territorio nacional. En el caso de **Costa Rica:** No hay información disponible respecto a oficinas regionales de la Agencia Gubernamental de Protección al Consumidor. En relación a **Panamá:** La Autoridad de Protección al Consumidor cuenta con 7 oficinas regionales ubicadas en diferentes provincias de la república siendo estas Bocas del Toro, Penonomé, Colón, David, Chitré, Las Tablas y Santo Domingo, también cuenta con un servicio municipal de atención al consumidor como apoyo a la institución ubicadas en la Pintada (Coclé), y en la Palma (Darién), por medio de la cual la autoridad desconcentra sus actividades para brindar un mejor servicio al consumidor.

Hay que destacar que las leyes de Costa Rica, Honduras y Nicaragua permiten la suscripción de convenio con los gobiernos municipales para garantizar el acceso de la población a los servicios que ofrecen sus Agencias de Protección al Consumidor.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 54. Decreto No. 006-2003 Atribuciones. Son atribuciones de la Dirección: (...) q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.</p>	<p>Ámbito territorial</p> <p>Arto. 60. LPC. La Defensoría tendrá por sede la ciudad capital de la República de El Salvador, pero mediante acuerdo del Presidente de la Defensoría, podrá trasladar temporalmente su asiento a otro lugar del país. El ámbito de actuación de la Defensoría se extenderá a todo el territorio nacional.</p> <p>Según las necesidades del servicio y la disponibilidad de recursos, podrá autorizarse el establecimiento de unidades dependientes de la Defensoría en todo el territorio</p>	<p>Arto. 5. Decreto No. 24-2008.- Participación de los Gobiernos Municipales. En el ejercicio de sus atribuciones y aplicación de la presente Ley, la Autoridad de Aplicación se auxiliará de los gobiernos municipales, en el marco de las competencias que les atribuye la Ley de Municipalidades y la Ley de Policía y Convivencia Social en cuanto a la regulación de la actividad mercantil y de otras acciones de protección al consumidor.</p> <p>La Autoridad de Aplicación deberá suscribir convenios con los gobiernos municipales con</p>	<p>Arto. 5 Decreto A.N 2187. Para la eficiente aplicación de la Ley y de conformidad con la ley y el Arto. 6 de la Ley 290, Ley de Organización Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, el Ministerio solicitará la colaboración de los Gobiernos Municipales y otras instituciones del Poder Ejecutivo, cuyo ámbito de competencia esté vinculado a la promoción y defensa de los derechos del consumidor.</p> <p>Arto. 13 Decreto A.N 2187. Las autoridades ministeriales y las alcaldías municipales están obligadas a prestar el apoyo necesario para la</p>	<p>Arto. 58. Decreto Ejecutivo No. 25234-MEIC. De las inspecciones. Para efectos de control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de la Ley y este Reglamento, los funcionarios competentes del MEIC (incluyendo a la CPC y a la CNC) podrán realizar inspecciones administrativas, para lo cual deben portar y exhibir su correspondiente identificación oficial.</p> <p>Los funcionarios municipales y miembros de la policía</p>	<p>Arto113. Ley No.45. (...) Se designa a los alcaldes municipales de cabecera de provincia para que puedan conocer del proceso de conciliación por las quejas que presenten por escrito los consumidores, de acuerdo con este Capítulo.</p>

	nacional.	el objeto de que éstos puedan proceder a las pericias, inspecciones e investigaciones solicitadas para la más pronta y adecuada resolución de los asuntos de que conozca la autoridad de aplicación, así como para la ejecución de fondos para la formación y educación de los consumidores.	debida aplicación de la Ley 182 y del presente Reglamento. Igual obligación se establece cuando se trate de hacer cumplir las resoluciones emitidas por la DDC.	administrativa, debidamente capacitados conforme al programa conjunto que al efecto podrían establecer el MEIC y el (los) municipio(s) o Ministerios(s) correspondiente(s), también podrán efectuar inspecciones, pero únicamente cuando el MEIC, la CPC o la CNC lo soliciten expresamente.	
--	-----------	--	---	--	--

REGULACIÓN DE PRECIOS

Las leyes de protección al consumidor de los países centroamericanos del Salvador, Honduras, Costa Rica y Panamá señalan la regulación y fijación de precios en casos excepcionales como aquellas para el caso específico de conductas monopolísticas u oligopolísticas; o emergencia nacional, en la caso de Nicaragua la Ley contempla la potestad de regular los precios de los medicamentos, y en el caso de Guatemala la ley no faculta a la Agencia para ningún tipo de regulación de precios.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
No existe en la Ley ninguna disposición referida a la regulación de precios.	Competencias Arto. 58. LPC .- La Defensoría tendrá las competencias siguientes: Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales.	Arto. 8 Decreto No. 24-2008.- Plan de revisión, estabilización y concertación de precios de los artículos de la canasta básica de demanda estacional. La Autoridad de Aplicación presentará anualmente al Gabinete Económico un Plan de Previsión, Estabilización y Concertación de Precios de	Arto. 5. Ley 182.- La importación, producción y comercialización de medicamentos de consumo humano deberá ser reguladas por el Poder Ejecutivo. El control de calidad y precios de estos productos deberán ser parte de estas regulaciones.	Arto. 5. Ley No. 7472. - Casos en que procede la regulación de precios. La Administración Pública puede regular los precios de bienes y servicios sólo en situaciones de excepción, en forma temporal; en tal caso, debe fundar y motivar apropiadamente esa medida. Esta facultad no puede	Arto. 199. Ley No.45. Regulación de precios. Excepcionalmente, el Órgano Ejecutivo formulará y reglamentará las políticas de regulación de precios, y la Autoridad las ejecutará, fijando temporalmente los precios de determinados bienes y servicios,

		<p>aquellos artículos de la canasta básica que por razones de demanda estacional, requieran la participación del Estado para neutralizar el impacto especulativo en los precios de los mismos, ya sea acudiendo a los instrumentos a su disposición en materia de suministro y en la función de comercialización o mediante la concertación correspondiente en el Sector Privado.</p> <p>Los requerimientos financieros de tal Plan de Previsión, Estabilización y Concertación de Precios de la Canasta Básica, se incluyen en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Gobierno Central de la República.</p> <p>Arto. 72 Decreto No. 24-2008.- Determinación del precio máximo de venta. El precio, tarifa o margen máximo de comercialización deberá ser determinado por la Autoridad de Aplicación cuando se trate de:</p> <p>1) Bienes de primera necesidad o esenciales para el consumo o la</p>	<p>Arto. 38. Decreto A.N. 2187.-El control de calidad y precios de los medicamentos para consumo humano, del que se habla en el Arto. 5 de la Ley, estará a cargo del Ministerio de Salud, en cuanto a la calidad; y del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, en cuanto a los precios.</p> <p>Arto. 39. Decreto A. N. 2187 .-La regulación de precios de los medicamentos para uso humano por parte del Ministerio, operará mediante un precio máximo de venta por producto, el que deberán observar los integrantes de la cadena de comercialización. Para determinar el precio máximo, se utilizará como parámetro preferencial, el precio CIF de los productos más un margen global y razonable para cada uno de los integrantes de la cadena de comercialización, tomando en cuenta las características comerciales del producto así como el mercado nacional y centroamericano. De esta manera se establecerá un precio máximo de venta a nivel mayorista y al nivel detallista; dichos precios máximos permitirán e indicarán a la competencia de precios en beneficio de los</p>	<p>ejercerse cuando un producto o servicio es vendido o prestado por la Administración Pública, en concurrencia con particulares, en virtud de las funciones de estabilización de precios que expresamente se señalen en la ley.</p> <p>Para el caso específico de condiciones monopolísticas y oligopolísticas de bienes y servicios, la Administración Pública regulará la fijación de los precios mientras se mantengan esas condiciones.</p> <p>Los bienes y servicios sujetos a la regulación mencionada en el párrafo anterior, deben fijarse por decreto ejecutivo, previo parecer de la Comisión para promover la competencia acerca de la conveniencia de la medida. En ese decreto, se debe establecer el vencimiento de la medida cuando hayan desaparecido las causas que motivaron la respectiva regulación, según resolución fundada de esa Comisión, que debe comunicarse al Poder Ejecutivo para los fines correspondientes. En todo caso, esta regulación debe revisarse dentro de períodos</p>	<p>solo en situaciones en que se advierta la existencia de restricciones al funcionamiento eficiente del mercado, o el inicio de una conducta monopolística generalizada, por uno o varios agentes económicos con poder sustancial sobre el mercado pertinente, que constituya una amenaza inminente contra el consumidor y la libre competencia, a fin de lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor.</p> <p>Esta regulación solo podrá ser ejercida sobre productos cuyo arancel de importación aplicado exceda el cuarenta por ciento (40%) ad valorem y, por ser esta medida temporal, tendrá que motivarse y fundarse su adopción. En el caso de los hidrocarburos, los productos derivados del petróleo y los Arto.s de primera necesidad, solo será necesario el debido sustento para su adopción, sin la necesidad de que el arancel aplicado sea mayor del cuarenta</p>
--	--	---	---	--	---

		<p>salud;</p> <p>2) Servicios esenciales de uso masivo;</p> <p>3) Insumos, materias primas, materiales, envases, empaques o productos semielaborados necesarios para la producción o prestación de los enunciados en los números 1 y 2 precedentes; y,</p> <p>4) Insumos indispensables para la operación de las actividades económicas del país.</p> <p>Arto. 73 Decreto No. 24-2008.- Causas para la determinación del precio máximo de venta. La Autoridad de Aplicación deberá determinar el precio, tarifa o margen máximo de comercialización o la modificación de éstos, en los casos siguientes:</p> <p>1) Cuando se trate de caso fortuito o fuerza mayor que derive en emergencia, desastre o situación de calamidad sea sectorial, regional o nacional declarada por la autoridad competente y que genere acaparamiento, especulación, desabastecimiento o se niegue la venta de los</p>	<p>consumidores.</p>	<p>no superiores a seis meses o en cualquier momento, a solicitud de los interesados. Para determinar los precios por regular, deben ponderarse los efectos que la medida pueda ocasionar en el abastecimiento.</p> <p>Asimismo, la Administración Pública podrá regular y fijar el precio mínimo de salida del banano para la exportación.</p> <p>La regulación referida en los párrafos anteriores de este artículo, puede realizarse mediante la fijación de precios, el establecimiento de márgenes de comercialización o cualquier otra forma de control.</p> <p>Los funcionarios del Ministerio de Economía, Industria y Comercio están facultados para verificar el cumplimiento correcto de la regulación de precios mencionada en este artículo.</p>	<p>por ciento (40%) ad valórem.</p> <p>Arto. 200.Ley No.45. Bienes y servicios sujetos. Los bienes y servicios sujetos a la regulación de precios, a que se refiere el Arto. anterior, serán determinados mediante decreto expedido por el Órgano Ejecutivo, previa consulta no vinculante a la Autoridad. En el decreto ejecutivo se establecerá que la medida quedará eliminada cuando hubieran desaparecido las causas que motivaron su adopción, según se determine mediante resolución fundada.</p> <p>La regulación tendrá una duración máxima de seis meses, salvo que se justifique su prórroga por periodos iguales, en tanto persistan las circunstancias originales que motivaron su adopción.</p> <p>Junto con la regulación, el Órgano Ejecutivo adoptará las medidas que se requieran para eliminar las imperfecciones del mercado.</p> <p>Los agentes económicos que produzcan o comercialicen bienes o servicios cuyos precios sean objeto de regulación según los</p>
--	--	--	----------------------	---	---

		<p>bienes enunciados en el artículo precedente con la finalidad de provocar el alza de sus precios o cualquier otro perjuicio económico al consumidor;</p> <p>Y,</p> <p>2) Cuando los bienes o servicios estén siendo comercializados u ofrecidos en régimen de monopolio u oligopolio y se compruebe la ausencia de libre competencia y que por ello existan obstáculos al funcionamiento del mercado o se produzcan situaciones de especulación, acaparamiento, desabastecimiento o limitación cuantitativa o cualitativa de la oferta con la finalidad de incrementar su precio o tarifa.</p> <p>Para los efectos del numeral 2) de este artículo, se requerirá dictamen favorable de la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia.</p> <p>Arto. 74 Decreto No. 24-2008.- Duración. La determinación del precio, tarifa o margen máximo de comercialización a que hace referencia el artículo anterior podrá establecerse hasta por</p>			<p>Arto.s precedentes no incurren en prácticas monopolísticas por este hecho.</p> <p>Arto. 201. Ley No. 45. Fijación de precios. La regulación de precios de los bienes y servicios se realizará mediante la fijación de un precio máximo de venta, utilizando como parámetro el precio internacional más el arancel aplicado o el precio nacional, el que sea más bajo de los dos. A este último precio se le agregará un margen de utilidad global razonable, de acuerdo con las características comerciales del producto y el mercado nacional.</p> <p>En condiciones normales, la fijación del precio se realizará al nivel de mayorista, pero podrá fijarse al nivel de minorista si las condiciones del mercado así lo requieren.</p>
--	--	--	--	--	--

		<p>un (1) mes.</p> <p>Este plazo será prorrogable por igual término mientras persistan las causas que la originaron, debiendo la Autoridad de Aplicación emitir las modificaciones necesarias mediante el procedimiento establecido en el artículo anterior.</p> <p>Una vez restablecidas las condiciones de libre competencia, normalización de la oferta en el mercado o la suspensión de la emergencia o calamidad decretada, la Autoridad de Aplicación procederá a dictar la terminación de la medida impuesta sin perjuicio de las sanciones establecidas en la legislación vigente.</p>			
--	--	--	--	--	--

ACCESO A LA VÍA JUDICIAL

Todas las Leyes de Protección al Consumidor de Centroamérica sin excepción garantizan el acceso de los consumidores a los Tribunales de Justicia comunes para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores para la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencias, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes adquiridos. El consumidor puede acudir simultáneamente a la vía administrativa y a la vía judicial sin que estas se excluyan entre si, siempre y cuando las acciones ejercidas sean diferentes.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Arto. 14. Decreto No. 006-2003.- Derechos. Son derechos del proveedor, sin perjuicio de	Derechos básicos de los consumidores Arto. 4 inciso k) Decreto No. 776.- Sin perjuicio de los demás	Arto. 98 Decreto No. 24-2008.- Acciones Judiciales. El Consumidor podrá iniciar	Arto. 12. Ley 182.- Los consumidores tienen derecho a: h) Acceder a los órganos administrativos o judiciales	Arto. 46. Ley No. 7472.- 'Acceso a la vía judicial.	Arto. 83 Ley No. 45 .- Acceso. Para hacer valer sus derechos, el consumidor podrá iniciar,

<p>los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país: c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios.</p>	<p>derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:</p> <p>Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos</p>	<p>acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados independientemente de su derecho de ocurrir ante la autoridad administrativa. La acción corresponderá al consumidor, a las asociaciones de consumidores autorizadas en los términos de la presente Ley, a la Autoridad de Aplicación y al Ministerio Público.</p> <p>En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia general o colectiva, las asociaciones de consumidores estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo.</p>	<p>correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses.</p>	<p>Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que estas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial.</p> <p>En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. El juez, en los procesos por demandas de los consumidores para hacer valer sus derechos, una vez contestada la demanda y siempre que se trate de intereses exclusivamente patrimoniales, realizará una audiencia de conciliación con el fin de procurar avenir a las partes a un acuerdo. De no lograrse, se continuará con el trámite del proceso.</p> <p>Los procesos que se entablen para reclamar la anulación de contratos de adhesión o el resarcimiento de daños y perjuicios en virtud de violaciones a esta Ley, para los cuales la Comisión nacional del consumidor no tiene competencia, serán conocidos solo por los órganos</p>	<p>individual o colectivamente, los procesos para reclamar la anulación de contratos de adhesión, el cumplimiento de garantías o el resarcimiento de daños y perjuicios, de conformidad con las disposiciones de este Título, los cuales serán competencia del Órgano Judicial.</p> <p>Arto. 124. Ley No. 45. Competencia. Se crean tres juzgados de circuito del ramo civil en el Primer</p> <p>Distrito Judicial de Panamá, que se denominarán Juzgados Octavo, Noveno y Décimo del Primer Circuito Judicial de Panamá, y un juzgado de circuito en Colón. Adicionalmente, se</p> <p>crea un juzgado de circuito del ramo civil en Coclé, en Chiriquí y en Los Santos, que se denominarán Juzgado Segundo de Coclé, Juzgado Cuarto de Chiriquí y Juzgado Segundo de</p> <p>Los Santos, respectivamente, para conocer de estas causas en sus respectivos distritos judiciales. Estos juzgados conocerán exclusiva y privativamente de las</p>
--	---	---	---	--	---

