

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



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

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

LUNES 27 DE DICIEMBRE DEL 2021. NUM. 35,807

## Sección A

### Secretaría de Desarrollo Económico

ACUERDO No. 084-2021

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

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

**CONSIDERANDO:** Que, por razones antes expuestas, resulta imperativo la actualización y complementación de las disposiciones legales vigentes en la materia para tutelar los derechos de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo y la generación de reglas claras, efectivas y transparentes en el mercado.

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 118 de la Ley de Procedimiento Administrativo establece que los actos de carácter general que se dictaren en el ejercicio de la potestad reglamentaria, la motivación en estos actos estará precedida

### SUMARIO

Sección A

Decretos y Acuerdos

**SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO**

Acuerdo No. 084-2021

A. 1-29

**PODER LEGISLATIVO**

Decretos Nos. 113-2021, 124-2021

A. 29-36

Sección B

Avisos Legales

Desprendible para su comodidad

B. 1 - 28

por la designación de la autoridad que los emite y seguida por la fórmula "ACUERDA".

**CONSIDERANDO:** Que mediante Acuerdo Ejecutivo No. 043 – 2020 de fecha 1 de octubre del 2020 y publicado en 4 La Gaceta A. Sección A Acuerdos y Leyes REPÚBLICA DE HONDURAS - TEGUCIGALPA, M. D. C., 24 DE JUNIO DEL 2021 No. 35,637 el Diario Oficial "La Gaceta" el 6 de octubre de 2020, el Presidente de la República delegó la firma en el Secretario de Coordinación General de Gobierno, **CARLOS ALBERTO MADERO ERAZO**, la potestad de firmar los Acuerdos Ejecutivos que, según la Ley de Administración Pública, sean potestad del Presidente Constitucional de la República su sanción.

**POR TANTO:** En uso de la potestad reglamentaria que le confiere el inciso 11 del Artículo 245 de la Constitución de

la República y en aplicación del Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor.

**ACUERDA:**

**PRIMERO:** Aprobar el siguiente:

**REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES PRELIMINARES**

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

**ARTÍCULO 2.** En relación con lo dispuesto en el Artículo 2, la Ley de Protección al Consumidor la misma es aplicable a:

1. Las relaciones de consumo que se contraten o adquieran en el territorio nacional, por cualquier medio o mecanismo de compraventa.
2. Las relaciones de consumo entre personas naturales o jurídicas.
3. Las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.
4. La comercialización de bienes o servicios públicos o privados.
5. Los servicios públicos y las actividades privadas de interés público nacional, que no se encuentren previstas en las legislaciones específicas.

**Artículo 3.** Se exceptúan de la aplicación de la Ley De Protección Al Consumidor:

1. Los servicios públicos y las actividades privadas de interés público nacional que tengan su propio ente regulador y legislación específica.
2. Aquellas relaciones de consumo entre proveedores cuando estos 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.
3. Los contratos que den lugar a relaciones de consumo de bienes o servicios entre consumidores (persona natural no comerciante).

**ARTÍCULO 4.-** La Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a través de la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC) es la Autoridad de Aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, el presente Reglamento y demás disposiciones legales complementarias emanadas de la Ley.

**ARTÍCULO 5.- PARTICIPACION DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.** La Autoridad de Aplicación en relación con lo dispuesto en el Artículo 5 de la Ley, una vez suscritos los convenios con los gobiernos municipales capacitará el personal municipal en el marco de las competencias atribuidas en la Ley de Protección al Consumidor y podrá disponer para que los gobiernos municipales puedan:

1. Proponer a la autoridad competente en materia educativa, la formulación e incorporaciones de planes de educación formal y no formal para los consumidores dentro de los planes oficiales de educación básica, media y superior, en el ámbito de sus jurisdicciones.
2. Recopilar, procesar, elaborar, divulgar y publicar información para facilitar a los consumidores un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés para los consumidores;

3. Organizar, realizar y divulgar a través de los medios de comunicación masivos del municipio, estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores.
4. Promover la creación, organización y desarrollo de asociaciones de consumidores en el territorio municipal.
5. Llevar un registro Municipal de Asociaciones de Consumidores.
6. Llevar un registro Público de Infractores en el orden municipal.
7. Recibir consulta, solicitudes y denuncias de los consumidores en jurisdicción, así como realizar las inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la Ley.
8. Requerir informes, opiniones y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación con la materia de la Ley, las cuales estarán obligadas a atender el requerimiento en el plazo estipulado.
9. Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, presunto infractores, testigos y peritos.

**ARTÍCULO 6.** A los efectos del presente Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

1. LA LEY: La Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto No. 24-2008, emitido por el Congreso Nacional con fecha 10 de abril del 2008.
2. EL REGLAMENTO: Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
3. LA DIRECCION: La Dirección General de Protección al Consumidor o el organismo que la sustituya en la materia.

## CAPÍTULO II CANASTA BÁSICA

**ARTÍCULO 7.** En virtud de lo establecido en el artículo 8 de la Ley, la Autoridad de Aplicación deberá realizar

anualmente un plan de previsión que ayude a neutralizar la especulación del alza en precios de los productos que conforman la canasta básica de demanda estacional y aquellos que por emergencia nacional sean decretados como básicos y requieran la participación del Estado.

**ARTÍCULO 8.** El plan de previsión deberá contar con los siguientes componentes:

1. Estudio del Mercado:
  - a) Costos de producción, materias primas, cadena de valor.
  - b) Demanda y consumo nacional.
  - c) Precios al por menor y mayor de materias primas y producto terminado.
  - d) Reportes comparativos mensuales y anuales para determinar la tendencia de precios por temporada.
2. Concertación de precios de los productos de canasta básica con el sector privado.
3. Gestionar el apoyo de otras instituciones público o privadas la creación de programas o proyectos en los cuales se comercialicen productos de la canasta básica alimentaria a bajos precios que sirvan de estabilizadores de precios y neutralizadores de la especulación.
4. Socializar los reportes de precios semanales y mensuales para contrarrestar la especulación a través de campañas publicitarias y conferencias de prensa.

**ARTÍCULO 9.** La Autoridad de Aplicación será responsable de ejecutar un sistema de información en donde, de forma diaria, se registren datos sobre producción, demanda, consumo, precios al por mayor y menor, calidades y costos de producción de un paquete de productos de consumo popular que, evaluados en términos de valor alimenticio y nutritivo, sería definido como LISTA DE PRODUCTOS PARA LA SEGURIDAD ALIMENTARIA.

**ARTÍCULO 10.** ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN:

- a) Crear un listado de productos de canasta básica para la Seguridad Alimentaria, que será monitoreado por el sistema y será revisado anualmente.
- b) Generar estadísticas detalladas que permitan conocer el comportamiento de los productos de la canasta básica a efectos de ofrecer al presente y futuros gobiernos, información fundamental para planificar el alcance de la seguridad y soberanía alimentaria en el país.
- c) Identificar comportamientos irregulares de mercado que puedan estar siendo causados por actividades especulativas que causen distorsión en las relaciones comerciales entre los agentes económicos que participan en las distintas cadenas productivas presentes en el país
- d) Monitorear, analizar y notificar, en forma permanente, el comportamiento y tendencias de precios del Listado de Productos para la Seguridad Alimentaria, bajo el marco de un sistema de alerta temprana con fines de protección al consumidor.

**ARTÍCULO 11. USO ENGAÑOSO DE SIGNOS DISTINTIVOS:** en virtud de lo establecido en el artículo 9 numeral 7 de la Ley, los proveedores de bienes que comercialicen productos denominados originales deben garantizar su autenticidad, acreditando la información otorgada por el fabricante.

### CAPÍTULO III

#### ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

**ARTÍCULO 12. PERSONALIDAD JURIDICA.** Las organizaciones civiles con personalidad Jurídica que se hayan constituido con fines distintos a la protección y defensa de los consumidores, para los efectos de lo dispuesto en el párrafo final del artículo 11 de la Ley, deberán presentar en forma conjunta con la solicitud de inscripción, la siguiente información y/o documentación:

- a) Copia certificada de su inscripción en el registro correspondiente como persona jurídica.

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

**ARTÍCULO 13. INSCRIPCION.** La Autoridad de Aplicación, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y en la reglamentación, procederá a inscribir en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, a las organizaciones sin fines de lucro que así lo soliciten, debiendo previamente emitir la resolución correspondiente.