				<p>jurisdiccionales competentes, de conformidad con este artículo.</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 43 al 46)</p>	<p>causas siguientes: (...)</p> <p>2. Controversias que se susciten con motivo de la aplicación o interpretación de la presente Ley, en materia de monopolio y protección al consumidor.</p> <p>(...)</p> <p>De los procesos que se instauren en el resto del territorio nacional conforme a esta Ley, conocerá el juzgado de circuito correspondiente que tenga a su cargo la atención de los negocios civiles.</p>
--	--	--	--	---	--

ACCESO A MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Todas las leyes de protección al consumidor establecen medios alternos de solución de conflictos, como una fase previa que le permite a los proveedores y consumidores arreglar la disputa de forma amigable, todo con el fin, de evitarles a las partes el costo y desgaste que conlleva la tramitación de un proceso administrativo. Costa Rica y el Salvador cuentan con organismos administrativos especializados en medios alternos de solución de conflictos, la Ley de Defensa del Consumidor de Nicaragua establece únicamente la conciliación como medio alternativo de solución de controversias y como requisito previo al inicio del procedimiento por infracción a la Ley, además tiene como nula cualquier cláusula de un contrato de adhesión que imponga obligatoriamente el arbitraje al consumidor.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 78 Decreto No. 006-2003. Resolución de conflictos. Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen los</p>	<p>Derechos irrenunciables Arto. 5. Decreto No. 776.- (...) Los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia, judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado. Avenimiento.</p>	<p>Arto. 101. Decreto No. 24-2008. Centros de Conciliación y Tribunales Arbitrales. La Autoridad de Aplicación propiciará la organización y desarrollo de centros de conciliación y tribunales arbitrales como medios alternativos para</p>	<p>Arto 24.Ley 182. No producen ningún efecto las cláusulas de un contrato cuando en ellas se establezca alguna de las siguientes circunstancias: e) Imposición obligatoria del arbitraje.</p> <p>Arto. 17 Decreto A.N. 2187. Presentada la demanda o</p>	<p>Arto. 55. Ley No. 7472. - Conciliación. ^vAntes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe convocar a una audiencia de conciliación a las partes en conflicto. En casos extraordinarios y según</p>	<p>Arto. 113. Ley No. 45. Conciliación. El proceso será oral y sin formalidades. El conciliador analizará el caso, informando a las partes lo que la ley dispone al efecto, e intentará avenirlas a fin de propiciar un arreglo amigable entre las partes.</p>

<p>siguientes procedimientos:</p> <p>a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes</p> <p>b) Arbitraje de consumo.</p> <p>c) Procedimiento administrativo.</p> <p>Arto. 83 Decreto No. 006-2003. Arbitraje de Consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables.</p> <p>Arto. 89 Decreto No. 006-2003. Audiencia. Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección buscará dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliación o someterse al</p>	<p>Denuncia Art. 109 Decreto No. 776.- Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin que se resuelva administrativamente el conflicto. La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos: a) La identificación y datos generales del denunciante; b) La identificación y datos generales del proveedor; c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y d) La pretensión del denunciante. Si la denuncia no cumple los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma. Si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.</p> <p>Avenimiento Arto. 110. Decreto No. 776. - Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un</p>	<p>resolver aquellas controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta Ley y que sean susceptibles de ser resueltas por estos procedimientos.</p> <p>La Autoridad de Aplicación podrá dictar las normas reglamentarias pertinentes para su conformación de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación y Arbitraje, llamando a integrar dichos tribunales arbitrales a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresariales.</p>	<p>denuncia en la forma debida, la Dirección notificará en un plazo de 24 horas, a la parte que corresponda. El demandado o denunciado tendrá un plazo de 48 horas después de notificado, para contestar y asistir al Trámite Conciliatorio.</p> <p>Arto. 20. Decreto A.N. 2187. Si el demandado o denunciado no comparece por sí o por medio de representante en el término establecido, ni contesta la demanda, se le citará por segunda vez en la forma comprendida en el Arto. 17 del presente Reglamento.</p> <p>En caso de que no comparezca ni conteste la segunda citación, se le tendrá por confeso y se dictará la resolución que corresponda.</p> <p>Arto. 22. Decreto A.N. 2187. Los acuerdos a que llegaren las partes en el Trámite Conciliatorio producirán los mismos efectos que las resoluciones firmes y se cumplirán en la misma forma.</p>	<p>se autorice en el Reglamento, las partes pueden realizar sus presentaciones por cualquier medio que lo permita. En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él. En el acta correspondiente, que deben firmar las partes y el funcionario, se debe dejar constancia de todo acuerdo al que lleguen. En el mismo acta, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de la resolución de la Comisión para promover la competencia en los términos del artículo 61(*) de esta Ley, pero sin recurso ulterior. (*) (Actualmente corresponde al artículo 64) De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación o si las partes no se presentan a ella, se debe iniciar el procedimiento indicado en el artículo 53(*) de esta Ley. (*) (Actualmente corresponde al artículo 56) (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia</p>	<p>El conciliador levantará un acta de lo actuado y si no hubiera avenimiento dejará constancia de ello, en caso de que el consumidor desee acudir a la vía jurisdiccional. En los casos en que las partes alcanzaran avenimiento, el acta de conciliación, debidamente autenticada por la Autoridad, prestará mérito ejecutivo.</p> <p>Se designa a los alcaldes municipales de cabecera de provincia para que puedan conocer del proceso de conciliación por las quejas que presenten por escrito los consumidores, de acuerdo con este Capítulo.</p> <p>Arto. 114 Ley No. 45. Arbitraje de Consumo. Se instituye el arbitraje de consumo como método alternativo de solución de las controversias surgidas entre consumidores y proveedores de bienes o servicios al tenor de lo establecido en la Ley y observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes. El Órgano Ejecutivo reglamentará esta materia.</p>
---	---	---	---	---	---

<p>arbitraje de consumo, la audiencia terminará. Si llegara a un acuerdo, el conciliador de la Dirección levantará acta que documente los acuerdos a que hayan llegado las partes.</p> <p>Arto. 90 Decreto No. 006-2003. Procesamiento sancionador. Si en la audiencia no se logra la conciliación o al sometimiento al arbitraje de consumo, la Dirección deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente Ley. Para tal efecto, volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que éste sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.</p>	<p>avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado.</p> <p>Además se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante la Defensoría dará seguimiento al asunto.</p> <p>Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando prueba de la relación contractual, a fin que se de inicio a las diligencias que se regulan en los artículos siguientes.</p> <p>Conciliación.</p> <p>Arto. 111. Decreto No. 776. -La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado. La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará a un funcionario para que actúe como conciliador y citará a las partes señalando lugar, día y hora para la</p>			<p>Fiscal, que lo pasó del 52 al 55)</p> <p>Arto. 58. Ley No. 7472.- Arbitraje.</p> <p>En cualquier momento y de común acuerdo, las partes pueden someter su diferendo, de forma definitiva, ante un árbitro o tribunal arbitral, para lo cual deben cubrir los gastos que se originen.</p> <p>Las partes pueden escoger al árbitro o al tribunal arbitral de una lista-registro que, al efecto, debe llevar la Comisión nacional del consumidor. Los árbitros pueden cobrar honorarios por sus servicios.</p> <p>Las personas incluidas en la citada lista deben ser de reconocido prestigio profesional y contar con amplios conocimientos en la materia.</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 55 al 58).</p> <p>Arto. 66. Decreto Ejecutivo 25234-MEIC. Conciliación.</p> <p>Siempre que la denuncia verse sobre aspectos puramente patrimoniales, y antes del inicio formal del procedimiento, la Unidad Técnica deberá proceder a agotar las posibilidades de conciliación entre las partes.</p>	
--	---	--	--	---	--

	<p>comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes podrán hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma. En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva. El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.</p> <p>Incomparecencia a la audiencia. Arto. 112. Decreto No. 776. - En caso que alguna de las partes no se presentare a la audiencia conciliatoria, se citará por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos. La justificación de inasistencia tendrá que presentarse en un plazo de tres días contados a partir de la</p>			<p>Para ello se procurará contactar a la otra parte inmediatamente después de recibida la denuncia, ya sea telefónicamente o mediante apersonamiento en su domicilio o establecimiento. En casos extraordinarios, las partes podrán realizar sus presentaciones por cualquier medio escrito, incluido el telefacsimilar (fax). En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad Técnica debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él. De todo se dejara constancia mediante acta, firmada por el o los funcionarios de la Unidad Técnica. Cuando medie arreglo, deberán firmar también las partes. La ausencia de firma lo invalidara. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la Ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de las resoluciones de la comisión para promover la competencia y de las CNC, en los términos del artículo 61 de la Ley, pero sin recurso ulterior. Ninguno de los funcionarios de la Unidad Técnica que participe en las gestiones de conciliación será luego recusable como integrante del órgano director del</p>	
--	--	--	--	---	--

	<p>fecha de la audiencia.</p> <p>Mediación Arto. 115. Decreto No. 776.- Procederá la mediación cuando el consumidor la solicite de manera expresa; para tal fin se citará a mediación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado. La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designará inmediatamente un mediador que será un facilitador de la comunicación entre las partes, luego procederá a citarlas para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia.</p> <p>Acuerdo de mediación Arto. 117 Decreto No. 776.- En caso de acuerdo total o parcial de la controversia se levantará acta, la cual producirá los efectos de la transacción. La certificación que de ella extienda la Defensoría tendrá fuerza ejecutiva.</p>			<p>procedimiento, por el solo hecho de haber actuado en esta etapa.</p>	
--	---	--	--	---	--

MEDIDAS CAUTELARES

Una disposición legal importante en toda Ley de Protección al Consumidor es la facultad que se le otorgue a la autoridad de protección al consumidor para la aplicación de medidas cautelares a fin de evitar que se continúe infringiendo la Ley de Protección al Consumidor y garantizar de esta manera la transparencia del mercado. En el área centroamericana únicamente las leyes de protección al consumidor de Costa Rica, El Salvador y Panamá disponen medidas cautelares; en cuanto a Honduras, la Ley contempla el establecimiento de medidas ce cese y precautorias; Guatemala y Nicaragua deberían aprovechar que sus leyes de protección al consumidor están en proceso de reforma para incluir la facultad de la agencia para ordenar medidas cautelares.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
No existen medidas	Potestad para dictar medidas cautelares	Arto. 81. Decreto No. 24-	No existen medidas	Arto. 61 Ley No. 7472.-	Arto. 98 Ley No. 45. Funciones

<p>cautelares</p>	<p>Art. 99 Decreto No. 776.- Cuando exista un riesgo inminente a los derechos a la vida, salud, seguridad y medio ambiente en el consumo o uso de bienes o servicios, el Presidente de la Defensoría podrá decretar medidas cautelares de oficio; debiendo promover el procedimiento sancionatorio, dentro de los cinco días siguientes. Iniciado un procedimiento y previa audiencia especial convocada al efecto, el Tribunal Sancionador deberá pronunciarse sobre las medidas cautelares decretadas por el Presidente de la Defensoría. Asimismo podrá ordenar cualesquiera de las medidas cautelares enunciadas en el Art. 100, tendientes a salvaguardar los derechos del consumidor comprendidos en esta ley. Las medidas cautelares podrán decretarse siempre que: a) Existan elementos suficientes para considerar que lo reclamado podría causar un daño inminente o irreparable para el consumidor; b) Pudieran producirse daños a terceros o daños a intereses públicos o colectivos; o c) El daño que causare lo reclamado fuese acrecentándose, impidiendo que en algún momento se volviese al estado anterior al daño causado. Tipos de medidas cautelares Arto. 100. Decreto No. 776.- Entre las medidas cautelares que pueden adoptarse de conformidad con la presente ley se encuentran: a) El retiro o suspensión provisional</p>	<p>2008. Medidas de Cese y Precautorias.</p> <p>La Autoridad de Aplicación, en cualquier momento durante la tramitación de las diligencias, podrá ordenar el cese de la conducta que se reputa en violación de esta Ley y su reglamentación, asimismo dictar cualquier medida precautoria que considere necesaria para asegurar su cumplimiento.</p> <p>Contra las medidas de cese o precautorias se podrá recurrir en apelación ante la autoridad superior de la Autoridad de Aplicación, dentro del plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha en que fuere notificada la medida de cese o precautoria. La resolución del recurso de apelación deberá ser notificada dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del auto de admisión del recurso.</p> <p>Las medidas de cese o</p>	<p>cautelares</p>	<p>Medidas cautelares. ^{vii}</p> <p>Como medida cautelar, la Comisión nacional del consumidor puede ordenar el congelamiento de bienes o la suspensión de servicios, según corresponda, ante el indicio claro de la existencia de mercadería dañada, adulterada, vencida, ofrecida a un precio superior al permitido o acaparada que, de alguna manera, pueda perjudicar gravemente al consumidor o engañarlo.</p> <p>Transcurrido el término que se requiere para realizar el estudio técnico en el cual se determine la necesidad de mantener el congelamiento o la suspensión de servicios, debe darse audiencia, por un plazo de tres días, a los particulares afectados con la medida, para que aporten pruebas y aleguen lo que a bien tengan.</p> <p>Cumplido ese trámite, la Comisión nacional del consumidor, mediante resolución fundada, debe resolver si procede o no el decomiso de los bienes. En el</p>	<p>generales de los Directores Nacionales. Corresponderá al Director Nacional de Libre Competencia y al Director Nacional de Protección al Consumidor, además de aquellas expresamente señaladas en</p> <p>la Ley, las siguientes funciones generales: (...)</p> <p>3. Solicitar a los organismos jurisdiccionales competentes la adopción de medidas cautelares, el aseguramiento de pruebas y allanamientos, al amparo de las investigaciones administrativas que realice en el marco de su competencia;</p> <p>Arto. 124. Ley No. 45. Competencia. Se crean tres (3) juzgados de circuito del ramo civil, en el Primer Distrito Judicial de Panamá, que se denominarán los Juzgados Octavo, Noveno y Décimo, del Primer Circuito Judicial de Panamá, y un</p> <p>juzgado de circuito, en Colón. Adicionalmente, se crea un juzgado de circuito del ramo civil en Coclé, en Chiriquí y en</p>
--------------------------	---	--	--------------------------	--	---

	<p>de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios; b) El decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados; c) Ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma; y d) La rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos.</p> <p>Publicidad engañosa o falsa Arto. 31. Decreto No. 776.- La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios, deberán establecerse en forma clara y veraz, de tal manera que no den lugar a duda al consumidor en cuanto al origen, calidad, cantidad, contenido, precio, tasa o tarifa, garantía, uso, efectos y tiempo de entrega de los mismos. (...) Iniciado el procedimiento sancionatorio, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor podrá, como medida cautelar, suspender de inmediato la publicidad que se considere engañosa o falsa.</p>	<p>precautorias deberán ser acatadas mientras se resuelve la apelación.</p>		<p>caso de la suspensión de servicios, en el mismo plazo puede ordenar que esta se mantenga hasta que el asunto no se resuelva finalmente en su sede.</p> <p>Cuando medie resolución que ordene el decomiso, las mercaderías decomisadas deben donarse a una institución de beneficencia o destruirse si son peligrosas.</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 58 al 61)</p>	<p>Los Santos, que se denominarán Juzgado Segundo de Coclé, Juzgado Cuarto de Chiriquí y Juzgado Segundo de Los Santos, respectivamente, para conocer de estas causas en sus respectivos distritos judiciales. Estos juzgados conocerán exclusiva y privativamente de las causas siguientes: (...)</p> <p>9. Decretar medidas cautelares que soliciten la Autoridad, o los demandantes particulares.</p> <p>Arto. 193 Ley No. 45. Funciones Discrecionales de la Autoridad. En los procesos, la Autoridad tendrá a su cargo, sin perjuicio de cualquier otra que fuera necesaria para el eficaz desarrollo del procedimiento y para asegurar el cumplimiento de las resoluciones judiciales, las siguientes funciones discrecionales: (...)</p> <p>2. Dictaminar sobre la funcionalidad técnica de las medidas cautelares y denunciar, ante el juez, el incumplimiento de éstas por el sujeto responsable; (...)</p>
--	--	---	--	---	---

LEGITIMACIÓN PROCESAL					
<p><i>Las organizaciones de consumidores debidamente constituidas y legalizadas juegan un importante papel en la promoción y defensa de los consumidores en la región centroamericana, todas las leyes contemplan la posibilidad de que el consumidor pueda ser representado ya sea en el proceso administrativo que lleva a cabo la agencia gubernamental como el proceso judicial, lo que beneficia a los consumidores o usuarios ya que no tienen la necesidad de contratar los servicios profesionales de un abogado y las facilidades y beneficios de una demanda colectiva.</i></p>					
Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 6. Decreto No. 006-2003 Organizaciones. Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.</p> <p>Arto. 9. inciso e) Decreto No. 006-2003 Finalidades. Las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad: e) Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que</p>	<p>Competencias Arto. 58.- Decreto No. 776. La Defensoría tendrá las competencias siguientes: i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;</p> <p>Denuncia Art. 109. Decreto No. 776.-Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin que se resuelva administrativamente el conflicto. La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos: a) La identificación y datos generales del denunciante; b) La identificación y datos generales del proveedor;</p>	<p>ARTO. 14. Decreto No. 24-2008. Legitimación. Las asociaciones de consumidores legalmente constituidas e inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, están legitimadas para accionar en representación de los consumidores cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses colectivos de estos, sin perjuicio de la propia intervención del consumidor afectado, de la autoridad de aplicación o del Ministerio Público.</p>	<p>Arto 36.Ley No. 182. Las Asociaciones de consumidores se constituirán de acuerdo a lo establecido en la Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro y tendrán como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores incluyendo la educación e información de los mismos; podrán recibir ayuda y subvenciones de parte del Estado.</p> <p>Arto 37. Ley No. 182. Las Asociaciones de consumidores tienen derecho a representar a los mismos en las instancias administrativas que se establezcan, por lo que no podrá negárseles ninguna información relacionada con los objetivos que se persiguen; y sus directivos serán atendidos con diligencias por los funcionarios</p>	<p>Arto. 54. Ley No. 7472. -^{viii}Legitimación procesal.</p> <p>Las organizaciones de consumidores están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante la Comisión nacional del consumidor y ante los tribunales de justicia, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de sus asociados. La coadyuvancia se rige por lo establecido en la Ley General de la Administración Pública y en el Código Procesal Civil.</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 51 al</p>	<p>Arto. 82. Ley No. 45. Legitimación. La Autoridad y las asociaciones de consumidores organizadas están legitimadas procesalmente para iniciar como parte, o intervenir como coadyuvante, en defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, en el procedimiento de conciliación administrativa o en la vía jurisdiccional.</p> <p>Arto. 87 Ley No. 45. Legitimación general. La Autoridad está legitimada para ejercitar acción ante los tribunales de justicia, en razón de concentraciones económicas, prácticas monopolísticas o violaciones a las normas de protección al consumidor, excluyendo lo que sobre el particular dispongan las leyes</p>

<p>les correspondan.</p> <p>Arto. 85. Decreto No. 006-2003 Representación. Tanto los consumidores o usuarios como los proveedores, podrán acudir ante la Dirección en nombre propio o por medio de sus representantes legales.</p>	<p>c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y d) La pretensión del denunciante. Si la denuncia no cumple los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría prevendrá al interesado para que subsane las omisiones dentro del plazo de tres días, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma. Si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.</p> <p>De las asociaciones de consumidores Arto. 162. Decreto No. 776.- Las asociaciones de consumidores deberán ser personas jurídicas y comprender entre sus objetivos o finalidades la protección de los derechos de los consumidores. Tales asociaciones podrán integrarse en agrupaciones o federaciones privadas de idénticos fines y podrán representar ante la Defensoría a los consumidores cuando se trate de la defensa de los intereses colectivos o difusos.</p>		<p>o proveedores.</p> <p>Arto. 15. inciso a) y g) Decreto A.N. 2187 La demanda o denuncia podrá ser verbal o escrita y deberá contener los siguientes requisitos: a) El nombre y generales del demandante o denunciante.</p> <p>g) La firma del demandante o denunciante o de la persona que firma a su ruego, si no sabe o no puede firmar.</p> <p>Arto. 8. Decreto A.N. 2187. El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores actuará en representación de los consumidores ante la Dirección y ante cualquier otra institución pública y privada, cuando se trate de defender los intereses generales de los mismos, cuando existan situaciones de desastre o de emergencia que exijan prevenir la especulación y acaparamiento de bienes básicos de consumo. Así mismo cuando por resolución tomada de conformidad con sus estatutos internos, el Consejo lo considere</p>	<p>54)</p>	<p>especiales.</p> <p>La legitimación concedida en esta ley a la Autoridad para los casos de protección al consumidor, se entenderá concedida</p> <p>para ejercer acciones en defensa del orden público económico o de los intereses de los consumidores de manera individual o colectiva.</p> <p>Para los efectos de este Arto., la Autoridad podrá subrogarse en los derechos de los consumidores para el ejercicio de las acciones en defensa de éstos. No obstante, cuando se trate de acciones pecuniarias que persigan una sentencia condenatoria, la resolución proferida por los juzgados competentes deberá indicar expresamente el reconocimiento de dichas sumas a favor de los consumidores afectados.</p> <p>De igual forma, cuando se trate de acciones que persigan la declaratoria de nulidad absoluta o relativa de las cláusulas abusivas en contratos de adhesión, la resolución proferida por el juzgado competente tendrá efecto directo sobre los contratos celebrados por los consumidores en cuyo nombre</p>
---	---	--	--	------------	--

			<p>necesario.</p> <p>Arto. 62. Decreto A.N. 2187. Las asociaciones de consumidores, debidamente constituidas, además del cumplimiento de lo establecido en el Arto. 13 de la Ley 147, para poder gozar de los beneficios a que se hace referencia en el Arto. 40 de la Ley 182, deberán cumplir lo siguiente:</p> <p>a) Registrarse ante la DDC y suministrar la información relacionada con el uso de los fondos que conforme la Ley, hayan recibido de parte del Ministerio.</p>		<p>se legitimó la Autoridad.</p> <p>Arto. 125. Ley No. 45. Legitimación. Se encuentran legitimados para ejercer la pretensión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cualquier persona afectada; 2. La Autoridad; 3. Las asociaciones de consumidores organizadas; 4. Las entidades de gestión colectiva. (...)
DELITOS EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR					
<p><i>En relación a la comisión de delitos en perjuicio del consumidor es importante destacar que todas las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Centroamérica sin excepción están legitimadas para denunciar ante el Ministerio Público y/o Fiscalía General de la República, cuando de sus actuaciones o investigaciones se deduzca la comisión de un delito en perjuicio del consumidor, particularmente las leyes de Protección al Consumidor de Honduras y Costa Rica hacen referencia a las penas que serán aplicadas a los autores de la comisión del delito, ya sea en grado de autor intelectual, material, cómplice o encubridor. La Ley de Defensa del Consumidor de Nicaragua tipifica la oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa como delito de estafa. Los delitos están tipificados como Delitos relativos al orden socioeconómico y se castiga duramente la comisión del delito relativo al acaparamiento dado que principalmente está referido a bienes de primera necesidad de la canasta básica.</i></p>					
Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 46 Decreto No. 006-2003. Daños y Perjuicios. Quien incumpla las obligaciones</p>	<p>Auxilio de la fuerza pública Arto. 59. Decreto No. 776.- (...) Cuando en el ejercicio de sus funciones, los funcionarios y</p>	<p>ARTO. 87 Decreto No. 24-2008. Comisión de Delito. Si durante la sustanciación del</p>	<p>Arto 19. Ley No.182. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de</p>	<p>Arto. 63. Ley No. 7472. - Delitos en perjuicio del</p>	<p>Arto. 100. Ley No. 45. Funciones específicas del Director Nacional de Protección</p>

<p>consignadas en los Artículos de esta sección deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las leyes del país.</p> <p>Si los hechos fueran constitutivos de delito, se presentará la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público para los efectos respectivos.</p> <p>Arto. 68. Decreto No. 006-2003. Infracción. Toda acción o omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de las normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen. Los funcionarios y empleados de la Dirección que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda</p>	<p>empleados de la Defensoría adviertan la aparente comisión de un delito, el Presidente de la misma certificará la información obtenida y la remitirá a la Fiscalía General de la República.</p>	<p>procedimiento administrativo la Autoridad de Aplicación determinase la presunta comisión de un delito, remitirá las actuaciones al Ministerio Público.</p> <p>ARTO. 95 Decreto No. 24-2008.- Privación de Libertad. Sin perjuicio de las sanciones establecidas en el artículo precedente, se sancionará con privación de libertad de uno (1) a cinco (5) años en los casos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Al que acapare o especule con bienes esenciales para el consumo o la salud con el propósito de desabastecer o provocar el alza de su precio. Asimismo, se sancionará con la misma pena al que especule valiéndose de cualquier medio de comunicación para su divulgación; 2) Negligencia inexcusable en la prestación de servicios; y, 3) El que ofrezca o utilice de manera experimental, que importe o comercialice materiales, materias primas, bienes o servicios cuya producción o 	<p>productos, actividades o servicios constituye delito de estafa, sin perjuicio de otras responsabilidades penales y civiles.</p> <p>Art. 35.- Ley No. 182. Cuando de acuerdo a lo establecido en la presente ley y al Código Penal vigente, se deduzcan responsabilidades penales, el interesado interpondrá la denuncia o acusación en su caso ante la autoridad jurisdiccional competente.-</p> <p>Arto. 96. Decreto A. N. 2187. Se considera que existe engaño y por consiguiente la comisión del delito de estafa, cuando el proveedor incurra en violación de lo consignado en el Arto. 19 de la Ley 182, y en consecuencia se induzca al consumidor a engaño, error o confusión sobre los siguientes aspectos en un producto o servicio:</p> <p>a-El origen comercial</p>	<p>consumidor. ^{ix}</p> <p>Las penas de los delitos de "usura", "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta Ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien.</p> <p>Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como "estafa", a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 31(*), 34(*) y 38(*) de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora.</p>	<p>al Consumidor. Además de las funciones generales previamente establecidas para los Directores Nacionales, corresponderá al Director Nacional de Protección al Consumidor el ejercicio de las siguientes funciones específicas: (...)</p> <p>13. Denunciar, ante el Ministerio Público, los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento; y ante las autoridades competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud y demás actuaciones que afecten los intereses de los consumidores;</p> <p>(...)</p>
--	---	--	---	--	---

<p>ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad.</p>		<p>comercialización esté prohibida o no aprobada en su país de origen o de fabricación.</p>	<p>geográfico del bien ofrecido, es decir, cuando de promocióne que el bien ha sido elaborado, fabricado o importado de un lugar diferente al de su origen real.</p> <p>b-El lugar en que se prestará el servicio.</p> <p>c-En los componentes o integrantes del producto, en relación a su cantidad, calidad o propiedades del mismo.</p> <p>d-Los beneficios o resultados, que obtendrá el consumidor después de haber usado un producto o contratado un determinado servicio.</p> <p>e-Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como: dimensión, calidad, cantidad, utilidad, durabilidad u otros.</p> <p>f-Fecha de elaboración y vida útil del bien. Todo proveedor está en la obligación de informar correctamente a los consumidores sobre la fecha de elaboración, caducidad y tiempo de garantía de un bien o servicio ofertado.</p> <p>g-Los reconocimientos</p>	<p>(*)(Actualmente corresponden a los artículos 34, 37 y 41 respectivamente)</p> <p>En esos casos, la Comisión nacional del consumidor debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales, de conformidad con el inciso f) del artículo 50(*) de la presente Ley.</p> <p>(*)(Actualmente corresponde al artículo 53)</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 60 al 63)</p>	
--	--	---	--	--	--

			<p>nacionales o extranjeros, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas. Ningún proveedor podrá atribuirse y divulgar méritos o reconocimiento que no hayan recibido sus productos o servicios.</p> <p>h-El precio del bien ofrecido, las formas del pago y el costo al crédito. Cualquiera de estos elementos que se oferten o proporcionen, deberán ser cumplidos en la misma forma y monto en que fueron ofrecidos.</p>		
--	--	--	--	--	--

CLAUSULAS ABUSIVAS

En todas las legislaciones de protección al consumidor de Centroamérica se señala la nulidad de aquellas cláusulas que causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato, sin embargo dicha nulidad no siempre conlleva la nulidad total del contrato, si no que en algunos casos solo la nulidad de dicha cláusula. De igual manera se da la aplicación de dos principios fundamentales de protección contractual, el principio in dubio pro consumidor, por medio del cual se interpretan las cláusulas de la manera más favorable al consumidor y el principio contra stipulatorem, por medio del cual aquellas cláusulas oscuras en los contratos son tenidas a favor del consumidor, por ser responsabilidad dicha obscuridad de aquel que las redacta.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 47 Decreto No. 006-2003. Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No</p>	<p>Cláusulas abusivas Arto. 17. Decreto No. 776.- Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como: a) Exonerar, atenuar o limitar la</p>	<p>Arto. 69. Cláusulas Abusivas. Decreto No. 24-2008. Sin perjuicio de las demás que, por vía reglamentación, establezca la Autoridad de aplicación, así como de la validez del contrato se considera abusiva y se tendrá por no convenidas las</p>	<p>Arto. 83 parte in fine. Decreto A.N. 2187.- Son nulas y se tendrán por no puestas, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten las responsabilidades establecidas en este Arto. para el proveedor de bienes o</p>	<p>Arto. 42 Ley No. 7472.- Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad</p>	<p>Arto. 74 Ley No. 45. Nulidad Absoluta de Cláusulas Abusivas en Contratos de Adhesión. Son abusivas y absolutamente nulas, las condiciones generales de los contratos de adhesión que: 1. Restrinjan los derechos del adherente o consumidor, aunque</p>

<p>producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:</p> <p>a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.</p> <p>b) Establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.</p> <p>c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean</p>	<p>responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;</p> <p>b) Permitir al proveedor modificar unilateralmente en perjuicio del consumidor las condiciones y términos del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;</p> <p>c) Desnaturalizar las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;</p> <p>d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte;</p> <p>e) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;</p> <p>f) Establecer la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor;</p> <p>g) Estipular cargos por pago anticipado, salvo que se trate de proveedores de servicios financieros, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el Arto. 19, literal m) de esta ley; y</p> <p>h) Imponer cualquier medio alternativo de solución de controversias en los contratos de adhesión.</p> <p>El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y las demás cláusulas del mismo o de</p>	<p>cláusulas que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos del proveedor. 2) Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños. 3) Contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. 4) Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas. 5) Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de vigencia. 6) Dispongan que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el domicilio real del consumidor al tiempo que ella se inicie. 7) Supedite el ejercicio de la facultad de la rescisión contractual por el 	<p>servicios.</p> <p>Arto. 101. Decreto A.N. 2187. No son válidas y se tendrán por no puestas en los contratos de adhesión, cláusulas conteniendo los siguientes elementos:</p> <p>a-Que le permitan al proveedor hacerle algún tipo de modificación que vaya en perjuicio del consumidor.</p> <p>b-Exoneración del proveedor de la responsabilidad civil, a la que se refiere la Ley.</p> <p>c-Fijación de términos de prescripción para ejercer sus reclamos, inferiores a los establecidos por la ley de la materia y leyes ordinarias.</p> <p>d-Limitar u obstaculizar el derecho de acción del consumidor.</p> <p>e-Imposición de cláusulas de arbitraje.</p> <p>f-Renuncia de los derechos del consumidor consignados en la Ley y el presente Reglamento.</p>	<p>cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria.</p> <p>(Así reformado este primer párrafo por el artículo 1º, inciso b), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998)</p> <p>Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión, civiles y mercantiles, que:</p> <p>a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.</p> <p>b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente.</p> <p>c) Favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente o importen renuncia o restricción de los derechos del adherente.</p> <p>d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora.</p> <p>e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al</p>	<p>tal circunstancia no se desprenda claramente del texto;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Limiten o extingan la obligación a cargo del otorgante o proveedor; 3. Favorezcan excesiva o desproporcionadamente la posición contractual de la parte otorgante o proveedor, e importen renuncia o restricción de los derechos del adherente o consumidor; 4. Exoneren o limiten la responsabilidad del otorgante o proveedor por daños corporales, incumplimiento o mora; 5. Faculten al otorgante o proveedor para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente o consumidor, nacido del contrato, excepto cuando la rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada a incumplimiento imputable al consumidor; 6. Obliguen al adherente o consumidor a la renuncia anticipada de cualquier derecho
--	--	--	--	---	---