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

La inscripción de la Asociación en el Registro Nacional implicará la posibilidad de actuar en todo el territorio nacional, dicho supuesto deberá estar previsto en los estatutos de la Organización, para que resulte viable la inscripción en el mismo.

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

**ARTÍCULO 14.** Cuando una organización realice una petición ante un gobierno municipal, solicitando su inscripción como asociación de consumidores en el registro Nacional, el mismo actuará como receptor de las solicitud y documentos presentados por las organizaciones interesadas, debiendo remitir los antecedentes a la autoridad de aplicación dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de su recepción, para que esta a su vez proceda con los trámites de inscripción, de conformidad con las previsiones de la Ley.

**ARTÍCULO 15.** Las Asociaciones de Consumidores ya existentes a la fecha de entrada en vigencia de la Ley, deberán acreditar ante la autoridad de aplicación su documento de constitución, debidamente legalizado, para el solo efecto de su inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores. La inscripción procederá siempre que los estatutos cumplan con los requisitos y fines previstos en la sección 11 del capítulo I de la Ley. Caso contrario, los mismos deberán ser adecuados a los fines de su inscripción.

**ARTÍCULO 16. CANCELACION DE PERSONALIDAD JURIDICA.** Las Asociaciones de consumidores reconocidas como tales, que incumplan las prohibiciones establecidas en el Artículo 18 y demás estipulaciones de la Ley de Protección al consumidor, sin perjuicio de las sanciones previstas en el Artículo 97 de la Ley, Podrán ser dadas de baja del Registro y en caso de reincidencia podrán revocárseles la autorización para operar como Asociación de Consumidores.

**ARTÍCULO 17.** Promoción de Reclamos. En el Caso de los Dispuestos en el artículo 15 de la Ley y fracaso el intento del arreglo conciliatorio entre consumidores y proveedores, promovido por las asociaciones de consumidores, estas

últimas podrán promover ante los órganos administrativos y jurisdiccionales competentes los reclamos planeados por los consumidores.

**ARTÍCULO 18.-** En relación con las prohibiciones establecidas en el artículo 18 numeral 5 de la Ley se prohíbe a las Asociaciones de Consumidores:

1. Utilizar los resultados de las investigaciones, encuestas y monitoreo publicados por la Autoridad de Aplicación, con fines publicitarios o comerciales.
2. Realizar acciones que generen especulación en los precios de los productos de la canasta básica y otros productos que determine la Autoridad de Aplicación.
3. Cualquier otra que contravenga lo dispuesto en la Ley y este reglamento.

**ARTÍCULO 19.-** Los proveedores en virtud de lo establecido en el artículo 19 numeral 3 de la ley, la liquidación deberá entenderse como liquidación la venta al por menor, con gran rebaja de precios, que hace un comercio por cesación, quiebra, reforma o traslado del establecimiento.

**ARTÍCULO 20.-** Los proveedores en virtud de lo establecido en el artículo 19 numeral 4 de la ley, deberán colocar rótulo, pegatina o calcomanía que indique los medios de pago aceptados además del efectivo, en la entrada del establecimiento.

**ARTÍCULO 21. METROLOGIA LEGAL.** La verificación de los instrumentos, métodos y patrones oficiales de medición, se realizarán conforme a lo establecido en la ley de protección al consumidor, normas, reglamentos técnicos, regulaciones o disposiciones sanitarias, ambientales y demás disposiciones legales aplicables.

**ARTÍCULO 22. DE LOS CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN.** Los proveedores en virtud de lo establecido en el artículo 19 numeral 7 de la ley, deberán contar con los certificados de calibración vigentes de los instrumentos de medición, los cuales deberán ser emitidos por un ente oficial o una empresa acreditada que cuente con las competencias técnicas en la materia.

**ARTÍCULO 23. COMPETENCIAS Y ACREDITACION.** en virtud de lo establecido en el artículo anterior, Las empresas que se dediquen al servicio de calibración de instrumentos de medición deberán demostrar sus competencias técnicas ante el Sistema Nacional de Calidad (SNC) a través del Organismo Hondureño de Acreditación (OHA), quien otorgará un certificado.

Las empresas acreditadas fuera del territorio nacional deberán contar con el reconocimiento de la acreditación por el Organismo Hondureño de Acreditación (OHA).

**ARTÍCULO 24.** En virtud de lo establecido en el artículo 19 de la Ley, se establece la siguiente obligación a los proveedores de bienes y servicios: garantizar la protección de la información personal de los consumidores, utilizando mecanismos de control seguridad y transparencia.

**ARTÍCULO 25.** En el caso de las prohibiciones enunciadas en el artículo 20 numeral 1 de la Ley, la Autoridad de Aplicación seguirá el siguiente procedimiento:

1. Realizar las inspecciones con el objeto de verificar el hecho.
2. Solicitar los documentos contables como ser; facturas de compra y venta, importaciones y exportaciones, e inventarios y cualquier otro documento que tenga relación con los hechos investigados.
3. En caso de determinar la existencia de esta práctica o conducta abusiva la Autoridad de Aplicación ordenará la inmovilización del producto.

4. Realizar un inventario de las unidades inmovilizadas a las cuales les colocará un sello de inmovilización y número. Este hecho se hará constar en acta.
5. La Autoridad de Aplicación nombrará un depositario o custodio de los productos inmovilizados cuyo costo será a cargo del proveedor.

**ARTÍCULO 26.** Que, por sus efectos dañinos a la sociedad, la Autoridad de Aplicación, en pro de la defensa de los derechos del consumidor y en atención a sus intereses tutelados, tomará las medidas establecidas en este reglamento en beneficio de la colectividad, entendiéndose como daño causado:

1. Cuando se especule el Aumento en los precios de los productos de la canasta básica alimentaria con la finalidad de provocar el alza en sus precios o realizar cualquier otro perjuicio económico para el consumidor en cualquier tiempo;
2. Cuando de la Especulación se desprenda el desabastecimiento de los productos de la canasta básica alimentaria en el mercado nacional para su posterior comercialización a un precio superior.
3. Cuando se Oculte de forma dolosa los productos de la canasta básica alimentaria, en virtud de la existencia de un desabastecimiento nacional.
4. Cuando exista desabastecimiento de cualquier producto de la canasta básica alimentaria, el cual lo determinará la Autoridad Competente.

**ARTÍCULO 28. LIBRO DE QUEJAS:** El libro de quejas previsto en el Artículo 21 de forma física o digital de la Ley tendrá como finalidad que los consumidores o usuarios puedan dejar asentada su queja o reclamación respecto de conductas lesivas de trato digno y equitativo por partes de los proveedores, así como cualquier otra inobservancia o incumplimiento prevista por la Ley.

**ARTICULO 29. AUTORIZACION DEL LIBRO DE QUEJAS FISICO O DIGITAL:** La Autoridad de Aplicación a través del director general, subdirector general o a través de los gobiernos municipales dentro de su jurisdicción a fin de asegurar el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo anterior, procederán a la autorización del libro de quejas una vez se dé cumplimiento de los requisitos.

**ARTÍCULO 30. REQUISITOS PARA AUTORIZACION DEL LIBRO DE QUEJAS FISICO O DIGITALIZADO.**

1. Solicitud de autorización presentada por el propietario o apoderado procesal, adjunto permiso de operación o escritura de constitución de sociedad.
2. Cuaderno único con un mínimo de doscientas (200) páginas debidamente rubricado y foliado.
3. Rotulado con el nombre de libro de quejas acompañado del nombre del establecimiento.
4. El libro de quejas digital deberá contar con una plataforma electrónica que brinde el acceso vía internet de forma sencilla y gratuita.
5. Contar con un botón de acceso a la plataforma desde el portal del establecimiento.
6. Brindar el libre acceso a la autoridad de aplicación para dar el debido seguimiento de las quejas interpuestas.
7. Tener una base de datos de las quejas recibidas por los consumidores.
8. Entregar al usuario un número de queja para su seguimiento.

**ARTÍCULO 31.- EXHIBICION DEL LIBRO DE QUEJAS.** Para asegurar la efectividad del uso del libro de quejas físico o digital por parte de los consumidores, deberá estar exhibido y ubicado en las cercanías de los lugares de cobranza o atención al cliente, será obligatoria la exhibición de un cartel en la línea de caja o atención al cliente que informe que se cuenta con un libro de quejas a disposición del consumidor.

**ARTÍCULO 32. LIBROS DE QUEJAS EN MAL ESTADO O FALTA DE FOLIOS:** El establecimiento que su libro de quejas se encuentre en mal estado físico y se observe la falta de folios o manipulación de la información, será decomisado por el personal de la Autoridad de Aplicación, lo cual será constatado en acta.

El establecimiento en el término de cinco (5) días hábiles deberá proceder a la reposición del libro de quejas, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 30 del presente, transcurrido dicho término y no realizada la reposición, se dará inicio al proceso administrativo y el establecimiento será merecedor a una sanción de apercibimiento o en caso de reincidencia una multa pecuniaria.

**ARTÍCULO 33.** Son proveedores, bajo los términos establecidos en la Ley, aquellos que por su experiencia o habitualidad en la prestación de determinada actividad poseen, mayor información sobre el bien o servicio materia de transacción que un consumidor.

La información referida en el artículo 22 de la Ley, alude tanto a las características esenciales de los bienes y servicios al tiempo de su adquisición, como a la que debe suministrar en caso de cambios o condiciones que se presenten con posterioridad a la adquisición de bienes o servicios, en presentación al consumidor final o en presentación al por mayor a fin de lograr la trazabilidad que garantice la inocuidad de dichos productos y en atención imperativos legales o contractuales dispuestos por las partes.

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

Para la difusión de cualquier mensaje referido a características comprobables de un bien o un servicio anunciado, el

proveedor anunciante debe contar previamente con las pruebas que sustenten la veracidad de dicho mensaje.

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

**ARTÍCULO 35.** Respecto de la exhibición de precios prevista en el artículo 25 de la Ley, cuando los mismos se exhiban financiados deberá indicarse el precio de contado, el precio total financiado, el anticipo o prima si los hubiere, la cantidad y monto de las cuotas, la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado y el detalle de cualquier cargo adicional aplicable.

Los establecimientos que comercialicen productos y exhiban su precio en moneda extranjera deberán colocar un rótulo al lado de la caja con el valor del cambio del día autorizado por el BCH, de forma visible al consumidor y este podrá pagarlo en la moneda de su elección.

**ARTÍCULO 36. BIENES.** La exhibición de los precios de los bienes deberá efectuarse por unidad, producto, grupo o conjunto de un mismo bien que se encuentre expuesto a la vista del público en forma clara, visible, horizontal y legible.

Cuando por su naturaleza resulte extremadamente difícil u onerosa, la exhibición podrá realizarse mediante listas o catálogos, que deberán exponerse en los lugares de acceso a la vista de público y en los lugares de venta o atención a disposición de éste.

**ARTÍCULO 37. SERVICIOS.** En el caso de los servicios, los precios deberán exhibirse mediante listas colocadas en lugares que permitan una clara visualización o contratación

de éstos. Cuando la naturaleza del servicio ofertado no permita la exhibición de un precio fijo, se deberá colocar el precio promedio del servicio ofertado. Asimismo, se deberá indicar los factores de variación de éste.

**ARTÍCULO 38. GASTRONOMIA.** En los establecimientos del ramo gastronómico, en todas sus especialidades, incluidos bares, restaurantes y reposterías, se deberá efectuar la exhibición de precios mediante listas ubicadas en la puerta del local comercial y con vistas a la calle y en el interior del local, pudiendo efectuarse en este último caso por medio de listas individuales que se entregarán cada cliente (menú, carta).

**ARTÍCULO 39. COMBUSTIBLES.** Quienes comercialicen directamente a consumidores finales, combustible, deberán exhibir sus precios por unidad de medida, según se trate de líquidos o gases.

La información mencionada deberá ser exhibida durante la totalidad de horario de atención en forma tal que desde las calzadas de cada uno de sus accesos resulte claramente visible de modo que permita al consumidor ejercer la opinión de ingreso al lugar de venta.

Las Gasolineras que se encuentren operando deberán brindar al consumidor el servicio gratuito de agua y aire por lo que deberán mantenerlas en buenas condiciones para su uso y accesibles al consumidor.

**ARTÍCULO 40.** En virtud de lo establecido en el artículo 26 de la ley respecto a la diferencia del vuelto, los establecimientos que exhiban precios fraccionados están obligados a tener monedas en existencia para brindar el vuelto completo al consumidor.

**ARTÍCULO 41.** Cuando el proveedor realice cobros en moneda extranjera y el pago sea en efectivo, deberá brindar

la diferencia de vuelto en la misma moneda que se realizó el pago.

**ARTÍCULO 42. APLICACION DE RESTRICCIONES:**

en virtud de lo establecido en el artículo 27, 28,29,31 de la ley, cuando en la publicidad, oferta, descuentos, sorteos, concursos y promociones, existan en sus anuncios la palabra aplican restricciones para el cumplimiento de lo publicitado, deben ser exhibidas y ser de fácil entendimiento e indicar los lugares y sitios de acceso de la información a fin de garantizar el derecho a la información del consumidor.

**ARTÍCULO 43.** En relación con las ofertas emitidas por los proveedores, cuando los mismos limiten cuantitativamente su oferta de bienes y servicios, deberán informar la cantidad con que cuenta para cubrirla, con indicación de cantidad en cada establecimiento comercial o sucursal si la comercialización se realizare en más de uno.

Cuando la limitación se refiera a la cantidad de bienes o servicios que puedan ser adquiridos o contratados por cada consumidor, deberán informar esta circunstancia al efectuar la oferta.

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

**ARTÍCULO 44.** en virtud de lo establecido en el artículo 27, 28,29 de la ley, en la publicidad, ofertas, descuentos y promociones, los proveedores deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Precio de venta anterior
2. Porcentaje y valor de descuento
3. Valor total a pagar

Se exceptúan los productos que por primera vez se comercialicen y no se cuente con un precio anterior.

**ARTÍCULO 45.** Quienes organicen o promuevan concursos, sorteos o promociones en los términos del artículo 31 de la Ley deberán cumplir, las siguientes condiciones, sin perjuicio de otras que en su caso disponga la autoridad de aplicación:

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

- a) Listado completo de los domicilios de los locales donde aplique la promoción.
- b) Enumeración de premios a adjudicar, indicando la cantidad de cada uno de ello y la especificación de su calidad o modelo, si correspondiere.
- c) Probabilidad matemática de adjudicación de los premios en caso de que los mecanismos adoptados permitan conocerla; y de no ser posible, al menos una estimación de la misma.
- d) Gastos que pudieren resultar al beneficiario de la adjudicación de los premios.
- e) Fecha de inicio y finalización de la promoción y su alcance geográfico.
- f) Requisitos completos para la participación.
- g) Procedimientos o medios de difusión a través de los cuales se comunicará la adjudicación de los premios.
- h) Lugar y fecha de entrega de los premios, así como el plazo máximo para su reclamación.
- i) Destino previsto para los premios no adjudicados.
- j) Mecanismos de adjudicación de los premios y el modo mediante el cual se certificará la efectiva entrega de los premios.

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

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

- a. La lista de ganadores de los premios, como así también el destino que se le hubiere dado a los premios no adjudicados si los hubiere.
  - b. No se dará por finalizada la promoción antes de la fecha prevista de terminación sin haber adjudicados la totalidad de los premios ofrecidos y haberles dado el destino previsto a los no adjudicados.
- III. La información que se detalla a continuación deberá ser consignada cuando se publiquen los concursos, sorteos o promociones, en un medio distinto a los lugares de venta:
- a. Las unidades disponibles del producto sometido a concurso, sorteo o promoción, y,
  - b. La vigencia de la promoción, la fecha o fechas del concurso y sorteo.

**ARTÍCULO 46.** En relación con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 33 de la Ley, cuando se emita comprobante o documentación similar, por estar autorizado por las normas impositivas, el documento que se extienda por la venta de cosas muebles podrá contener una descripción solo genérica de la cosa o la referencia del rubro al que pertenece, pero siempre de manera tal que sea fácilmente individualizable por el consumidor.- Podrá omitirse la inclusión de los plazos y condiciones de entrega cuando la misma se realice en el momento de la operación, asimismo podrá omitirse la inclusión de las condiciones de pago cuando el mismo sea de contado.