<p>imputables.</p> <p>d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.</p> <p>e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.</p> <p>f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.</p>	<p>otro del que éste dependa. Se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo.</p> <p>Contratos de adhesión Arto. 22. Decreto No. 776.- En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista y en ningún caso podrán contener remisiones a textos o documentos que no se entregan al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, salvo que la remisión sea a cualquier ley de la República. De todo contrato y sus anexos deberá entregarse copia al consumidor. Los formularios estarán a disposición de los consumidores, quienes tendrán derecho a conocerlos antes de suscribirlos, para lo cual los proveedores deberán facilitar su obtención mediante impresos o cualquier otro medio. La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios cuando se determine, previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas. Los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios en la institución encargada de su fiscalización y</p>	<p>consumidor a la previa cancelación de las sumas que, eventualmente, adeude al proveedor.</p> <p>8) Imponga al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos; y,</p> <p>9) En las operaciones financieras y en las de crédito para el consumo imponga al consumidor un determinado proveedor de bienes o servicios, cuando sean requeridos como accesorios para la provisión de otros bienes o servicios, sin darle libertad para elegir.</p> <p>La interpretación del contrato se hará en el sentido mas favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de una obligación del consumidor, se estará al que sea menos gravoso.</p> <p>En caso que el proveedor viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o demás actos que prohíbe la Ley, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una</p>		<p>incumplimiento imputable al último.</p> <p>f) Obliguen al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.</p> <p>g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.</p> <p>h) Sean ilegibles.</p> <p>i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.</p> <p>j) Los que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobrepagos, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato.</p> <p>(Así adicionado este inciso por el artículo 2º, inciso a), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998) Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que: a) Confieran, al predisponente, plazos desproporcionados o poco precisos para aceptar o rechazar una propuesta o ejecutar una prestación. b) Otorguen, al predisponente, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente</p>	<p>fundado en el contrato;</p> <p>7. Impliquen renuncia del adherente o consumidor de las acciones procesales, los términos y las notificaciones personales, establecidos en el Código Judicial o en leyes especiales;</p> <p>8. Sean ilegibles;</p> <p>9. Estén redactadas en idioma distinto del español.</p> <p>Arto. 75. Ley No. 45. Nulidad Relativa de Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión. Son abusivas y relativamente nulas, las cláusulas generales de los contratos de adhesión que:</p> <p>1. Confieran al otorgante o proveedor, para la aceptación o el rechazo de una propuesta o la ejecución de una prestación, plazos desproporcionados o poco precisos;</p> <p>2. Confieran, al otorgante o proveedor, un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para la ejecución de la prestación</p>
---	--	--	--	---	---

	<p>vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, en un plazo no mayor a treinta días contados a partir del respectivo depósito, que cumplen lo correspondiente a derechos del consumidor, haciendo en su caso, dentro de dicho plazo, las observaciones pertinentes. Caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados por los proveedores. Lo dispuesto en este Arto. se desarrollará en el Reglamento de esta ley.</p>	<p>o más cláusulas. Cuando el Juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuere necesario.</p>		<p>determinado, para ejecutar la prestación a su cargo. c) Obligen a que la voluntad del adherente se manifieste mediante la presunción del conocimiento de otros cuerpos normativos, que no formen parte integral del contrato. d) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, en relación con los daños para resarcir por el adherente. En caso de incompatibilidad, las condiciones particulares de los contratos de adhesión deben prevalecer sobre las generales. Las condiciones generales ambiguas deben interpretarse en favor del adherente. (Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 39 al 42)</p>	<p>a su cargo; 3. Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cargo del adherente o consumidor.</p>
SERVICIOS FINANCIEROS					
<p><i>Un avance significativo en materia de protección del consumidor en la región centroamericana es la inclusión de los servicios financieros dentro de las competencias de las Agencias Gubernamentales de protección al consumidor, sin embargo únicamente EL Salvador, Honduras y Panamá son los que incluyen en su legislación la protección al usuario de servicios financieros y bancarios; teniendo la Agencia Gubernamental de Protección al Consumidor de El Salvador las competencias más amplias en este tema. La fusión o integración de grupos financieros en la región centroamericana y el avance de la tecnología han dado lugar a nuevas formas agresivas de mercadeo de servicios financieros y bancarios, por lo que se hace necesario que las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor desarrollen campañas de divulgación que tengan como objetivo reducir la asimetría de la información existente entre consumidor y proveedor. Igualmente las Agencias Gubernamentales deberían impulsar entre los proveedores de servicios financieros y bancarios la autorregulación como un medio para ganarse al confianza del consumidor. Guatemala y Nicaragua deberían aprovechar que están en proceso de reforma sus Leyes de Protección al Consumidor para incluir las disposiciones legales necesarias para la protección de los usuarios de servicios financieros y bancarios.</i></p>					
Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá

<p>No regulado por el Decreto No. 006-2003</p>	<p>Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros Arto. 19. Decreto No. 776.- Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: a) Cobrar sólo los intereses, comisiones y recargos que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley; b) Entregar, al cumplirse el contrato, los títulos valores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación; c) Consignar, sin variación en el contrato respectivo, los términos y condiciones en que fue aprobada la solicitud del crédito; d) Respetar la designación del notario que el consumidor exprese por escrito, para formalizar el crédito que se le otorgue; a dicho profesional no le limitará ni demorará, directa o indirectamente, el ejercicio de su función; lo que tampoco implicará cobro de cantidad alguna por revisar sus proyectos de escritura, en caso le hayan sido requeridos; e) Asumir su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de algún consumidor; f) Calcular el interés para todas las</p>	<p>Arto. 44. Decreto No. 24-2008. Prohibiciones a los proveedores de servicios financieros y de crédito para el consumo. Sin perjuicio de las prohibiciones generales a los proveedores contenidas en la presente Ley, se prohíbe a los proveedores de servicios financieros y de ventas al crédito para consumo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aplicar los pagos o abonos realizados por el consumidor a cuentas o contratos diferentes al indicado por éste; 2) Impedir o negar al consumidor la realización de pagos o abonos a la cuenta o contrato indicado por éste; 3) Realizar cobros o cargos al consumidor en moneda distinta a la empleada en la adquisición de los bienes o servicios cuando ésta se realice con tarjetas de crédito, débito, de compra o cualquier otra análoga; 4) Negar al consumidor la posibilidad de hacer uso de los valores consignados en cuentas de ahorro o similares cuando éstos resulten del otorgamiento del crédito, salvo en aquellos 	<p>No Regulado por la Ley de Defensa del Consumidor</p>	<p>Arto. 41 bis. Ley No. 7472. -Tarjetas de crédito</p> <p>Además de las disposiciones del artículo 39(*) de esta ley, los emisores de tarjetas de crédito deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <p>(*)(Actualmente corresponde al artículo 42)</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Entregar, al firmar el contrato, un folleto explicativo que precise el mecanismo para determinar la tasa de interés, los saldos promedios sujetos a interés, la fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés. b) Presentar explícitamente, en los estados de cuenta, el desglose de los rubros que el usuario debe pagar. En rubros separados deben mantenerse el principal, los intereses financieros, los intereses moratorios, los recargos y las comisiones, todos correspondientes al respectivo período del estado de cuenta. c) Mostrar la tasa de interés cobrada en el período. 	<p>Arto. 36 Ley No. 45. Obligaciones del Proveedor. Son obligaciones del proveedor frente al consumidor, las siguientes: 2. (...)</p> <p>Cuando se trate de servicios bancarios o financieros, la tasa de interés pactada y efectivamente pagada, en ningún caso podrá exceder el máximo porcentual permitido por la ley; (...)</p>
---	--	---	--	---	---

	<p>operaciones activas y pasivas sobre la base del año calendario;</p> <p>g) Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece;</p> <p>h) Otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías que el consumidor constituyó cuando se le otorgó un crédito, si éste ya lo pagó totalmente; así como entregar al consumidor, en un término no mayor de quince días los documentos correspondientes; salvo que se trate de hipoteca abierta y el plazo para el que fue constituida estuviese aún vigente;</p> <p>i) Proporcionar a solicitud del consumidor que sea prestatario, su historial crediticio, gratuitamente dos veces al año, y pagando una comisión, si el interesado lo requiere más veces que las indicadas; salvo que existan procesos judiciales pendientes entre proveedor y consumidor;</p> <p>j) Informar en su establecimiento, las tasas de interés que en forma anual y efectiva aplican a sus clientes, así como las comisiones y recargos a cobrarles en relación con los diversos servicios financieros, cumpliendo con las disposiciones legales respectivas;</p> <p>k) Nombrar a un ejecutivo responsable y crear un servicio formal de atención al consumidor para atender los reclamos que les planteen los mismos y establecer</p>	<p>casos en los cuales dichos valores constituyan la garantía del mismo;</p> <p>5) Negar al consumidor el derecho de acceder al beneficio de reducción de las tasas de interés por efecto de la reducción en las dictadas por la autoridad competente;</p> <p>6) Solicitar, obligar o permitir al consumidor firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste;</p> <p>7) Gestionar o ejecutar el cobro de cualquier documento o título valor antes de la fecha pactada para ello;</p> <p>8) Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;</p> <p>9) Utilizar las garantías proporcionadas por el consumidor para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente; y,</p> <p>10) Efectuar cargos o cobros por bienes o servicios que no hubieren sido expresamente y</p>		<p>d) Informar a sus tarjetahabientes, en el estado de cuenta inmediato posterior, acerca de las modificaciones del contrato original y los adenda o anexos para que puedan determinar si mantienen la relación contractual o no. Si el tarjetahabiente no mantiene la relación contractual, el emisor sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés vigente previa a la modificación propuesta por el emisor.</p> <p>Conforme a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 30(*) de esta ley, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio estará obligado a publicar trimestralmente, en los medios de comunicación colectiva de mayor cobertura, un estudio comparativo de tarjetas de crédito que incluya como mínimo: tasas de interés financieras y moratorias, comisiones y otros cargos, beneficios adicionales, cobertura, plazos de pago y grado de aceptación.</p> <p>(*)(Actualmente corresponde</p>	
--	---	--	--	---	--

	<p>los mecanismos y procedimientos correspondientes, con los tiempos de respuesta razonables;</p> <p>l) Informar por escrito al solicitante de un crédito, si éste lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado; y</p> <p>m) Recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado, o se trate de operaciones sujetas a tasa fija de mediano o corto plazo, siempre que tal circunstancia se haya incorporado en el contrato respectivo y se estipule el cargo.</p> <p>Prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros Arto.20. Decreto No. 776.- Se prohíbe a proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, incurrir en las siguientes conductas:</p> <p>a) Imponer directa o indirectamente al consumidor, la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue, así como la determinación de la compañía con la que ha de contratar los seguros exigidos como condición del crédito;</p> <p>b) Aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no correspondan a las pactadas</p>	<p>por escrito aceptados por el consumidor.</p>		<p>al artículo 33).</p> <p>(Así adicionado por el artículo 2º, inciso b), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998)</p> <p>Es aplicable a las tarjetas de crédito el Decreto No. 28712-MEIC que tiene por objetivo definir las reglas mínimas para la interpretación y aplicación del artículo 41 Bis Tarjetas de Crédito.</p>	
--	--	---	--	--	--

	<p>previamente en el contrato, o que el consumidor no haya autorizado posteriormente;</p> <p>c) Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica;</p> <p>d) Efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados, expresamente, por el consumidor; y</p> <p>e) Cobrar comisiones o recargos por manejo de cuentas de ahorro, salvo que el saldo de las mismas sea menor al mínimo establecido para aperturarla.</p>				
--	---	--	--	--	--

EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

En todas las Leyes de Protección al Consumidor de la Región Centroamericana se ha incorporado la obligación de los gobiernos de incluir en sus políticas educativas, programas y planes de educación primaria y secundaria la materia de derecho de consumo a fin de poder formar desde temprana edad consumidores responsables. Todas las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Centroamérica sin excepción invierten buena parte de su presupuesto en programas de educación e información a los consumidores, entre los que se destacan las campañas en épocas de alto consumo y en lugares de mayor concentración de consumidores; la entrega de material educativo: leyes comentadas, guías didácticas, brochure, etc...; capacitaciones a líderes comunales, instituciones públicas y privadas, organizaciones de consumidores; programas de radio y televisión.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 4. Decreto No. 006-2003. Derechos de Consumidores y Usuarios. Sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios: i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios</p>	<p>Objetivo de la educación en materia de consumo</p> <p>Arto. 38. Decreto No. 776.- La educación y formación de los consumidores tendrá como objetivos:</p> <p>a) Promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios;</p> <p>b) Facilitar la comprensión y empleo de la información sobre los bienes</p>	<p>Arto. 6. Decreto No. 24-2008. Atribuciones. La Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de otras funciones específicas, tendrá las atribuciones siguientes: 5) Proponer a la autoridad competente la formulación e incorporaciones de planes de educación formal y no formal para los consumidores dentro</p>	<p>Arto 40. Ley 182. Las multas establecidas en la Ley y los montos regulados en el Reglamento serán depositados a la Orden del Ministerio de Economía y Desarrollo, en fondo especial destinado a llevar a cabo una campaña permanente de divulgación y</p>	<p>Arto. 69. Ley No. 7472. - Transferencias de recursos.</p> <p>Se autoriza a los entes y los órganos de la Administración Pública, cuyas competencias se relacionen con la defensa del consumidor, para transferir fondos de sus presupuestos al</p>	<p>Arto. 34. Ley No. 45. Función Estatal. Son funciones esenciales del Estado: (...) 2. Formular programas de educación, orientación e información al consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas de consumo de bienes y</p>

<p>que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.</p> <p>Arto. 66. Decreto No. 006-2003. Programas de tutela. La Dirección representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario. Para ser operativa la función de protección antes indicada, la Dirección deberá implementar los siguientes programas: c) Educación y orientación al consumidor o usuario.</p> <p>Arto. 67. Decreto No. 006-2003. Áreas de Investigación. Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con más énfasis las áreas siguientes:</p> <p>a) Derechos del consumidor o usuario</p>	<p>y servicios que se comercializan;</p> <p>c) Difundir los derechos y deberes del consumidor y las formas legalmente establecidas para ejercerlos;</p> <p>d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de ciertos productos o de la utilización de ciertos servicios;</p> <p>e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales;</p> <p>f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores; y</p> <p>g) Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.</p> <p>Formación continua Arto. 39. Decreto No. 776.- Se impulsará la formación y capacitación continua del personal de los Órganos del Gobierno y demás entidades del Estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, en las diferentes áreas de distribución de bienes y prestación de servicios, en especial, de quienes desarrollen funciones de regulación, vigilancia, control de calidad e información. También se propiciará la capacitación de los miembros de las asociaciones de consumidores. La Defensoría del Consumidor promoverá la información y la</p>	<p>de los planes oficiales de educación básica, media y superior;</p> <p>Arto. 102. Decreto No. 24-2008.- Planes Educativos. Corresponde al Gobierno Central formular los planes de educación para los consumidores y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación básica y media, educación formal y no formal así como el apoyo de los medios de comunicación social se enseñen los preceptos y alcances de esta Ley. La formulación de dichos planes educativos y las demás acciones tendientes a fortalecer la protección de los consumidores podrá realizarse en cooperación y coordinación con la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON) y las asociaciones de consumidores. Arto. 103. Decreto No. 24-2008.- Formación del Consumidor.- La formación del consumidor debe tender a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades y actitudes para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente; 2)Facilitar la comprensión y 	<p>educación al consumidor(...)</p> <p>Arto. 6. Decreto A.N 2187 Son funciones de la DDC, además de las establecidas en el Arto. 115 del Reglamento de la Ley 290, las siguientes:</p> <p>g) Procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de los consumidores.</p> <p>Arto. 46. Decreto A.N. 2187 Se establece con carácter obligatorio en los planes y programas oficiales de educación primaria y secundaria, la enseñanza de los derechos del consumidor. El Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, deberá vigilar y hacer efectiva esta disposición.</p>	<p>Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el cual, en coordinación con los Ministerios de Justicia y Gracia y Educación Pública, debe realizar campañas para informar y educar a los consumidores y promover su organización en todo el territorio nacional.</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 66 al 69)</p> <p>TRANSITORIOS</p> <p>TRANSITORIO I.-(...) TRANSITORIO IV.-El Ministerio de Educación Pública, dentro del plazo de un año desde la promulgación de esta Ley, debe adecuar los planes de estudio en el primero, segundo y tercer ciclos, incluyendo como contenido el tema: "Los derechos del consumidor", estipulados en el Capítulo V de esta misma Ley.</p>	<p>servicios, con conocimiento de sus deberes y derechos; (...)</p>
--	--	---	--	---	---