**ARTÍCULO 47.** Los proveedores que realicen la comercialización de bienes muebles a través de medios electrónicos deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 33 de la Ley y realizar de forma electrónica la emisión de los documentos de venta.

## CAPÍTULO V GARANTIAS

**ARTÍCULO 48.** La garantía a que el proveedor se compromete incluye los daños, los perjuicios resultantes del hecho dañoso, podrán ser conciliatorios en esta vía

administrativa o caso contrario deberán ser determinados judicialmente por demanda del consumidor.

**ARTÍCULO 49.** Los sujetos enumerados en el Artículo 35 de la Ley serán responsables de la garantía, tanto en la comercialización de bienes nuevos como usados.

**ARTÍCULO 50.** Cuando el consumidor realice ante el proveedor un reclamo por compra o contratación de un bien, hasta treinta (30) días calendario por desperfecto de fábrica, este deberá otorgar al consumidor el cambio del bien en un plazo de quince (15) días calendario, por otro de idénticas características o distintas del mismo valor, en su defecto la devolución del dinero.

No se realizará el cambio inmediato, cuando la falla o desperfecto sea por causa del consumidor.

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 y 35 de la Ley.

**ARTÍCULO 51. TIEMPO DE LA GARANTIA.** En virtud de lo establecido en el artículo 35 de la Ley, el proveedor está obligado a trasladar al consumidor la garantía otorgada por el fabricante del bien, el tiempo comenzará a correr a partir de la compra y la misma no podrá ser reducida.

**ARTÍCULO 52. EXTRA GARANTIA.** Cuando el proveedor ofrezca al consumidor un servicio de extra-garantía la misma no podrá tener la misma cobertura de protección que la extendida por el fabricante, si su tiempo de vigencia corre de forma simultánea.

No se podrá condicionar la adquisición de la extra-garantía al consumidor, deberá constar por escrito su aceptación.

**ARTÍCULO 53. LIMITACION DE LA GARANTIA.** La garantía no podrá ser limitada a especificaciones que no establezca el fabricante del bien.

**ARTÍCULO 54.** En relación con la obligación prevista en el Artículo 36 de la Ley, si la cosa debiera trasladarse a fábrica o taller para efectivizar la garantía y el responsable de la misma no lo hiciese en un plazo máximo de 72 horas contando desde la comunicación del desperfecto del producto, el consumidor podrá disponer el traslado sin comunicación previa al responsable de la garantía, quedando este último obligado a satisfacer los importes de flete y seguro corrientes en plaza más los daños y perjuicios derivados de su inacción.

Cabe indicar que estos daños y perjuicios deberán ser determinados por la autoridad judicial competente.

El traslado deberá hacerse al centro de reparación más próximo al lugar donde la cosa se encuentre, si no indicare otro el responsable de la garantía.

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

**ARTÍCULO 55.** Se deberá asegurar el suministro de partes y repuestos nuevos durante la vigencia de la garantía. La utilización de piezas usadas será permitida sólo en aquellos casos en que no existan en el mercado nacional piezas nuevas y medie autorización expresa del consumidor.

**ARTÍCULO 56.** Se entiende que el consumidor está privado del uso de la cosa desde que el bien fue receptado o retirado por el responsable de la garantía a efectos de su reparación, hecho que deberá suceder dentro de las 72 horas de que le fuera comunicado el defecto del bien, el plazo de privación culminará cuando el responsable lo entregue nuevamente al consumidor.

**ARTÍCULO 57.** En cuanto al supuesto de reparación no satisfactoria previsto en el Artículo 39 de la Ley, se entenderá

por “condiciones óptimas” aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

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

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

**ARTÍCULO 58.** Para el supuesto previsto en el Artículo 40 de la Ley, rige lo dispuesto en el artículo anterior.

## CAPÍTULO VI

### COMERCIALIZACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

**ARTÍCULO 59.** En función de lo normado en el Artículo 41 de la Ley, créase en el ámbito de la Autoridad de Aplicación el Consejo Asesor para la emisión de Reglamentos Técnicos, que estará integrado por todos los organismos gubernamentales con competencias específicas en la provisión de bienes y servicios y por entidades representativas del sector privado, cámaras empresariales, colegios profesionales, Asociaciones de Consumidores, universidades y centros de investigación.

**ARTÍCULO 60.** El Consejo Asesor tendrá como finalidad asistir, colaborar y emitir, opiniones, dictámenes y recomendaciones a la Autoridad de Aplicación, respecto de la emisión de los distintos Reglamentos Técnicos que, en el marco de sus facultades y atribuciones, la misma deba dictar.

**ARTÍCULO 61.** A través de la Resolución Administrativa respectiva, la Autoridad de Aplicación reglamentará la integración del Consejo, sus condiciones y modalidades de funcionamiento, así como toda otra circunstancia necesaria para cumplir a cabalidad con los fines previstos en el Artículo 41 de La Ley.

**ARTÍCULO 62. PROCEDIMIENTO DE TOMA DE MUESTRAS.** Cuando para verificar el cumplimiento de la Ley deban extraerse muestras, conforme lo previsto en el Artículo 42 de la misma se procederá a su confección, envolviendo el producto, atando o precintando el envase con cualquier método que asegure la inviolabilidad de la muestra y su correcta individualización, que deberá ser firmada por las partes intervinientes. A los fines de este Artículo el inspeccionado deberá facilitar los elementos necesarios para la confección de las muestras.

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

**ARTÍCULO 63.** Cuando el análisis de la muestra “Original” diera por resultado que el producto se encuentra

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

**ARTÍCULO 64.** El interesado que deba comparecer al análisis será citado en forma fehaciente, con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles, haciéndosele saber lugar, fecha y hora de realización del análisis como así también que deberá acompañar la muestra “Triplicado”, bajo apercibimiento de que si dejare de comparecer se tendrá por definitivo el resultado del análisis de la muestra “original”. En la misma citación se le hará saber el lugar donde se encuentra la muestra “Triplicado”, así como que desde el momento en que proceda a retirarla asume la obligación de depositario fiel de la misma.

**ARTÍCULO 65.** Destino de las Muestras. Si el análisis de la muestra “Original” revela infracción, las muestras que resulten necesarias para efectuar cualquier contra verificación posterior, deberán conservarse en la dependencia actuante hasta el dictado de la Resolución Administrativa correspondiente. En este estado y en función de la naturaleza del producto analizado, se pondrán a disposición del interesado los que puedan ser ajustados a derecho o reutilizados en el proceso productivo por el término de treinta (30) días, bajo apercibimiento de tenérselas por abandonadas en caso de no

ser retiradas en el plazo establecido, pudiendo disponer la Autoridad de Aplicación su destino.

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

## CAPÍTULO VII PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**ARTÍCULO 66.-** La Autoridad de Aplicación podrá, vía Resolución Administrativa, establecer los requisitos, formalidades o mecanismos que deberán observar los registros de baja del servicio solicitado previsto en el Artículo 48 de la Ley.

**ARTÍCULO 67.-** En cumplimiento a lo establecido en el artículo 48 de la Ley, el consumidor en cualquier momento podrá rescindir de la contratación de un servicio que se haya realizado en forma telefónica, electrónica o similar y la baja podrá realizarse a través de estos mismos medios.

**ARTÍCULO 68.-** En cumplimiento a lo establecido en el artículo 48 de la Ley, los proveedores de servicios deberán en la cancelación de contratos por servicios deberán hacer entrega del finiquito correspondiente.

**ARTÍCULO 69.-** El consumidor podrá eximir al prestador del servicio de la obligación de comunicarle previamente la realización de tareas o utilización de materiales no incluidos en el presupuesto, conforme se prevé en el Artículo 51 de la Ley.

En este caso, el consumidor manifestará esa decisión en forma expresa y, salvo imposibilidad, escribiendo de su puño y letra la cláusula respectiva.

**ARTÍCULO 70.** Se considera que el plazo previsto en el Artículo 52 de la Ley, comienza a correr desde que concluyó la prestación del servicio.

Cuando por las características del caso no fuere posible comprobar la eficiencia del servicio inmediatamente del finalizado, el mismo comenzará a correr desde que se den las condiciones en que aquélla pueda constatarse.

**ARTÍCULO 71. GARANTIA POR SERVICIOS.-** La Garantía por servicios corresponde a treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio y la misma podrá ampliarse hasta un máximo de 60 días en aquellos servicios que su valor económico sea alto.

Aplica cuando el consumidor realice un correcto uso o utilización del bien cumpliendo con las condiciones de validez de esta.

**ARTÍCULO 72. COMERCIO ELECTRONICO.-** Las ventas realizadas utilizando el comercio electrónico deberán cumplir con las mismas disposiciones establecidas en la ley de Protección al Consumidor para las ventas convencionales.

**ARTÍCULO 73.** En virtud de lo establecido en el artículo 58 de la Ley, los proveedores que realicen la venta de bienes o servicios a través de comercio electrónico, redes sociales o similares, están obligados a brindar al consumidor, correo electrónico, teléfono o domicilio físico del comercio de modo que garantice el derecho al reclamo del consumidor.

**ARTÍCULO 74. VENTA DOMICILIARIA.** Para ejercer el derecho de revocación previsto en el Artículo 59 de la Ley, el consumidor deberá poner el bien o producto a disposición del

vendedor sin haberla utilizado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor, todos los importes recibidos mediante el mismo medio de pago utilizado por el consumidor.

**ARTÍCULO 75. - COBRO INDEBIDO.** En virtud de lo establecido en el artículo 61 de la Ley, es cobro indebido cuando el consumidor recibe algún bien o servicio que no había solicitado y el proveedor no tenía derecho a cobrar o que por error ha sido indebidamente cobrado.

El proveedor tendrá la obligación de aceptar la devolución del bien o cancelar el servicio y restituir el monto cobrado. La restitución del cobro indebido deberá realizarse en un plazo máximo de cinco (5) días.

## CAPÍTULO VIII

### SEGURIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

**ARTÍCULO 76. ALERTA TEMPRANA.** - En virtud de lo establecido en el artículo 6 numeral 2 y 64 de la Ley, la Autoridad de Aplicación podrá emitir alertas a efecto de proteger la vida, salud y la seguridad de los consumidores y velar por la presencia de productos seguros en el mercado.

Asimismo, cuando exista alerta de bienes o productos el proveedor está obligado a informar a la Autoridad de Aplicación tal hecho.

La Dirección deberá emitir una alerta informativa a las partes interesadas sobre el bien o producto que por su peligrosidad no pueda ser comercializado en el país, de ser necesario solicitará el apoyo de otras autoridades con competencia en la materia.

La Autoridad de Aplicación realizará la vigilancia de aquellos productos nacionales o importados con alerta temprana, sean retirados del comercio.

**ARTÍCULO 77.** El deber de información a los consumidores previsto en el Artículo 65 de la Ley, será comunicado a los consumidores, además de otros medios que la Autoridad de Aplicación considere pertinentes, mediante anuncios publicitarios suficientes.

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

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

## CAPÍTULO IX

### PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

**ARTÍCULO 78.- PRÁCTICAS ABUSIVAS.-** En virtud de lo establecido en el artículo 68 de la Ley, se reglamentan otras prácticas consideradas abusivas y violatorias a los derechos del consumidor, que se detallan a continuación:

1. Limitar la responsabilidad por daño ocasionado a los intereses económicos del consumidor por un tercero dentro de su establecimiento.
2. No colocar advertencias en espacios y lugares que puedan considerarse un riesgo a la vida o salud de los consumidores.

3. Limitar los derechos de los grupos de atención preferencial y no brindar los descuentos que por ley le corresponden.
4. Realizar o Agregar el cobro de la propina por servicios en la factura, ya que el pago de la propina es una retribución del consumidor por la calidad del servicio recibido.
5. Realizar cobros completos de servicios brindados por fracción de tiempo.
6. Cobrar valores superiores a los convenidos sin haber sido aceptados por el consumidor.
7. Realizar acciones o prácticas que atenten contra la dignidad humana y que pongan en vergüenza, ridículo, absurdo o que cause incomodidad a los consumidores.
8. Crear expectativas falsas a los consumidores sobre publicidad realizada a través de cualquier medio de comunicación.
9. No garantizar la protección de la información personal de los consumidores, sin el adecuado uso de mecanismos de control de seguridad y transparencia.

**ARTÍCULO 79.** Se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

**ARTÍCULO 80.** Cuando las cláusulas contractuales de los contratos por adhesión o similares encuadren en las tipificadas como abusivas, con base en las previsiones del Artículo 69 de la Ley, Normas y Reglamentos, la Autoridad de Aplicación dejará constancia del hecho y de la disposición presuntamente infringida, imputando al presunto infractor para que formule su descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho. Será de aplicación el procedimiento establecido por el Capítulo V de la Ley.

De mantener la Autoridad de aplicación el criterio, en la resolución definitiva que se adopte lo emplazará a remover la cláusula y a notificar tal circunstancia a los consumidores en el término que dicha autoridad le fije.

En caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones previstas por el Artículo 94 de la Ley.

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

**ARTÍCULO 81. REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS CONTRATOS,** en virtud de lo establecido en el artículo 70 de la Ley, los contratos deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Debe constar por escrito.
2. En idioma español.
3. La letra debe ser legible y su tamaño no debe ser menor a 2.5 milímetros.
4. Mantener un adecuado contraste entre la forma y fondo del documento.
5. Las cláusulas de los contratos deben ser claras y de fácil entendimiento para el consumidor.
6. La aceptación del consumidor debe darse por medio de la firma estampada en el mismo contrato.

**ARTÍCULO 82.** En el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SINPAC) creado en el Artículo 104 de la Ley, la Autoridad de Aplicación trabajará coordinadamente con el organismo respectivo, para la remoción de las cláusulas abusivas de los contratos tipo a los que alude el Artículo 71 de la Ley.

**CAPÍTULO X****DETERMINACIÓN DE PRECIOS, TARIFAS O  
MÁRGENES DE COMERCIALIZACIÓN**

**ARTÍCULO 83.** Cuando la autoridad competente declare la situación de calamidad, emergencia o desastre prevista en el Artículo 73 de la Ley, la medida deberá contemplar:

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

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

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

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

Cuando la declaración de emergencia, calamidad o desastre sea de alcance regional o sectorial, la determinación, en su caso, del precio, tarifa o margen de comercialización máximo regirá únicamente en dicha zona.

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

**ARTÍCULO 84.** En la resolución administrativa que, en su caso, determine la fijación de precio, tarifa o margen máximo de comercialización, se deberá constatar sobre la base de medios de prueba irrefutables la existencia de acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa de venta de los bienes, que prevé el numeral 1) del Artículo 73 de la Ley. Asimismo, se deberá determinar con precisión en todos los casos el tipo, calidad y cantidad de los bienes alcanzados por la determinación.

**CAPÍTULO XI****PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO****ARTÍCULO 85. PROCESO DE DENUNCIA Y OFICIO.**

En virtud de lo establecido en el artículo 75 de la Ley, la Autoridad de Aplicación actuará de oficio o a petición de parte interesada, en el caso de que un consumidor realice una queja y no realice una petición con retribución personal, la Autoridad de Aplicación realizará el proceso de oficio.

El proceso anterior se realizará en aplicación al proceso establecido en los artículos 80, 81, 82 y 83 de la Ley.

**ARTÍCULO 86.-NOTIFICACIÓN.** La notificación administrativa en los casos previstos en la Ley de Protección al Consumidor se realizará por la Dirección General en

cumplimiento a lo establecido en el capítulo VII de la Ley de Procedimiento Administrativo.

**ARTÍCULO 87.** La cédula de notificación prevista en el segundo párrafo del Artículo 76 de la Ley deberá contener:

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

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

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

**ARTÍCULO 88.** Si el proveedor citado no compareciere, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 77 de la Ley, se tendrá por agotada la instancia conciliatoria y proseguirán las actuaciones según su estado.

**ARTÍCULO 89.** La instancia conciliatoria prevista en el Artículo 78 de la Ley, sólo procede en los casos de denuncia de particulares o de Asociaciones de Consumidores en su representación. En ningún caso procede cuando se trate de actuaciones iniciadas de oficio por la Autoridad de Aplicación.