<p>b) Publicidad engañosa.</p> <p>c) Operaciones de Crédito</p> <p>d) Obligaciones en la prestación de servicios.</p> <p>e) Garantías comerciales</p> <p>f) Metodología de información</p> <p>g) Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios</p> <p>h) Alimentos.</p> <p>Arto. 102. Decreto No. 006-2003. Destino de los fondos. Los fondos recaudados por concepto de multas y sanciones que se impongan y provengan por la aplicación de esta Ley, ingresarán a los fondos privativos de la Dirección, para promover la educación al consumidor.</p>	<p>educación de los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.</p> <p>Competencias</p> <p>Arto. 58. Decreto No. 776.- La Defensoría tendrá las competencias siguientes:</p> <p>e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;</p>	<p>utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;</p> <p>3) Orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de servicios;</p> <p>4) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones; y,</p> <p>5) Promover el desarrollo de la cultura para la defensa de los derechos de los consumidores y el conocimiento y cumplimiento de la presente Ley.</p>			
---	---	---	--	--	--

SANCIONES

Las sanciones establecidas en las Leyes de Protección al Consumidor de Centroamérica para aquellos proveedores de bienes y servicios que infrinjan los derechos de los consumidores son graduadas de acuerdo a la magnitud del perjuicio social causado y a la condición económica del infractor. Las sanciones a aplicarse pueden ir desde apercibimiento por escrito, hasta los cierres temporales o definitivos de los locales, pasando por la aplicación de sanciones pecuniarias. Una diferencia significativa entre las Leyes de Protección al Consumidor de Centroamérica es la forma de calcular el monto de la multa, ya que varía de un país a otro, en **Guatemala** las multas se calculan en base a Unidades de Multas Ajustables (UMAS). El valor de cada UMA es el equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del 100% del valor del bien o servicio; en **El Salvador** el cálculo de la multa se realiza en base a salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; en **Honduras** los salarios mínimos mensuales son la base del cálculo de la multa; en **Nicaragua** las multas se calculan en base al monto de la demanda y la multa a aplicar puede ir desde cinco hasta treinta veces el monto de la demanda; en **Costa Rica** el cálculo de la multa se realiza de conformidad al monto del menor salario mínimo mensual; y en **Panamá** se establecen montos específicos que varían entre los B/ 10,000 y los B/ 50,000.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 69. Sanciones. Decreto No. 006-2003. Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para solución de conflictos que se regulan más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:</p> <p>a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta Ley.</p> <p>b) Apercibimiento Público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de</p>	<p>Multa para infracciones leves. Arto. 45 Decreto No. 776.- Las infracciones leves se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p> <p>Multa para infracciones graves. Arto. 46 Decreto No. 776.- Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p> <p>Multa para infracciones muy graves Arto. 47. Decreto No. 776. Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p> <p>Multa y compensación por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos Arto. 48. Decreto No. 776.^{xi}- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses</p>	<p>Arto. 93. Decreto No. 24-2008.- Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en la presente Ley, la Autoridad de Aplicación tomará en cuenta los principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad apreciándose: el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor, la posición del proveedor en el mercado, la capacidad económica del infractor debidamente comprobada mediante sus estados financieros, la cuantía del beneficio económico obtenido por la infracción, la gravedad de los riesgos, la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la</p>	<p>Arto 34. Ley 182. El Ministerio de Economía y Desarrollo en uso de las facultades que le confiere la presente Ley puede ordenar las siguientes sanciones:</p> <p>c) Establecer multas en los límites administrativos y de acuerdo con el Reglamento que se establezca.</p> <p>DE LAS SANCIONES.</p> <p>Arto. 113. Decreto A.N. 2187. Sin perjuicio de las acciones penales y civiles que correspondan, las infracciones a los preceptos de la Ley 182 y demás disposiciones derivados de ella, serán sancionados de la siguiente</p>	<p>Arto. 57.Ley 7472 No.- Sanciones.^{xii}</p> <p>La Comisión Nacional del Consumidor debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.</p> <p>Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo:</p> <p>a) De una a diez veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la</p>	<p>Arto. 104. inciso 3,4 y 5 Ley No. 45. Sanciones. Las infracciones a la presente Ley, se sancionarán de la siguiente manera:</p> <p>3.En el caso de prácticas de comercio que atenten contra las disposiciones de protección al consumidor, desde amonestaciones a multas de hasta veinticinco mil balboas (B/25,000.00);</p> <p>4.En los casos de infracciones para las cuales no exista sanción específica, con multa de hasta diez mil balboas (B/.10,000.00).</p> <p>5.En caso de violación por parte de los proveedores de las normas de protección al consumidor que afecte o pueda afectar la salud humana, se podrán imponer</p>

<p>comunicación.</p> <p>c) Multas, las cuales serán calculadas en la Unidades de Multas Ajustables (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del 100% del valor del bien o servicio.</p> <p>d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.</p> <p>Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.</p> <p>Arto. 72 Decreto No. 006-2003. Reincidencias. Existe reincidencia cuando en un período de dos años, una persona individual o jurídica, incurre en la infracción de la misma naturaleza y por la cual ya había sido sancionado, en</p>	<p>colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p> <p>Asimismo, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio.</p> <p>Criterios para la determinación de la multa</p> <p>Arto. 49. Decreto No. 776.- Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.</p> <p>Para los efectos del inciso anterior, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, se entenderán como la comisión de la misma infracción dentro del plazo de dos años contados a partir de la última sanción impuesta. Cuando el proveedor fuere titular de una empresa que cuenta con varios establecimientos, la reincidencia y</p>	<p>infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.</p> <p>Arto. 94. Decreto No. 24-2008.-Sanciones. Verificada la existencia de la infracción procederá la aplicación de las siguientes sanciones, que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Apercibimiento; 2)Multa de uno (1) a diez mil (10,000) salarios mínimos mensuales; 3)Cierre del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo hasta de un (1) mes; y, 4)Publicar en un diario de mayor circulación en el país, en día hábil y a su costa, una síntesis de la resolución sancionatoria firme que para tal efecto elabore la Autoridad de Aplicación. Dicha síntesis debe contener un resumen de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida, nombre del proveedor y la 	<p>manera:</p> <p>a-La primera vez con multa de cinco a treinta veces el valor monetario de la demanda correspondiente, atendiendo la gravedad de la falta y la capacidad económica del infractor.</p> <p>En caso de faltas que se clasifiquen de extraordinarias por la magnitud del perjuicio económico y social causado, se sancionará primariamente con el cierre temporal del establecimiento, hasta por 30 días, y con multa de 6 mil a 15 mil córdobas.</p> <p>b-En caso de reincidencia específica, se irá duplicando la multa precedente o se establecerá el cierre temporal hasta por 60 días.</p> <p>c-De persistir con la reincidencia, después de haber aplicado el cierre temporal y las multas, el infractor podrá ser sancionado con el cierre definitivo del establecimiento.</p> <p>Arto. 114. RLDC. En el caso de los prestadores de servicios públicos que infrinjan la Ley</p>	<p>República, por las infracciones indicadas en los</p> <p>incisos d), e), f), j) y n) del artículo 31(*) y en el artículo 35(*) de esta ley.</p> <p>(*)(Actualmente corresponden a los artículos 34 y 38 respectivamente)</p> <p>b) De diez a cuarenta veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de</p> <p>Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones mencionadas en los</p> <p>incisos b), h), i), k), l) y m) del artículo 31(*) de la presente ley.</p> <p>(*)(Actualmente corresponde al artículo 34)</p> <p>Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo</p> <p>anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los</p>	<p>multas de hasta cincuenta mil balboas (B/. 50,000.00), sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan. En estos casos, la Autoridad podrá publicar, en los periódicos de circulación nacional, la violación y la sanción impuesta al proveedor. En caso de reincidencia, la Autoridad podrá solicitar al Ministerio de Comercio e Industrias la cancelación de la licencia o el registro comercial respectivo.</p> <p>Para determinar el monto de la multa que deba imponerse en cada caso, se tomará en cuenta la gravedad de la falta, el tamaño de la empresa, si hay o no reincidencia y demás circunstancias agravantes o atenuantes del acto o hecho.</p>
---	---	--	---	--	---

<p>cuyo caso la sanción a imponer se aumentará en un veinticinco por ciento.</p> <p>Arto. 76. Decreto No. 006-2003. Sanciones a los consumidores o usuarios. Siempre que los consumidores o usuarios incurran en violaciones a lo negociado o pactado con los proveedores o prestadores de servicios y tal circunstancia pueda ser comprobada por estos, podrán ser sancionados de acuerdo con lo establecido por el propio contrato o negociación de que se trate, pero en todo caso se garantiza el derecho del consumidor o usuario a ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o legal que corresponda.</p>	<p>la reiteración se apreciarán por infracciones cometidas en un mismo establecimiento. Se consideran agravadas las infracciones que tiendan al alza de precios o acaparamiento de bienes y servicios en época de escasez o calamidad pública, y las relativas al incumplimiento de las resoluciones dictadas por la Defensoría del Consumidor, dentro de sus competencias, para la solución de problemas generalizados de los consumidores.</p>	<p>sanción aplicada;</p> <p>Arto. 95. Decreto No. 24-2008.- Privación de Libertad. Sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Arto. precedente, se sancionará con privación de libertad de uno (1) a cinco (5) años en los casos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Al que acapare o especule con bienes esenciales para el consumo o la salud con el propósito de desabastecer o provocar el alza de su precio. Asimismo, se sancionará con la misma pena al que especule valiéndose de cualquier medio de comunicación para su divulgación; 2) Negligencia inexcusable en la prestación de servicios; y, 3) El que ofrezca o utilice de manera experimental, que importe o comercialice materiales, materias primas, bienes o servicios cuya producción o comercialización esté prohibida o no aprobada en su país de origen o de fabricación. 	<p>182 y el presente Reglamento, se le impondrán las siguientes sanciones:</p> <p>a-La primera vez, con multas de hasta 5 veces el valor monetario de la demanda correspondiente.</p> <p>b-En caso de reincidencia, con multas de hasta 10 veces el valor monetario de dicha demanda.</p> <p>Arto. 115. RLDC. Para el caso de la negativa por parte del infractor referido en el Arto. anterior de cumplir con las resoluciones emitidas por la DDC, se disponen las siguientes sanciones:</p> <p>a-La primera vez con multa de hasta 20 veces el valor monetario de la demanda interpuesta por el consumidor.</p> <p>b-La segunda vez con multa de hasta 30 veces dicho valor.</p>	<p>consumidores.</p> <p>(Así reformado por el artículo 1º, inciso c), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998)</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 54 al 57)</p>	
---	--	--	---	--	--

ORGANO SANCIONADOR					
<p><i>Los Titulares de las Agencias Gubernamentales de Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá están facultados para aplicar directamente las sanciones que correspondan por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor; para los casos de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de El Salvador y Costa Rica existe un órgano colegiado que es el encargado de la imposición de las sanciones.</i></p>					
Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 99. Decreto No. 006-2003. Competencia. La aplicación de sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la Dirección, salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos jurisdiccionales. En el trámite administrativo que se siga para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores o usuarios, la Dirección debe actuar con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones. Si de la investigación que se realice apareciera la comisión de un delito, la Dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá, de oficio, el hecho de conocimiento del Ministerio Público.</p>	<p>Tribunal Sancionador Art. 79. Decreto No. 776.- Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Defensoría contará con un Tribunal Sancionador, en adelante "el Tribunal", que funcionará de manera permanente y estará integrado por tres miembros, uno de los cuales ocupará el cargo de Presidente del mismo y los otros dos miembros ocuparán los cargos de primero y segundo vocal. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los propietarios.</p> <p>Atribuciones del Tribunal Sancionador Art. 83 Decreto No. 776.- Corresponde al Tribunal: a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor; b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y c) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley.</p> <p>Método de Votación Art. 88. Decreto No. 776.- Las resoluciones serán adoptadas por mayoría, y el miembro que se</p>	<p>Arto. 4. Decreto No. 24-2008. Autoridad de Aplicación. La Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio a través de la Dirección General de Protección al Consumidor será la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, Reglamento y demás disposiciones legales complementarias emanadas de esta Ley.</p> <p>Arto. 6. Decreto No. 24-2008.- Atribuciones. La Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de otras funciones específicas, tendrá las atribuciones siguientes: (...) 20) Imponer las sanciones administrativas y las multas que establece la presente Ley.</p>	<p>Arto. 117. Decreto A.N. 2187. Las sanciones de multas serán aplicadas por la Dirección [de Defensa del Consumidor] y las de cierre, temporal o definitivo del establecimiento por el Ministro de Fomento, Industria y Comercio.</p>	<p>Arto. 57 Ley No. 7472. ^{xiii}Sanciones.</p> <p>La Comisión Nacional del Consumidor debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.</p> <p>Según la gravedad del hecho, las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores deben sancionarse con multa del siguiente modo:</p> <p>a) De una a diez veces el menor salario mínimo mensual establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones indicadas en los incisos d), e), f), j) y n) del artículo 31(*) y en el artículo 35(*) de esta ley.</p> <p>(*)(Actualmente corresponden</p>	<p>Artículo 98 Ley No. 45. Funciones generales de los directores nacionales.</p> <p>Corresponderá al Director Nacional de Libre Competencia y al Director Nacional de Protección al Consumidor, además de las expresamente señaladas en la ley, las siguientes funciones generales: (...)</p> <p>5. Imponer, dentro del ámbito de su competencia, las sanciones previstas en el artículo 104 por infracción a la presente Ley. (...)</p>

	<p>oponga a la decisión razonará su voto.</p>			<p>a los artículos 34 y 38 respectivamente)</p> <p>b) De diez a cuarenta veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, por las infracciones mencionadas en los incisos b), h), i), k), l) y m) del artículo 31(*) de la presente ley.</p> <p>(*)(Actualmente corresponde al artículo 34)</p> <p>Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa indicada en el párrafo anterior cuando, de la infracción contra esta ley, se deriven daños para la salud, la seguridad o el medio ambiente, que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores.</p> <p>(Así reformado por el artículo 1º, inciso c), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998)</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 54 al 57)</p>	
--	---	--	--	--	--

C O N S E J O C O N S U L T I V O					
<p><i>Las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de El Salvador, Honduras, Nicaragua y Panamá, cuentan con un órgano colegiado de naturaleza consultiva, el que difiere en cuanto a su composición y funciones. Los Consejos Consultivos de El Salvador y Panamá guardan similitud ya que tienen básicamente las mismas funciones y están conformados por funcionarios de alto nivel y lo integran además representantes de las organizaciones de comerciantes y de los consumidores, nombrados directamente por el Poder Ejecutivo; ambos Consejos difieren en el hecho de que los miembros del Consejo de El Salvador perciben una dieta por cada sesión a la que asistan y los miembros del Consejo Consultivo de Agencia Gubernamental de Panamá ejercen sus funciones sin percibir ninguna dieta ni emolumento. En cuanto a Honduras, la Ley de Protección al Consumidor contempla la creación de un órgano consultivo de la Agencia Gubernamental de Protección al Consumidor, al que denomina Sistema Nacional de Protección al Consumidor, sin embargo del contenido de la misma Ley se deduce que el órgano no es de naturaleza consultiva, ya que tiene como finalidad la coordinación del trabajo de todas las instituciones del Estado que tengan relación con fines de protección al consumidor, es decir, la articulación del trabajo de las demás instituciones del Estado con el trabajo desarrollado por la Agencia Gubernamental. En relación a Nicaragua, es el Reglamento de la Ley de Defensa del Consumidor el que crea el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, como una instancia de naturaleza consultiva de la Agencia Gubernamental, el Consejo es presidido por el superior jerárquico del Titular de la Agencia Gubernamental y está integrado por representantes de las organizaciones de consumidores y la Asociación de Municipios de Nicaragua, los miembros del Consejo ejercen sus funciones Ad-Honorem.</i></p>					
Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
No dispone la creación de Consejo Consultivo	<p>Consejo Consultivo Art. 72 Decreto No. 776.- El Presidente de la Defensoría contará con la asesoría técnica de un Consejo Consultivo, en adelante "el Consejo", organismo colegiado, que estará compuesto por los siguientes miembros:</p> <p>a) El Superintendente de Competencia o quien lo sustituya legalmente;</p> <p>b) El Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, o quien lo sustituya legalmente;</p> <p>c) Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presenten la Universidad de El Salvador y las universidades acreditadas del país;</p>	<p>Arto. 104. Decreto No. 24-2008.- Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Créase el Sistema Nacional de Protección al Consumidor el cual se identificará con las siglas "SINPAC", el cual será un órgano consultivo de la Autoridad de Aplicación, con la finalidad de promover y desarrollar políticas efectivas de protección a los consumidores.</p> <p>Arto. 105 Decreto No. 24-2008.- Integración. El Sistema está integrado por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley quien lo coordinará y por los</p>	<p>Arto. 7 Decreto A.N. 2187. De conformidad con el Arto. 37 de la Ley, créase el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, con sede en la ciudad de Managua, como una instancia de naturaleza consultiva de la DDC, cuyo objetivo principal será la promoción y defensa de los consumidores en todo el territorio nacional.</p> <p>Arto. 8. Decreto A.N. 2187. El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores actuará en</p>	No dispone la creación de Consejo Consultivo ^{xiv}	<p>Artículo 101. Ley No. 45. Consejo Asesor. Se crea el Consejo Asesor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en adelante el Consejo, como órgano asesor y de asistencia a la Autoridad. El Consejo estará integrado por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Ministro de Comercio e Industrias o quien él designe, quien lo presidirá. 2. El Ministro de Economía y Finanzas o quien él designe. 3. El Ministro de Salud o quien él designe. 4. Un representante del consejo consultivo de las asociaciones de consumidores. 5. Un representante de los gremios