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

**ARTÍCULO 90.** Si ante la imputación formulada el presunto infractor no presentase descargo, sean estas actuaciones iniciadas de oficio o por denuncia, se lo tendrá por confeso y se procederá a emitir la resolución sancionatoria. Dicho extremo deberá hacersele saber al presunto infractor al momento de notificarle la imputación correspondiente.

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

**ARTÍCULO 91. - MEDIOS ALTERNATIVOS PARA PRESENTAR DENUNCIAS.** En virtud de lo establecido en el artículo 84 de la Ley, se podrá realizar la recepción de denuncias a través de los siguientes medios:

1. Vía Telefónica.
2. Vía Medios Electrónicos.

La Autoridad de Aplicación emitirá los procesos para la atención de reclamos, quejas y denuncias.

**ARTÍCULO 92. REQUISITOS PARA LA INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA.** En virtud de lo establecido en el

artículo 85 numeral 3 para la interposición de una denuncia deben presentarse los documentos que demuestre la relación comercial objeto de la denuncia y otros que se consideren necesarios para comprobar los hechos denunciados.

**ARTÍCULO 93.** Para calificar de maliciosa o sin justa causa una denuncia, en los términos del Artículo 91 de la Ley, la misma debe haber sido previamente sustanciada conforme el procedimiento previsto en el Capítulo V de la Ley. - Asimismo, para que proceda la declaratoria de maliciosa o sin justa causa, el solicitante deberá acreditar la falsedad de la imputación o por lo menos la ausencia de motivo razonable para denunciar.

**ARTÍCULO 94.** En caso de que el consumidor vea afectados o amenazados sus intereses y decida ocurrir en primera instancia ante la autoridad administrativa, deberá agotar dicha vía para poder iniciar, en su caso acciones judiciales sobre el caso.

## CAPITULO XII

### SANCIONES A LOS PROVEEDORES

**ARTÍCULO 95.** A los efectos aplicación y graduación de las multas previstos en el artículo 93 de la Ley, la Autoridad de Aplicación podrá considerar en forma separada o conjunta los parámetros o criterios allí establecidos, además de otros que considere pertinentes, con las finalidades de mensurar con equidad, proporcionalidad la sanción aplicar.

**ARTÍCULO 96. TIPOS DE INFRACCIONES:** las infracciones se clasificarán como: muy graves, graves y menos graves.

**Muy Graves:** Son aquellas que por acción u omisión del proveedor provoquen un riesgo en la vida, la salud y la seguridad humana en la adquisición, uso o consumo de bienes y servicios.

**Graves:** Son aquellas que van en detrimento de los intereses económicos de los consumidores.

**Menos Graves:** No impliquen un riesgo a la vida, la salud y la seguridad humana y no violenten los intereses económicos del consumidor.

**ARTÍCULO 97.-** En virtud de lo establecido en el Artículo 94 de la Ley de Protección se procede a realizar la clasificación de las infracciones y se establece la cantidad de salarios mínimos que se interpondrán por primera infracción.

**ARTÍCULO 98.-** En virtud de lo establecido en el Artículo 94 de la Ley, El apercibimiento únicamente será aplicable a quien infrinja por primera vez la Ley.

La reincidencia se aplicará de acuerdo con lo establecido en el artículo 89 de la Ley.

**ARTÍCULO 99.- INFRACCION POR PRODUCTO VENCIDO.** En virtud de lo establecido en el artículo anterior, respecto a la clasificación de las sanciones por primera infracción se deberá tomar en cuenta el tipo y cantidad de producto, el daño que pueda ocasionar a la salud del consumidor y la capacidad económica del establecimiento.

| <b>CLASIFICACION DE LAS INFRACCIONES DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR</b>                                                                                                                                                |                                         |                           |                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|
| <b>INFRACCION</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>ARTICULOS DE REFERENCIA</b>          | <b>TIPO DE INFRACCION</b> | <b>SANCION PECUNIARIA APLICABLE</b>         |
| <b>INFRACCIONES QUE PONEN EN RIESGO LA VIDA, SALUD Y SEGURIDAD HUMANA DE LOS CONSUMIDORES.</b>                                                                                                                                |                                         |                           |                                             |
| Ofrecer o vender al consumidor bienes para el consumo o la salud sin la debida autorización, registro o licencia de la autoridad competente.                                                                                  | 20 numeral 12                           | <b>MUY GRAVE</b>          | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| Ofrecer o vender bienes con posterioridad a su fecha de vencimiento.                                                                                                                                                          | 20 numeral 13                           | <b>MUY GRAVE</b>          | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| Ofrecer o utilizar de manera experimental, importar o comercializar materiales, materias primas, bienes o servicios cuya producción y su comercialización este prohibida o no aprobada en su país de origen o de fabricación. | 20 numeral 14, 64.                      | <b>MUY GRAVE</b>          | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| No retirar del mercado bienes o servicios que, con posterioridad a la introducción de los mismos en el mercado de producción tengan conocimiento de su peligrosidad.                                                          | 19 numeral 2                            | <b>MUY GRAVE</b>          | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| Incumplir las instrucciones y normas establecidas en la comercialización de bienes y servicios cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores.                             | Artículo 62, 63                         | <b>MUY GRAVE</b>          | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| Por comercializar bienes o servicios que con posterioridad a la introducción de los mismos tenga conocimiento en el mercado de consumo de su peligrosidad y tal hecho no sea informado a la Autoridad y a los consumidores.   | Artículo 65                             | <b>MUY GRAVE</b>          | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| <b>ACCIONES QUE ATENTAN CONTRA EL HONOR O LA IMAGEN DEL CONSUMIDOR.</b>                                                                                                                                                       |                                         |                           |                                             |
| Realizar acciones y/o cobros que atenten o dañen el honor o la imagen de los consumidores.                                                                                                                                    | 20 numeral 4, Artículo 67y 68 numeral 6 | <b>GRAVE</b>              | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |              |              |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------|
| No garantizar las condiciones de atención o trato digno al consumidor.                                                                                                                                                                           | Artículo 67  | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Negar o condicionar la provisión de bienes o servicios al consumidor por razones de raza, sexo, clase, religión, edad y cualquier otra lesiva a la dignidad humana;                                                                              | 68 numeral 3 | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Hacer circular información o cualquier otra acción que desprestigie al consumidor a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;                                                                                              | 68 numeral 5 | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| No proporcionar atención especial y prioritaria cuando se trate de consumidores menores de edad, discapacitados, mujeres gestantes y adultos mayores                                                                                             | 9 numeral 14 | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| <b>INFRACCIONES QUE ATENTAN CONTRA LOS INTERESES ECONOMICOS DE LOS CONSUMIDORES.</b>                                                                                                                                                             |              |              |                                            |
| La Protección de sus Intereses Económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios.                                                                                        | 9 numeral 2  | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| La libertad de elección del bien o servicio.                                                                                                                                                                                                     | 9 numeral 3  | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Condicionar la adquisición de bienes o servicios a los de otros bienes o servicios no requeridos por el consumidor. Se exceptúan los que de acuerdo a los usos y costumbres comerciales sean ofrecidos en conjunto                               | 68 numeral 1 | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| La libertad de contratación.                                                                                                                                                                                                                     | 9 numeral 4  | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Negar la provisión de bienes o servicios al consumidor. En los casos en que se hayan establecido modalidades, condiciones o limitaciones en los términos de la presente Ley, éstos deberán ser oportuna y públicamente informados al consumidor. | 68 numeral 2 | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |                  |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------------------------------------------|
| Colocar sellos, pegamentos, cintas adhesivas o mecanismos análogos en los bienes impidiendo al consumidor su libre utilización, salvo los empleados por el fabricante para efectos de garantía;                                                                                                                                                                                | 20 numeral 7                   | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Condicionar al consumidor la garantía de los bienes o servicios a la adquisición de repuestos, materiales e insumos ofrecidos por el mismo proveedor, sin permitirle la libertad de contratación.                                                                                                                                                                              | 20 numeral 8                   | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Emplear publicidad engañosa, modalidades de ventas coercitivas o discriminatorias y las prácticas y cláusulas abusivas que se le impongan en perjuicio de sus intereses económicos.                                                                                                                                                                                            | 9 numeral 6                    | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| La no indemnización integral al consumidor en caso de daño producido por incumplimiento de lo convenido en la transacción y/o violación a las disposiciones de ésta y otras leyes por parte del proveedor.                                                                                                                                                                     | 9 numeral 8                    | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Acaparar, especular, adulterar, desabastecer o negar la venta de bienes para el consumo o la salud, así como de los insumos indispensables, materias primas, materiales, envases, empaques y productos semielaborados necesarios para su producción y comercialización con la finalidad de provocar el alza de sus precios o cualquier otro perjuicio económico al consumidor; | 20 numeral 1, 68 numeral 8 y 9 | <b>MUY GRAVE</b> | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de medición que se utilicen en el negocio o establecimiento.                                                                                                                                                                 | 19 numeral 7                   | <b>MUY GRAVE</b> | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| Por emitir cotizaciones que no contengan los requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 19 numeral 10 y 11             | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                  |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|---------------------------------------------|
| establecidos en Ley e Incumplimiento de las condiciones de la cotización hechas al consumidor.                                                                                                                                                                                                                                       |               |                  | salarios mínimos.                           |
| Adulterar el peso, masa, volumen o cualquier otra medida especificada, así como la calidad y fecha de vencimiento de los bienes ofrecidos.                                                                                                                                                                                           | 20 numeral 10 | <b>MUY GRAVE</b> | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| No brindar el derecho de 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.                                                                                           | 9 numeral 9   | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| La no 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. | 9 numeral 11  | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Establecer precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituya una unidad, cuando la finalidad asegure también el funcionamiento del bien o servicio, sea el incremento del precio normal para dicho bien o servicio o encubrir el valor completo del bien.                                       | 68 numeral 7  | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Cobrar un precio superior al exhibido, informado o publicado.                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20 numeral 2  | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Realizar cobros basados en promedios históricos de consumo en la prestación de servicios.                                                                                                                                                                                                                                            | 20 numeral 3  | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Solicitar, obligar o permitir al consumidor firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para este.                                                                                                                                                                  | 20 numeral 5  | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                    |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestionar o ejecutar el cobro de cualquier documento o título valor antes de la fecha pactada para ello.                                                                                                                                                                                     | 20 numeral 6       | <b>GRAVE</b>       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Negar al consumidor la validez de la garantía cuando el bien sea revisado o reparado en taller ajeno al proveedor y ello no esté prohibido en las condiciones de la garantía del fabricante.                                                                                                 | 20 numeral 9       | <b>GRAVE</b>       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Publicar o utilizar factores y tasas de conversión de moneda extranjera a moneda nacional diferentes a los autorizados por la institución competente.                                                                                                                                        | 20 numeral 11      | <b>GRAVE</b>       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Exhibir rótulos en los establecimientos o establecer cláusulas en los contratos que limiten los derechos del consumidor.                                                                                                                                                                     | 20 numeral 15, 69. | <b>GRAVE</b>       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Comercializar productos con su precio en moneda extranjera y no se establezca su cambio en moneda nacional.                                                                                                                                                                                  | Artículo 25        | <b>GRAVE</b>       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Incrementar el precio exhibido cuando este sea cancelado en un solo pago con tarjeta de crédito, débito, de compra o cualquier otra análoga.                                                                                                                                                 | Artículo 25        | <b>GRAVE</b>       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Incumplimiento en la diferencia de vuelto, en aquellos casos en los que surjan del monto total a pagar diferencia de dinero y el proveedor no cuente con la cantidad suficiente para la devolución del vuelto correspondiente, la diferencia o redondeo será siempre a favor del consumidor. | Artículo 26        | <b>MENOS GRAVE</b> | Por primera vez apercibimiento, en caso de reincidencia multa gradual desde 1 salario mínimo. |
| Incumplir los parámetros establecidos previamente en relación a las modalidades, condiciones, limitaciones o restricciones de las ofertas.                                                                                                                                                   | Artículo 28 y 29   | <b>MENOS GRAVE</b> | Por primera vez apercibimiento, en caso de reincidencia multa gradual desde 1 salario mínimo. |
| Incumplimiento en la obligación contractual.                                                                                                                                                                                                                                                 | Artículo 32        | <b>GRAVE</b>       | Por primera vez de 1 a 5                                                                      |