	<p>d) Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presente la gremial con máxima representación de la empresa privada; y</p> <p>e) Un representante de las asociaciones de consumidores, debidamente acreditadas, seleccionado de una terna que para este efecto se presente.</p> <p>Los miembros del Consejo a que se refieren los literales c), d) y e) serán nombrados por el Presidente de la República, en la forma y de acuerdo al procedimiento que se establezca reglamentariamente; y cada uno tendrá su respectivo suplente, que será nombrado de la misma forma que los propietarios.</p> <p>El Consejo en su primera reunión del período, elegirá a uno de sus miembros propietarios como Presidente y a otro como Secretario. Los miembros del Consejo Consultivo deberán cumplir con los mismos requisitos establecidos para ser Presidente de la Defensoría.</p> <p>Período del ejercicio del cargo Art. 73. Decreto No. 776.- Los miembros del Consejo durarán tres años en sus funciones, pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuarán en el desempeño de las mismas, aún cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.</p> <p>Atribuciones Art. 74. Decreto No. 776.- Corresponde al Consejo Consultivo: a) Servir de órgano de consulta al</p>	<p>entes e instituciones del Estado que tengan relación con fines de protección al consumidor y un representante de las organizaciones del consumidor quienes se desempeñarán ad-honorem. Para tal efecto en el Reglamento de la presente Ley se determinará su integración y funcionamiento.</p> <p>Arto. 106. Decreto No. 24-2008. Atribuciones. El Sistema Nacional de Protección al Consumidor, sin perjuicio de las demás que se establezcan en la reglamentación de la presente Ley, tiene las atribuciones siguientes: 1) Proponer políticas generales para la protección de los derechos del consumidor; 2) Elaborar estudios para el análisis y toma de medidas del comportamiento del mercado para propiciar prácticas sanas de la libre oferta y demanda; 3) Emitir su Reglamento Interno; 4) Promover programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y al proveedor, así como prestar asesoría a éstos; 5) Las demás atribuciones que se consignen en el Reglamento de la presente Ley; y, 6) Elaborar un informe anual</p>	<p>representación de los consumidores ante la Dirección y ante cualquier otra institución pública y privada, cuando se trate de defender los intereses generales de los mismos, cuando existan situaciones de desastre o de emergencia que exijan prevenir la especulación y acaparamiento de bienes básicos de consumo. Así mismo cuando por resolución tomada de conformidad con sus estatutos internos, el Consejo lo considere necesario.</p> <p>Arto. 9. Decreto A.N. 2187. El consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, estará conformado de la siguiente manera:</p> <p>a) El Director General de la Dirección General de Competencia y Transparencia en los mercados del MIFIC.</p> <p>b) Un Delegado de la Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC); y</p>		<p>o asociaciones de empresarios, comerciantes y/o industriales. El Administrador participará en las reuniones del Consejo con derecho a voz, pero sin voto, y actuará como Secretario Ejecutivo. Cada uno de los miembros del Consejo tendrá un suplente que lo reemplazará en sus ausencias temporales o permanentes. Los representantes del consejo consultivo de las asociaciones de consumidores y de los gremios o asociaciones de empresarios, comerciantes y/o industriales serán designados por el Órgano Ejecutivo para un periodo de cinco años, y escogidos, junto con sus respectivos suplentes, de una terna enviada por las asociaciones o los gremios respectivos. Los miembros del Consejo deberán reunirse con la periodicidad y/o para los asuntos específicos que determine el Administrador, y no recibirán dieta ni emolumento alguno por su participación en dichas reuniones.</p> <p>Artículo 102. Ley No. 45. Funciones. Las funciones del Consejo son: 1. Recomendar las políticas de la Autoridad. 2. Asesorar al Administrador en los asuntos que someta a su consideración. 3. Recomendar la elaboración de informes técnicos o estudios de mercado. 4. Recomendar acciones para garantizar el reconocimiento y la</p>
--	---	--	--	--	--

	<p>Presidente de la Defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría; b) Emitir opinión respecto al reglamento interno de la Defensoría; c) Proponer al Presidente de la República la remoción del Presidente de la Defensoría y de los miembros del Tribunal Sancionador, por incumplimiento grave de sus obligaciones; y d) Las demás atribuciones que legalmente se le asignen.</p> <p>Sesiones y remuneración de concejales Art. 75. Decreto No. 776.- El Consejo sesionará ordinariamente por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando sea necesario, previa convocatoria de su Presidente, quien la realizará por iniciativa propia o a solicitud de dos de sus miembros. En caso de urgencia, la convocatoria podrá realizarla el Presidente de la Defensoría. Las sesiones no tendrán limitaciones en cuanto a tiempo o lugar de realización. A las sesiones del Consejo se podrá invitar a representantes de instituciones públicas o privadas, para oír su opinión sobre temas específicos. La Defensoría proporcionará los recursos necesarios para la realización de las sesiones del Consejo. Los miembros propietarios y suplentes del Consejo tendrán</p>	<p>de las actividades de protección y defensa del consumidor para crear una política de informes anuales</p>	<p>c) Dos Delegados seleccionados de las Asociaciones de Consumidores que estén conformadas de manera permanente, y que cumplan con los requisitos establecidos de conformidad con el Capítulo X del presente Reglamento.</p> <p>El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, sesionará ordinariamente una vez al mes. El nombramiento y funciones de los miembros del Consejo será Ad Honorem.</p> <p>Arto. 10. Decreto A.N. 2187. Son funciones y facultades del Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores:</p> <p>a) Elaborar propuestas de políticas y programas de trabajo para la promoción de los derechos de los consumidores, y someterla a consideración del MIFIC para su aprobación e implementación.</p> <p>b) Gestionar ante el MIFIC y los Gobiernos Municipales la conformación inmediata de las estructuras administrativas</p>		<p>defensa de los derechos de los consumidores. 5. Fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el normal desarrollo de la libre competencia y concurrencia económica. 6. Recomendar y sugerir mecanismos o acciones que procuren la mayor participación de agentes económicos en el mercado.</p>
--	---	--	--	--	---

	<p>derecho a dietas por cada sesión a la que asistan, no excediendo éstas de cuatro por mes. El monto de dichas dietas será fijado por el Presidente de la Defensoría según el reglamento de esta ley, las cuales podrán ser revisadas cada dos años. No obstante lo anterior, el Consejo podrá sesionar las veces que considere necesario.</p> <p>Quórum y votaciones Art. 76. Decreto No. 776.- El quórum para celebrar las sesiones del Consejo será de cuatro de sus miembros; cada miembro propietario o el suplente en funciones, dispondrá de un voto y las resoluciones se tomarán por mayoría simple y el miembro que se oponga a la resolución deberá razonar su voto. Si no asistieren el Presidente o el Secretario del Consejo, los presentes designarán de entre los asistentes, a los que desempeñarán tales funciones en la sesión.</p> <p>Modo de suplir ausencias Art. 77. Decreto No. 776.- Los consejales suplentes reemplazarán a los propietarios en los casos de vacancia temporal, con los mismos derechos y obligaciones. En caso de vacancia definitiva de cualquiera de los consejales, se procederá en la forma prevista en esta ley y su reglamento, al nombramiento del sustituto para completar el período iniciado por el sustituido. Mientras se realiza la sustitución, actuarán</p>		<p>necesarias en los municipios del país, para la aplicación eficiente de la Ley y del presente Reglamento.</p> <p>c)Organizar campañas educativas y de información vinculadas con el consumo de bienes y servicios, dirigidas a los consumidores.</p> <p>d)Brindar apoyo y asesoramiento a grupos de personas que deseen conformar nuevas asociaciones o grupos privados que trabajen en pro de los consumidores.</p> <p>e)Aprobar sus propios estatutos internos para su debida organización y funcionamiento.</p> <p>f)Ampliar el número de sus miembros cuando a su juicio lo considere necesario. Esta resolución se adoptará por mayoría calificada de los dos tercios de sus miembros.</p>		
--	--	--	---	--	--

	<p>provisionalmente los suplentes respectivos.</p> <p>Causas de remoción de consejales. Art. 78. Decreto No. 776.- Los consejales solo podrán ser removidos de sus cargos por el Presidente de la República, por las causas siguientes: a) Por suspensión o pérdida de los derechos de ciudadanía; b) Por incumplimiento reiterado de los deberes que les impone el cargo; c) Por conducta privada o profesional notoriamente inmoral; y d) Por prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas.</p>				
--	---	--	--	--	--

FORMALIDADES DEL PROCESO

El procedimiento administrativo establecido en las Leyes de Protección al Consumidor de Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica y Panamá está regido principalmente por los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad, es decir, no se exigen mayores formalidades para su tramitación. La Ley de Defensa del Consumidor de Nicaragua exige el cumplimiento de ciertas formalidades para la admisión de la demanda o denuncia y el proceso es eminentemente escrito.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 84 Decreto No. 006-2003. Procedimiento administrativo. A través del procedimiento administrativo, la Dirección queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley. La Dirección podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores. El</p>	<p>Informalidad en el Procedimiento Arto. 98. Decreto No. 776.- En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.</p>	<p>Arto. 75. Decreto No. 24-2008.- Procedimiento Administrativo Especial</p> <p>La Autoridad de Aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente Ley, sus normas reglamentarias, acuerdos y resoluciones. Dichas</p>	<p>Arto. 34 literal f) Ley No. 182. El funcionario o empleado público pondrá en conocimiento a la parte que corresponda, la demanda presentada para que en un término de 48 horas la conteste. Las partes presentarán las pruebas del caso en un plazo de ocho días, debiendo el funcionario fallar a los tres días de vencidos el</p>	<p>ARTO. 56-Ley No.7472. ^{xv}Procedimiento.</p> <p>La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor sólo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades</p>	<p>Artículo 34. Ley No. 45. Función estatal. Son funciones esenciales del Estado: (...) 3. Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles, de tutela administrativa y judicial, para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores. (...)</p>

<p>presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.</p>		<p>Actuaciones se iniciarán de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.</p> <p>Arto. 84. Decreto No. 24-2008. Medios Alternativos para presentar denuncias y efectuar notificaciones. Además de los medios convencionales para presentar denuncias se podrá hacer uso de cualquier medio electrónico u otro que se considere pertinente como medio alternativo.</p> <p>Asimismo, la Autoridad de Aplicación podrá emplear dichos medios alternativos para efectos de citación a audiencias, notificaciones y requerimientos necesarios para la más acertada decisión de los asuntos de que conozca y desempeño de sus actividades.</p> <p>Arto. 85. Decreto No. 24-2008. Requisitos de la denuncia. Sin perjuicio de los</p>	<p>plazo. Las partes podrán apelar ante el Ministerio de Economía y Desarrollo en un plazo de dos días a partir de la notificación; el Ministerio deberá fallar en un plazo fatal de tres días.-</p> <p>Arto. 15 Decreto A.N. 2187. La demanda o denuncia podrá ser verbal o escrita y deberá contener los siguientes requisitos:</p> <p>a)El nombre y generales del demandante o denunciante.</p> <p>b)Nombre y dirección exacta del establecimiento demandado o denunciado.</p> <p>c)La exposición clara y precisa de los hechos en que se funda.</p> <p>d)La especificación de lo que se pide o reclama, determinado con la mayor precisión posible.</p> <p>e)La indicación del lugar y fecha en que se plantea.</p> <p>f)Presentación en original de la factura o comprobante de adquisición del bien o servicio,</p>	<p>ni se requiere autenticación de la firma del denunciante. Pueden plantearse personalmente, ante la Comisión Nacional del Consumidor, por memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita.</p> <p>La Comisión Nacional del Consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecida por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al consumidor. En este caso, se atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice.</p> <p>(...)</p> <p>(Así modificada su numeración por el Arto. 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 53 al 56)</p>	
---	--	---	--	---	--

		<p>demás requisitos que para tal efecto reglamente la Autoridad de Aplicación, la denuncia deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Nombre, generales, número de identidad, dirección, teléfono y demás datos de identificación del denunciante; 1) Nombre, razón o denominación social o nombre comercial del denunciado, su dirección, teléfono y demás datos de identificación; 1) Relación y formulación adecuada de la denuncia; Y, 1) Petición. 	<p>la que una vez razonada se le devolverá al demandante.</p> <p>g) La firma del demandante o denunciante o de la persona que firma a su ruego, si no sabe o no puede firmar.</p> <p>La demanda o denuncia escrita se acompañará en un duplicado, que será entregado a la parte demandada al momento de notificarla.</p> <p>Arto. 16. Decreto A.N. 2187. Si la demanda o denuncia no contuviera los requisitos enumerados en el Arto. anterior, el funcionario competente ordenará al demandante que subsane las omisiones, lo cual podrá hacer el interesado en forma verbal si así lo deseara.</p>	<p>Arto. 63. Decreto Ejecutivo 25234-MEIC. Requisitos. Todas las denuncias, gestiones o peticiones de cualquier clase que se formulen en la CNC deberán constar por escrito, en idioma español y aparecer debidamente firmadas por el interesado u otra persona a su ruego. El denunciante también podrá presentarse directamente ante la CNC o cualquier otra dependencia del MEIC. En este caso, los funcionarios correspondientes levantarán acta de la denuncia que suscribirá el interesado.</p> <p>Arto. 64. Decreto Ejecutivo 25234-MEIC. Casos de Infracción al arto. 64 de la Ley. En los casos de infracción al arto. 64 de la Ley, servirá como denuncia la certificación formal que expedirá la dependencia respectiva, indicando: nombre o razón social del denunciado, calidades o datos generales de identificación, dirección exacta del establecimiento, listado preciso de los informes, documentos o muestras que fueron negados por el denunciado, plazo que se le concedió para cumplir, copia</p>	
--	--	---	---	---	--

				<p>de la solicitud con fecha de recibido y constancia de que, vencido el mismo, se incumplió con lo requerido.</p> <p>Estos casos se tramitarán mediante procedimiento administrativo, sumario, teniéndose el expediente por instruido mediante la mencionada certificación y procediendo directamente a brindar la audiencia del arto. 324 de la LGAP. En el caso de que la CNC tenga comprobada la infracción, en el acto final deberá ordenar al infractor que cumpla con lo originalmente requerido, dentro del plazo que al efecto se le señalará y que no será menor de ocho días, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se aplicará lo dispuesto en el numeral 65 de la Ley.</p> <p>En la valoración del caso, la CNC estará obligada a sopesar la razonabilidad y justificación del requerimiento hecho al denunciado, de manera tal que se le exonere en los casos en que los informes, documentos o muestras solicitadas se consideren</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>excesivos o ajenos a las funciones del MEIC.</p> <p>Arto. 65. Decreto Ejecutivo 25234-MEIC. Calificación de Admisibilidad. Recibida una denuncia, la Unidad Técnica deberá proceder a calificar su admisibilidad, en cuanto a:</p> <p>a) Legitimación del accionante. Tratándose de artesanos o pequeños industriales, el interesado deberá incluir en su memorial una declaración jurada en el sentido de que califica como tal conforme a la Ley y a este Reglamento, sin perjuicio de la evidencia que adicional o alternativamente pueda aportar.</p> <p>b) Observancia de los requisitos mínimos. Si se notare algún defecto y preferiblemente en el mismo acto de la recepción se prevendrá al interesado subsanarlo. Y,</p> <p>c) Caducidad de la acción, conforme al arto. 53 de la Ley.-</p>	
--	--	--	--	---	--

RECURSOS

Los procesos administrativos dispuestos en las Leyes de Protección al Consumidor de Centroamérica contemplan los recursos de impugnación de los que pueden valerse las partes a fin de impugnar las resoluciones emitidas por los órganos sancionadores o por los Titulares de las Agencias. En Guatemala, la Ley establece los recursos horizontales de revocación y reposición y el proceso en la vía contenciosa administrativa; en El Salvador la Ley establece el recurso horizontal de revocación para impugnar la resolución que declare inadmisibles la denuncia y establece los recursos horizontales de aclaración, corrección y adición para los laudos arbitrales y el recurso de nulidad resuelto en la vía judicial; en Honduras, la ley establece la vía administrativa para impugnar la resolución dictada por la Agencia; en Nicaragua la Ley establece el recurso vertical de apelación para impugnar la resolución dictada en primera instancia por el Titular de la Agencia ante el Ministro de Fomento Industria y Comercio, para impugnar esta última resolución que agota la vía administrativa se establece el Recurso de Amparo ante la Corte Suprema de Justicia; en Costa Rica la Ley establece únicamente el recurso horizontal de reposición para impugnar las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional del Consumidor y en Panamá la Ley establece el recurso vertical de apelación para impugnar la resolución dictada en primera instancia ante el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 105 Decreto No. 006-2003. Recursos. Las resoluciones de la Dirección que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través de los recursos de revocatoria y de reposición los que se regirán en su forma y plazos por lo establecido en Ley de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Arto. 106 Decreto No. 006-2003. Proceso de lo contencioso administrativo. En contra de lo resuelto por el Ministerio de Economía, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso</p>	<p>Denuncia Arto. 109 Decreto No. 776.- (...) Si la denuncia fuera declarada inadmisibles, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y admitirá recurso de revocatoria, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.</p> <p>Aclaración, corrección o adición del laudo arbitral Arto. 137. Decreto No. 776.-El laudo estará sujeto a aclaración, corrección o adición; la petición para tales efectos deberá ser presentada por cualquiera de las partes dentro de los tres días hábiles siguientes al de la audiencia de laudo. El tribunal deberá aclarar, complementar o corregir el laudo, si fuere procedente, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la petición respectiva.</p>	<p>Arto. 82 Decreto No. 24-2008.- Resolución Definitiva. Concluidas las diligencias sumariales se dictará la resolución definitiva, la cual, en caso de comprobarse la infracción a la presente Ley, dispondrá las sanciones pertinentes y en su caso, la restitución o cambio del bien o la devolución de lo pagado. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que por indemnización de daños y perjuicios pudieran corresponderle al denunciante en la instancia judicial.</p> <p>Contra la resolución definitiva se podrá recurrir ante el Juzgado de Letras de lo Contencioso Administrativo competente dentro del plazo de</p>	<p>Arto 34. Ley 182. El Ministerio de Economía y Desarrollo en uso de las facultades que le confiere la presente Ley puede ordenar las siguientes sanciones:</p> <p>f) El funcionario o empleado público pondrá en conocimiento a la parte que corresponda, la demanda presentada para que en un término de 48 horas la conteste. Las partes presentarán las pruebas del caso en un plazo de ocho días, debiendo el funcionario fallar a los tres días de vencido el plazo. Las partes podrán apelar ante el Ministerio de Economía y Desarrollo en un plazo de dos días a partir de la notificación; El Ministerio</p>	<p>ARTO. 64 Ley No.7472.-^{xvi}Resoluciones de la Comisión para promover la competencia y de la Comisión nacional del consumidor.</p> <p>Las resoluciones emanadas de la Comisión para Promover la Competencia y de la Comisión Nacional del Consumidor, deberán reunir los requisitos establecidos en los Artos. 128 y siguientes de la Ley general de la Administración Pública. Asimismo, la notificación deberá realizarse en la forma debida, de acuerdo con los Artos. 245 y 335 de la misma Ley.</p> <p>Contra esas resoluciones podrá interponerse el recurso de</p>	<p>Arto. 122 Ley No. 45. Recursos. La resolución proferida en primera instancia podrá apelarse ante el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Dicho recurso deberá ser interpuesto y sustentado dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación. El Recurso de Apelación se concederá en el efecto suspensivo. Con dicho recurso se agota la vía gubernativa.</p>

<p>Administrativo.</p>	<p>La adición sólo procederá para hacer las condenaciones o reformas convenientes en cuanto a daños y perjuicios, intereses y frutos.</p> <p>Recurso de nulidad Arto. 138 Decreto No. 776.- Contra el laudo arbitral únicamente podrá interponerse el recurso de nulidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del mismo o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona. El recurso deberá interponerse por escrito y sólo procederá por las causales que de manera taxativa se establecen en la presente ley. Su trámite corresponderá a la Cámara de Segunda Instancia con jurisdicción en lo civil del lugar donde se dictó el laudo y en San Salvador corresponderá a la Cámara Primera de lo Civil.</p> <p>Procedimiento y caducidad del recurso Arto. 141. Decreto No. 776.- Efectuado el traslado y practicadas las pruebas necesarias a juicio de la Cámara de Segunda Instancia, se decidirá el recurso en un plazo de diez días. Cuando ocurriere cualquiera de las causales señaladas en los literales a), b), c) d), e) y f) del Arto. 139 de esta ley, la Cámara declarará la nulidad del laudo. En los demás casos ordenará al tribunal arbitral que efectúe las correcciones o adiciones del caso. Contra la providencia de la Cámara</p>	<p>quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha en que fuere notificada la resolución.</p>	<p>deberá fallar en un plazo fatal de tres días.</p> <p>Arto. 25 Decreto A.N. 2187. La DDC resolverá lo que en derecho corresponda dentro del plazo de 3 días hábiles, notificando a las partes de su resolución. El plazo para interponer el Recurso de Apelación ante el Ministro de Fomento, Industria y Comercio, será de dos días a partir de la notificación. Esta resolución agota la vía administrativa.</p> <p>Arto. 125. Decreto A.N. 2187. Agotada la vía administrativa, el agraviado podrá hacer uso del Recurso de Amparo, mientras no esté en vigencia la Ley de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo.</p>	<p>reposición, según lo dispuesto por el Código Procesal Contencioso-Administrativo.</p> <p>(Así reformado por el Arto. 204, inciso 1) de la Ley N° 8508 de 28 de abril de 2006, Código Procesal Contencioso-Administrativo).</p> <p>(Así modificada su numeración por el Arto. 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 61 al 64)</p>	
------------------------	--	--	--	---	--

	<p>de Segunda Instancia no podrá interponerse recurso alguno, incluso el de casación.</p> <p>Resolución final Art. 147 Decreto No. 776.- El tribunal, concluidas las actuaciones, dictará resolución en el plazo máximo de diez días. Las resoluciones definitivas del tribunal admitirán el recurso de revocatoria, el que se tramitará y resolverá conforme a las normas del derecho común.</p> <p>Aclaraciones y correcciones Art. 148. Decreto No. 776.- El tribunal podrá de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones. Las aclaraciones y correcciones podrán hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución o en su caso, a petición del interesado, presentada dentro del plazo improrrogable de tres días siguientes al de la notificación. El recurso de revocatoria tendrá carácter optativo para efectos de la acción contencioso administrativa.</p>				
--	--	--	--	--	--

EJECUTORIEDAD DE LAS RESOLUCIONES

Una de las preguntas más frecuentes que hace un consumidor cuando acude por primera vez a una Agencia Gubernamental de Protección al Consumidor está referida a la ejecutoriedad de la resolución emanada de la Agencia; al consumidor lo motivan tres cosas para hacer esta pregunta, primero el desconocimiento que tiene de sus derechos y de las obligaciones del proveedor; segundo la primitiva desconfianza que tienen los administrados hacia las instituciones de la Administración Pública del Estado y tercero el costo – beneficio de someter su reclamo al procedimiento administrativo que en algunas ocasiones puede resultar extenso y costoso sin que se le pueda exigir al proveedor el cumplimiento de lo resuelto. Algunos países del área centroamericana van a la vanguardia en este tema de la ejecutoriedad de las resoluciones, lo que se traduce automáticamente en una mayor confianza del consumidor hacia la agencia gubernamental protectora de sus derechos y un aliciente para los proveedores para progresar hacia la autorregulación. Las

Certificaciones de las Resoluciones emanadas de las Autoridades de Protección al Consumidor de Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Panamá prestan mérito ejecutivo. La Ley de Protección al Consumidor de Honduras no es clara en este asunto ya que no establece ningún mecanismo coercitivo para obligar al proveedor a cumplir con la resolución. Para el caso de Nicaragua la situación es confusa y ambigua ya que la legislador guardó silencio en relación a la ejecutoriedad de la resolución dictada por la Agencia Gubernamental, sin embargo, al momento de reglamentar la Ley se estableció que la certificaciones de las resoluciones dictadas por la Agencia Gubernamental tienen el carácter de presunción en la vía judicial.

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
<p>Arto. 100. Decreto No. 006-2003 Aplicación. Si agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere puesto alguna sanción, no recurre a lo establecido en el Arto. 106 de esta Ley, la resolución sancionadora quedará firme y se le procederá de la siguiente forma:</p> <p>a) Si la sanción consiste en la imposición de multa, ésta deberá pagarse dentro de los diez días siguientes en la Tesorería de la Dirección con cargo específico a sus fondos privativos. En caso de incumplimiento el cobro se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:</p> <p>1) Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta,</p> <p>2) Certificación del documento en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa,</p>	<p>Valor del laudo arbitral Arto. 142. Decreto No. 776.- La certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada y deberá ser expedida por la Defensoría.</p> <p>Resoluciones Arto. 149 Decreto No. 776.- ^{xvii} Las providencias de mero trámite y la resolución definitiva, serán firmadas por todos los miembros del Tribunal, aún en el caso de voto razonado. La certificación de la resolución firme que imponga una sanción, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá hacerla efectiva dentro de los diez días siguientes a aquél en que se ha notificado la resolución, caso contrario el Presidente de la Defensoría remitirá la certificación al Fiscal General de la República para que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes.</p>	<p>Arto. 88 Decreto No. 24-2008.- Pago de las multas. Las multas impuestas por la Autoridad de Aplicación deberán ser enteradas a la Tesorería General de la República dentro del término de quince (15) días contados a partir del día siguiente en que quede firme la resolución.</p> <p>El setenta por ciento (70%) de dichas multas, será asignado a un fondo especial destinado al fortalecimiento institucional de la Autoridad de Aplicación, a la ejecución de los planes de formación, educación y organización de los consumidores, apoyo para el funcionamiento de las oficinas municipales de protección al consumidor, y a las actividades que se realicen para el cumplimiento de las políticas de protección al consumidor. El fondo será administrado por la Autoridad de Aplicación y podrá ejecutarlo en coordinación y</p>	<p>Arto. 120. Decreto A.N. 2187.- Cuando el infractor esté en rebeldía y no adopte las resoluciones de la DDC, ésta podrá acordar, en coordinación con las autoridades correspondientes, la suspensión de la licencia de comercio e importación, o la autorización para regentar farmacias o establecimientos comerciales que oferten bienes y servicios al consumidor, según sea el caso.</p> <p>La DDC deberá informar a los consumidores, a la mayor brevedad posible, el nombre y ubicación del establecimiento sancionado.</p> <p>Arto. 122. Decreto A.N. 2187. Las resoluciones de la DDC, debidamente certificadas, tendrán carácter</p>	<p>Arto. 66.- Ley No. 7472. (Derogado por el artículo 204, inciso 2) de la Ley N° 8508 de 28 de abril de 2006, Código Procesal Contencioso-Administrativo).</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 63 al 66)</p> <p>Arto. 68.- Ley No. 7472. Desobediencia. Constituyen el delito de desobediencia previsto en el Código Penal las resoluciones o las órdenes dictadas por la Comisión para promover la competencia y por la Comisión Nacional del Consumidor, en el ámbito de sus competencias, que no sean observadas ni cumplidas en los plazos correspondientes establecidos por esos órganos. En tales</p>	<p>Arto. 107. Ley No. 45. Ejercicio de cobro coactivo. La Autoridad podrá ejercer el cobro coactivo de las multas o sanciones que se impongan a los agentes económicos, de conformidad con las disposiciones de la presente ley.</p> <p>La Autoridad podrá iniciar los juicios de cobro coactivo cuando el agente económico sancionado no haya cancelado la suma debida en el plazo de diez días hábiles, contado a partir de la ejecutoria de la resolución que impuso la multa o sanción.</p> <p>Arto. 121 Ley No. 45. Resolución y Notificación. (...) Sin perjuicio de la sanción administrativa por desacato, las resoluciones proferidas deberán cumplirse en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la ejecutoria de la resolución,</p>

<p>efectuado por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.</p> <p>3) Acta notarial o testimonio de instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.</p> <p>4) Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.</p> <p>b) En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la Dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción.</p>		<p>apoyo de los gobiernos municipales conjuntamente con las asociaciones de consumidores.</p>	<p>de presunción en la vía judicial.</p>	<p>circunstancias, los órganos citados deben proceder a testificar piezas, con el propósito de sustentar la denuncia ante el Ministerio Público, para los fines correspondientes.</p> <p>(Así reformado por el artículo 1º, inciso d), de la ley No.7854 de 14 de diciembre de 1998)</p> <p>(Así modificada su numeración por el artículo 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, Ley de Contingencia Fiscal, que lo pasó del 65 al 68)</p>	<p>cuando se trate de una decisión de la Autoridad, o dentro del plazo que las partes hayan acordado, en el supuesto de la conciliación.</p> <p>Para los efectos del cumplimiento forzoso de lo resuelto o acordado por la Autoridad y ante ella, prestarán mérito ejecutivo la resolución ejecutoriada debidamente autenticada por la Autoridad, y la copia autenticada del acta de la conciliación, en la cual el proveedor se comprometió a dar o a hacer algún acto para satisfacer las reclamaciones del consumidor.</p>
--	--	---	--	---	---

ⁱ La **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley NO. 7472) de Costa Rica**, propone las siguientes funciones y atribuciones del Instituto Nacional del Consumidor:

Artículo 92.- Funciones y atribuciones. El Instituto Nacional del Consumidor tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por que las dependencias y entidades que lo integran cumplan con los marcos normativos respectivos en esta materia.
- b) Velar por la implantación de mecanismos de regulación apropiados en materia de protección a la salud, seguridad, medio ambiente y cumplimiento de los estándares mínimos de calidad.
- c) Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- d) Diseñar políticas apropiadas de acceso al consumo, en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores.
- e) Impulsar programas de educación e información para el consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas acerca del consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus derechos y obligaciones. Así como para formarlos para un comportamiento no dañino con el medio ambiente.

- f) Promover la formación de asociaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan los intereses colectivos y difusos de los consumidores.
- g) Fomentar políticas de consumo sustentable.
- h) Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor.
- i) Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.
- j) Aplicar las sanciones establecidas en esta ley."

ⁱⁱ En relación a la Autonomía, la **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica**, propone: ""**Artículo 91.**- Creación del Instituto Nacional del Consumidor. Se crea el Instituto Nacional del Consumidor, como un órgano con desconcentración máxima y personalidad jurídica instrumental, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio."

ⁱⁱⁱ El **arto. 2 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica** está siendo objeto de **reforma**, específicamente la **definición de Consumidor** que se propone es la siguiente: "Consumidor. Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza bienes o servicios de cualquier naturaleza, o bien recibe información o propuestas para ello. No tendrá el carácter de consumidor quien celebre el contrato con el propósito de adquirir, disfrutar o usar el bien, o la prestación del servicio para integrarlo a un circuito de producción o comercialización, o para que sirva principalmente a una actividad profesional, con la excepción del micro y pequeño empresario, entendido éstos en los términos previstos en el artículo 3 de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, No. 8262 y sus reformas".