|                                                                                                                                                          |                                  |              |                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                          |                                  |              | salarios mínimos.                          |
| Incumplimiento en la Garantía de bienes y servicios.                                                                                                     | Artículo 34, 35, 37, 39, 52 y 53 | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Por realizar cobros por traslado de los productos en garantía a fábrica o retorno del bien.                                                              | Artículo 36                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento del plazo para la reparación de bienes en garantía.                                                                                       | Artículo 38                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Negar la opción de sustitución del bien                                                                                                                  | Artículo 40                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento de los proveedores de servicios financieros y ventas al crédito para consumo de las prohibiciones establecidas.                           | Artículo 44                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento de la tasa de interés en la prestación de servicios financieros y ventas al crédito.                                                      | Artículo 45, 46                  | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Negar el derecho de rescisión contractual.                                                                                                               | Artículo 48                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento en el empleo de materiales utilizados en reparaciones estipulados en los contratos de prestación de servicios.                            | Artículo 49                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Deficiencia en la prestación del servicio.                                                                                                               | Artículo 52                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento en el plazo de entrega de la factura por servicios prestados.                                                                             | Artículo 55                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| No brindar al consumidor, en el caso de venta domiciliaria, por correspondencia y otras similares el derecho de revocación de la aceptación contractual. | Artículo 57, 58 y 59             | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento del plazo para restituir el valor pagado por revocación de la aceptación contractual.                                                     | Artículo 60                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Realizar cargos al consumidor por un bien o servicio no requerido.                                                                                       | Artículo 61                      | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                                            |                  |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|
| Por contener los contratos Cláusulas Abusivas.                                                                                                                                                                                                               | Artículo 69                                | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Incumplimiento de los requisitos que deben contener los contratos de adhesión o similares de conformidad a lo establecido por la Dirección General de Protección al Consumidor.                                                                              | Artículo 70                                | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Incumplir los precios máximos de venta determinados en el correspondiente acuerdo de estabilización de Precios.                                                                                                                                              | Artículo 72                                | <b>MUY GRAVE</b> | Por primera vez de 6 a 10 salarios mínimos. |
| No comparecer a audiencia de conciliación                                                                                                                                                                                                                    | Artículo 77                                | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez 1 a 10 salarios mínimos     |
| <b>VI. INCUMPLIMIENTO EN EL DEBER DE INFORMACION A LOS CONSUMIDORES.</b>                                                                                                                                                                                     |                                            |                  |                                             |
| Incumplimiento en el Deber de Información, por parte de los proveedores al no brindar información apropiada, clara, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios que comercializan.                                                                         | 9 numeral 5, 19 numeral 3, 22,23,25,47,65. | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| No Suministrar al consumidor información oportuna, veraz, apropiada y suficiente respecto del precio y de las características esenciales de los bienes o servicios, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.                   | 19 numeral 2                               | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| Por no cumplir con la obligación de emitir contratos y/o demás documentos relativos a las relaciones de consumo, violentando las disposiciones de la ley, teniéndose como inexistentes.                                                                      | 19 numeral 5                               | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |
| El incumplimiento de lo dispuesto en las normas pertinentes relativas al etiquetado de los bienes, siendo responsables de la veracidad del contenido, los productores, fabricantes, envasadores y a los que encomendaren envasar o fabricar, fraccionadores, | 19 numeral 8, 23                           | <b>GRAVE</b>     | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |              |                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------------------|
| ensambladores e importadores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |              |                                            |
| El incumplimiento del contenido de las indicaciones consignadas en las etiquetas, serán responsables de la veracidad, los comerciantes mayoristas y minoristas, excepto cuando exhiban la documentación que individualice fehacientemente a los verdaderos responsables de su fabricación, ensamblaje, fraccionamiento, importación o comercialización. | 19 numeral 9         | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplir los requisitos de etiquetado establecidos en otras leyes y reglamentos, los bienes pre empacados o envasados para el consumo o la salud.                                                                                                                                                                                                      | Artículo 23          | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplir el deber de informar a los consumidores que los bienes que comercializan presentan alguna deficiencia, son usados o reconstruidos y se omite esta información en sus documentos de venta.                                                                                                                                                     | Artículo 24          | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Establecer Cláusulas contractuales en los contratos que vuelvan las obligaciones de los consumidores excesivamente onerosas.                                                                                                                                                                                                                            | Artículo 9 numeral 9 | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento de la publicidad realizada en anuncios, prospectos, circulares, etiquetas, embalajes, empaques, manuales u otros medios de difusión.                                                                                                                                                                                                     | Artículo 30          | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento de los requisitos establecidos por la Autoridad de Aplicación para sorteos, concursos y promociones.                                                                                                                                                                                                                                     | Artículo 31          | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplir con los requisitos que deben contener los documentos de venta.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Artículo 33          | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento de los requisitos que debe contener un certificado de garantía.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Artículo 35          | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos. |
| Incumplimiento de los requisitos que deben                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Artículo 43          | <b>GRAVE</b> | Por primera vez de 1 a 5                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |             |                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| consignarse en los contratos de las operaciones financieras y en las de crédito para el consumo.                                                                                                                                                                                                                                                                          |                       |             | salarios mínimos.                                                                             |
| Incumplimiento en las modalidades contractuales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Artículo 47           | GRAVE       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Incumplimiento de los requisitos que debe contener un presupuesto en la prestación de un servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Artículo 50,51        | GRAVE       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Incumplimiento de los requisitos que debe cumplir los lotificadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de lotes de terreno o viviendas destinadas a casas de habitación, en las operaciones de bienes inmuebles.                                                                                               | Artículo 114          | GRAVE       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| OTRAS INFRACCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |             |                                                                                               |
| No Permitir el libre acceso del personal de la Autoridad de Aplicación a sus establecimientos poniendo a su disposición los documentos y demás elementos necesarios para las diligencias que se realicen.                                                                                                                                                                 | Artículo 19 numeral 6 | GRAVE       | Por primera vez de 1 a 5 salarios mínimos.                                                    |
| Denuncia Maliciosa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Artículo 91           | GRAVE       | Por primera vez 1 a 5 salarios mínimos                                                        |
| Infracciones cometidas por las Asociaciones de consumidores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Artículo 18 y 97      | MENOS GRAVE | Por primera vez apercibimiento, en caso de reincidencia multa gradual desde 1 salario mínimo. |
| No contar con el Libro de quejas debidamente Autorizado ó por encontrar libros de quejas con faltantes de folios.                                                                                                                                                                                                                                                         | Artículo 21           | MENOS GRAVE |                                                                                               |
| No indicar claramente en los lugares de acceso al establecimiento cuando se acepten otros medios de pago además del efectivo.                                                                                                                                                                                                                                             | Artículo 19 numeral 4 | MENOS GRAVE |                                                                                               |
| Incumplimiento de los requisitos que deben contener los documentos de venta.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Artículo 33           | MENOS GRAVE |                                                                                               |
| *Las sanciones pecuniarias aplicables serán incrementadas por reincidencia en infracciones a la Ley de Protección al Consumidor en cumplimiento a lo establecido en el artículo 89 de la misma, respetando principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad apreciándose y analizándose la documentación que se encuentra en el expediente; 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 infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

**\*\*** En el caso de reincidencia por primera vez, se aplicará una sanción pecuniaria igual a la sanción original aumentada en un (1) salario mínimo.

**\*\*\*** En caso de reincidencia por segunda vez se aplicará una sanción pecuniaria equivalente al doble de la última sanción aplicada.

**\*\*\*\*** En caso de llegar al límite de la sanción pecuniaria aplicable según el tipo de infracción se continuará con el criterio de la aplicabilidad y graduación de las sanciones contenidas en los artículos 89,93 y 94 de la Ley de Protección al Consumidor.

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

**ARTÍCULO 101.** El arbitraje de consumo tendrá como finalidad atender y resolver, con carácter vinculante, las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación con los derechos y obligaciones emergentes de esta Ley. Sólo podrán someterse al proceso arbitral las cuestiones susceptibles de transacción.

Las normas que al efecto se dicten deberán garantizar la participación de las asociaciones de consumidores y las cámaras empresarias en su integración.- El arbitraje de consumo será gratuita para las partes, tendrá carácter voluntario y su aceptación deberá constar expresamente por escrito. Su elección por parte del consumidor deberá ser siempre posterior al nacimiento del eventual conflicto de consumo.

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

Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad o mediante arbitraje de derecho, en cuyo caso las

Autoridades de Aplicación podrán establecer los requisitos para poder ser árbitro y los procedimientos a llevar a cabo en cada caso. No será obligatorio letrado para actuar ante los Tribunales Arbitrales de Consumo.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **SINPAC**

**ARTÍCULO 102.** Los organismos públicos y privados relacionados con las actividades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, establecido en el Artículo 104 de la Ley, deberán prestar a la Autoridad de Aplicación toda la colaboración que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

**ARTÍCULO 103.** Integrarán el SINPAC, además del representante de las organizaciones de consumidores previsto en el Artículo 105 de la Ley, los siguientes entes e Instituciones del Estado que a continuación se enumeran, o los organismos que los sucedan en las funciones: Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados, Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, Secretaría de Estado en el Despacho Turismo, Secretaría de Estado en los Despachos de Obras Públicas, Transporte y Vivienda, Secretaría de Estado en el Despacho de Educación, Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia y Fiscalía de Protección al Consumidor y la Tercera Edad.

**ARTÍCULO 104.** En su carácter de coordinador de la política del Sistema, Nacional de Protección al Consumidor y para la consecución de los fines previstos en el Artículo 106 de la Ley y demás aplicables, la Autoridad de Aplicación dictará la reglamentación interna respectiva, estipulando las condiciones y modalidades de funcionamiento del SINPAC, que guardará coordinación con la normativa específica de los entes.

Además de las atribuciones previstas por la Ley, el SINPAC podrá realizar tareas de fiscalización coordinada y conjunta entre los distintos organismos que lo integren, así como cursarse información recíproca en forma permanente sobre las actividades y políticas de sus miembros, en relación con cada sector de actividad.

**ARTICULO 105.** En relación con la aprobación de los reglamentos de servicios públicos prevista en el artículo 113 de la Ley, si los mismos se encontrasen previamente autorizados por la autoridad de control específica del sector de actividad y en virtud de normas legales propias, la autoridad de aplicación de la Ley procederá a aprobar los mismos en el marco del SINPAC y en coordinación con la autoridad de contralor específica.

**ARTICULO 106.** El presente reglamento entrará en vigencia el día de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”

**SEGUNDO:** Derogar por Completo el Acuerdo Ejecutivo No. 15-2009 publicado en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 15 de abril de 2009.

**CARLOS ALBERTO MADERO ERAZO**

SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO DE  
COORDINACIÓN GENERAL DE GOBIERNO

Por Delegación del Presidente de la República  
Acuerdo Ejecutivo 043-2020 de fecha 01 de octubre de  
2020

**MARIA ANTONIA RIVERA**

ENCARGADA DE LA SECRETARIA DE ESTADO EN  
EL DESPACHO DE DESARROLLO ECONÓMICO

## **Poder Legislativo**

### **DECRETO No. 113-2021**

#### **EL CONGRESO NACIONAL,**

**CONSIDERANDO:** Que el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano establece el Uso de Controles no Intrusivos o no Invasivos. Esta norma señala que cuando los servicios aduaneros ejerzan el control utilizando equipo de inspección no intrusivo o invasivo deben aplicarse teniendo en cuenta además de los resultados del análisis de riesgo, otros mecanismos que permitan a los usuarios del Servicio Aduanero efectuar el rápido despacho de sus mercancías, con tiempos y costos operacionales que no constituyan una barrera al comercio.

**CONSIDERANDO:** Que la Administración Aduanera de Honduras podrá implementar equipos de inspección no intrusiva o invasiva que permitan facilitar y agilizar las operaciones de comercio exterior, fomentar el uso de tecnologías, y propender por la adopción de procedimientos simplificados que contribuyan a la facilitación y agilización de las operaciones de Comercio Exterior y de Seguridad Nacional.

**CONSIDERANDO:** Que la modernización, eficiencia, tecnificación y transparencia en las operaciones aduaneras y logísticas realizadas en los puertos de Honduras son un elemento fundamental para posicionar al país como un destino atractivo y competitivo para las inversiones y en particular para las actividades de Comercio Internacional.

**CONSIDERANDO:** Que la labor de modernización permanente de la actividad de Inspección Aduanal no