^{iv} El **arto. 32 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica** está siendo objeto de **reforma**, y se propone la siguiente redacción: "Artículo 32.- Derechos del consumidor. Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos básicos e irrenunciables del consumidor:
a) El acceso a una variedad de bienes y servicios, que permitan su libre elección, así como la selección del proveedor.
b) El trato transparente, equitativo y no discriminatorio, ni abusivo, por parte de los proveedores de bienes y servicios.
c) La protección contra los riesgos que puedan afectar su vida, su salud, su seguridad y el medio ambiente.
d) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
e) La información clara, detallada, oportuna y veraz acerca de los elementos que, objetivamente, sean determinantes para formar la voluntad de consumo.
f) La educación para un consumo responsable, particularmente en lo relativo a los aspectos y principios propios de un consumo sustentable.
g) La promoción de modalidades de consumo sustentables.
h) La protección contra la publicidad falsa, engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos, desleales o que restrinjan la libre elección de los consumidores, así como contra las prácticas y cláusulas abusivas.
i) La modificación o anulación, según corresponda, de las cláusulas contractuales que establezcan prestaciones desproporcionadas o su revisión en razón de hechos sobrevinientes que las tornen excesivamente onerosas.
j) La de efectuar, en toda operación de venta o prestación de servicios a crédito, pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día de pago.
k) La prevención efectiva y reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios, individuales, colectivos y difusos que, de conformidad a lo establecido por esta Ley u otras leyes, generales o especiales, sean de responsabilidad de los proveedores.
l) El acceso efectivo a los órganos administrativos y judiciales para la protección de sus derechos e intereses legítimos, individuales, colectivos y difusos, mediante procedimientos sencillos, ágiles y eficaces.
m) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.
n) El ser escuchado, de manera individual o por medio de grupos organizados, en los procesos de decisión que le afecten.

^v En relación al **acceso del consumidor a la vía judicial** la **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica**, propone la inclusión de los siguientes artículos:

"Artículo 79.- Tutela

Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por esta Ley, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela. Con ese propósito, se podrá acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que éstas se excluyan entre sí, excepto si se opta por la vía judicial."

Artículo 80.- Defensa individual y colectiva

La defensa en vía administrativa y judicial de los derechos e intereses referidos en el artículo anterior, podrá ser ejercida a título individual o colectivo. Será ejercida colectivamente cuando se encuentren involucrados intereses colectivos y difusos, en los términos señalados en el artículo 2 de esta Ley.

En la defensa de intereses colectivos y difusos del consumidor, existe la acción popular."

^{vi} La **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica**, propone: "**Artículo 118.- Arbitraje.** En cualquier etapa del procedimiento, incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, las partes podrán someter su diferendo a arbitraje, que se regirá por lo dispuesto en la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. No obstante, el Tribunal podrá continuar de oficio con el procedimiento, si con el análisis de los hechos denunciados considera que podrían afectarse intereses generales."

^{vii} La **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica**, propone las siguientes medidas cautelares: "**Artículo 115.- Medidas cautelares.** En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, mediante resolución razonada, el Tribunal podrá dictar las medidas cautelares que resulten adecuadas y necesarias para proteger y garantizar, provisionalmente, el objeto del procedimiento y la efectividad de la resolución.

Entre otras, dichas medidas cautelares podrán consistir en la suspensión temporal de actividades, la solicitud de rendición de garantías, la inmovilización temporal de bienes o suspensión de servicios, según corresponda.

El Tribunal también podrá ordenar medidas de caución o cualquier otra medida de contracautela, suficiente y proporcionada para la protección de los derechos o intereses de alguna de las partes, de terceros o del interés público.

Contra el auto que resuelva la medida cautelar o la contracautela, únicamente procede el recurso de revocatoria, que deberá ser interpuesto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la notificación."

^{viii} Acerca de la **legitimación procesal** la **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica** propone la inserción de los siguientes artículos:

"Artículo 87.- Fines. Entre otras, serán finalidades de las asociaciones de consumidores:

- a) Promover y proteger los derechos de los consumidores.
- b) Representar los intereses colectivos y difusos de los consumidores ante las autoridades administrativas y judiciales, para lo cual se encuentran plenamente legitimadas, pudiendo presentar acciones, recursos, trámites o gestiones que sean procedentes o necesarios para la defensa y protección de los derechos del consumidor.
- c) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Promover principios de consumo sustentable y educar a los consumidores en relación con el consumo responsable y armónico con el medio ambiente."

Artículo 88.- Acreditación. Para efectos de lo dispuesto en el inciso b) del artículo anterior, las asociaciones de consumidores deberán estar acreditadas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, conforme al procedimiento previsto en el Reglamento de esta Ley."

^{ix} En cuanto a los Delitos en perjuicio del consumidor, la reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica expresa: "**Artículo 123.- Delitos en perjuicio del consumidor.** Las penas de los delitos de " usura ", "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en los artículos 236, 238 y 242 del Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de

los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta Ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien. Se reprimirá con la pena prevista en el artículo 216 del Código Penal, tipificado como "estafa", a quien debiendo entregar un bien o prestar un servicio, ofrecido públicamente en los términos de los artículos 33, 45 y 48 de esta Ley, no lo realice en las condiciones pactadas, sino que se valga de un engaño o cualquier otra acción manipuladora. En esos casos, el Tribunal Administrativo de Defensa del Consumidor debe remitir el expediente a los órganos jurisdiccionales penales."

^x Al Respecto a las **Cláusulas Abusivas**, en la **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica** se propone la siguiente redacción: "Artículo 57.- Cláusulas abusivas. En los contratos celebrados con consumidores, se consideran abusivas aquellas cláusulas que determinen un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe. La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a la adecuación entre precio y contraprestación, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible.

De forma indicativa y no exhaustiva, se consideran cláusulas abusivas aquéllas que tengan por objeto o por efecto:

- a) Desnaturalizar las obligaciones.
- b) Conferir al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, el alcance y el cumplimiento de las cláusulas contrato, o de las prestaciones respectivas.
- c) Facultar al proveedor para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, o suspender su ejecución sin que medie incumplimiento del consumidor.
- d) Prever un compromiso en firme del consumidor, mientras que la entrada en vigencia del contrato, o la ejecución de las prestaciones por parte del proveedor, queda supeditada a una condición cuya realización depende únicamente de la voluntad de éste.
- e) Imponer al consumidor que no cumpla con sus obligaciones una indemnización desproporcionadamente alta.
- f) Restringir la obligación del proveedor de respetar los compromisos asumidos por sus mandatarios, o sujetarla al cumplimiento de formalidades no exigidas por la ley.
- g) Obligar al consumidor a cumplir con sus obligaciones aún cuando el proveedor no hubiera cumplido con las suyas.
- h) Excluir o limitar la responsabilidad del proveedor por los daños causados al consumidor con motivo de la relación de consumo, salvo que la ley lo habilite expresamente para ello.
- i) Imponer al consumidor la renuncia a cualquiera de los derechos que esta ley le reconoce, o bien restringir o impedir su legítimo ejercicio.
- j) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, cuando legalmente no corresponda.
- k) Imponer al consumidor la utilización obligatoria del arbitraje, o la renuncia a derechos procesales establecidos en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas, principalmente en materia de ejecución de garantías.
- l) Establecer el silencio del consumidor como aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato.
- m) Imponer al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, o de sus accesorios.
- n) Infringir normas de protección del medio ambiente o posibilitar su violación.

La nulidad de las disposiciones consideradas abusivas no afectará a la validez del resto de las disposiciones contractuales, si éstas pudiesen subsistir sin aquéllas.

Lo dispuesto en este artículo será de aplicación general a todas las modalidades contratación de bienes o servicios, independientemente de la forma o instrumentación física que revista el contrato."

^{xi} El **art. 48 de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador** está siendo objeto de **reforma** y se ha propuesto sustituirlo por el siguiente: "**Multa por infracciones que afectan intereses colectivos y difusos.** art. 48 En los casos de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos la cuantía de la multa se determinará siempre de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 49; sin embargo, cuando se hubiera establecido el monto del daño causado o de lo cobrado indebidamente, la multa no podrá ser inferior a dicho monto. El hecho de que el proveedor hubiere reparado el daño producido o devuelto lo cobrado indebidamente antes de que el Tribunal Sancionador dicte la resolución final, podrá ser valorado como una circunstancia atenuante, en cuyo caso la multa podrá ser inferior al monto que se hubiera establecido en concepto de daño o de lo cobrado indebidamente. En todo caso, la multa no podrá exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos de la industria".

^{xii} La reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica propone en relación a las sanciones lo siguiente: "**Artículo 120.- Infracciones.** Según la gravedad del hecho, las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas de la siguiente manera:

1. Con una multa de uno a doscientos cincuenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en los incisos g), h), i), j) y k) del artículo 33, en el inciso c) del artículo 39 y en los artículos 42.1, 42.3, 42.4, 42.5, 42.6, 43, 44, 45, 46, 48, 49.2, 50, 51, 52, 55, 56, 63, 66, 67, 69, 70, 73 y 76.
2. Con una multa de cinco a trescientos cincuenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en los incisos a) y c) del artículo 39 de esta Ley. La sanción se incrementará en doble cuando se trate de bienes que formen parte de la canasta básica.
3. Con una multa de diez a ciento cincuenta salarios base las infracciones a lo dispuesto en el artículo 40 de esta Ley.
4. Con una multa de veinticinco a quinientos salarios base las infracciones a lo dispuesto en los artículos 41, 42.2 y 78 de esta Ley.
5. Con una multa de cinco a setenta y cinco salarios base las infracciones a lo dispuesto en los artículos 53 y 54 de esta Ley.
6. Con una multa de quince a setenta y cinco salarios base las siguientes conductas:
 - a) La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades competentes en el cumplimiento de las funciones de vigilancia y verificación a que se refiere el artículo 77 de esta Ley, o el suministro de información inexacta o documentación falsa.
 - b) La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos o facilitar la información solicitada por la Comisión Nacional del Consumidor, o el suministro de información inexacta o documentación falsa.
7. Con una multa de cuarenta a doscientos cincuenta salarios base la manipulación, traslado o disposición de bienes cautelarmente inmovilizados.
8. Con una multa de cinco a setenta y cinco salarios base la presentación de una denuncia temeraria, entendida ésta en los términos y con los alcances definidos en el artículo 2 de esta Ley."

^{xiii} La **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica**, propone la creación de un Tribunal Administrativo de Defensa del Consumidor en los siguientes términos: "**Artículo 99.- Tribunal Administrativo de Defensa del Consumidor.** Se crea el Tribunal Administrativo de Defensa del Consumidor, con sede en San José y competencia en todo el territorio nacional.

Es un órgano del Instituto Nacional del Consumidor, con competencia exclusiva e independencia funcional en el desempeño de sus atribuciones. Sus fallos agotan la vía administrativa y sus resoluciones son de acatamiento obligatorio.

Artículo 100.- Integración del Tribunal

El Tribunal estará integrado por tres miembros propietarios y tres suplentes, todos de nombramiento del Consejo del Instituto Nacional del Consumidor por un período de seis años, pudiendo ser reelectos.

Artículo 102.- Retribución. La retribución de los integrantes del Tribunal será equivalente al salario de los miembros de los Tribunales Superiores del Poder Judicial. La del resto del personal deberá equipararse, según el caso, a la de los cargos afines del personal de los órganos del Poder Judicial donde se desempeñen cargos iguales o similares.

A los suplentes se les remunerará sus servicios solo cuando ejerzan efectivamente la suplencia respectiva.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, los servidores del Tribunal quedan excluidos del régimen de Estatuto de Servicio Civil, establecido en la Ley N° 1581 y sus reformas. "

Artículo 103.- Quórum y votaciones. Para que el Tribunal sesione válidamente, se requerirá la concurrencia de los tres miembros. Las deliberaciones del Tribunal serán privadas y la votación se recibirá en forma nominal, tomándose las decisiones por simple mayoría."

Artículo 106.- Potestades del Tribunal. El Tribunal tiene las siguientes potestades:

- a) Conocer y resolver las denuncias interpuestas por infracciones a esta Ley e imponer la sanción que corresponda;
- b) Conocer y resolver sobre los actos de competencia desleal a que se refiere el artículo 17 de esta Ley, cuando en forma refleja perjudiquen al consumidor;
- c) Ordenar cualquier clase de medidas cautelares, según lo ameriten las circunstancias del caso;
- d) Ordenar la suspensión de los sistemas o planes de comercialización y de tiempo compartido, cuando se incumpla lo dispuesto en los artículos 53 y 54 de esta Ley;
- e) Ordenar la publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que la conducta infractora haya ocasionado. La publicación se realizará por cuenta y costo del infractor;
- f) Ordenar, cuando proceda, la ejecución forzosa del contrato o la devolución del precio. Asimismo, puede fijar un plazo para reparar o sustituir el bien o servicio de que se trate;
- g) Ordenar cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora haya ocasionado o evitar que ésta produzca en el futuro."

^{xiv} La **reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica**, propone: "**Artículo 93.- Administración Superior.** La administración superior del Instituto Nacional del Consumidor estará a cargo de un Consejo y un Director General.

Artículo 94.- Integración del Consejo. El Consejo del Instituto Nacional del Consumidor estará integrado por:

- a) El Ministro de Economía, Industria y Comercio o su representante, quien lo presidirá;
- b) El Ministro de Salud o su representante;
- c) El Ministro de Educación Pública o su representante;
- d) Un miembro seleccionado de las ternas presentadas por las cámaras empresariales;
- e) Un miembro seleccionado de las ternas presentadas por las organizaciones de consumidores

Las cámaras y organizaciones antes mencionados, deberán de remitir sus ternas al Consejo de Gobierno dentro de los quince días hábiles siguientes a la publicación de la convocatoria en La Gaceta y dos diarios de circulación nacional. Transcurrido el plazo sin recibir las ternas de alguno de los grupos señalados, el Consejo de Gobierno quedará en libertad de designar a las personas necesarias para integrar al órgano.

Los miembros referidos en los incisos d) y e) serán nombrados por períodos de cuatro años, pudiendo ser reelectos y recibirán una remuneración equivalente a la fijada para los miembros de la Junta Directiva del Banco Central. Se remunerará un máximo de cuatro sesiones por mes, entre ordinarias y extraordinarias. Los miembros citados en los incisos a), b) y c) no percibirán dietas.

Artículo 95.- Atribuciones del Consejo. El Consejo del Instituto Nacional del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Dictar las políticas generales y los planes estratégicos del Instituto, de conformidad con los principios y objetivos de esta ley;
- b) Aprobar los planes anuales y los presupuestos ordinarios y extraordinarios del Instituto, así como las normas referentes a la inversión de los recursos;
- c) Nombrar y remover al Director General;
- d) Conocer y resolver los asuntos que el Director General someta a su consideración;
- e) Adjudicar o declarar desiertas las contrataciones de acuerdo con la ley y los reglamentos internos;
- f) Los demás asuntos que señalen las leyes y los reglamentos."

^{xv} En relación a las formalidades del proceso administrativo la reforma a la **Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica** propone los siguientes principios: "**Artículo 107.- Principios.** El Tribunal Administrativo de Defensa del Consumidor regirá sus actuaciones sujeto a los principios de oralidad, celeridad e inmediatez de la prueba. Deberá ajustar su actuación al procedimiento y las normas de funcionamiento establecidas en esta Ley y, supletoriamente, en el Libro II de la Ley General de la Administración Pública."

^{xvi} La reforma a **Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor (Ley No. 7472) de Costa Rica** propone en relación a los recursos: "**Artículo 117.- Recurso.** El fallo del Tribunal carece de recurso y agota la vía administrativa."

^{xvii} El **arto. 149 de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador** está siendo objeto de **reforma** y se ha propuesto sustituirlo por el siguiente: "**Resolución.** La resolución definitiva, así como, la que resuelve el incidente, la admisión o inadmisibilidad de la denuncia o la ordenación de prueba, será firmada por todos los miembros del Tribunal, aún en el caso de voto razonado.

La certificación de la resolución firme que imponga una sanción o que contenga una orden de dar, hacer o entregar una cosa para la reposición de la situación alterada por el ilícito administrativo tendrá fuerza ejecutiva.

El infractor deberá cumplir la resolución dentro de los diez días siguientes a aquél en que se le haya notificado.

Si la multa no se cumple voluntariamente, el Presidente de la Defensoría solicitará al Fiscal General de la República que haga efectiva la sanción conforme a los procedimientos comunes.

Cuando se hubiere dictado una medida para reponer la situación provocada por el ilícito administrativo, si el sancionado no la cumple en el plazo señalado en el inciso tercero de esta disposición, el interesado podrá solicitar certificación de la resolución para ejercer las acciones respectivas."