

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

GUÍA PARA AGENTES ECONÓMICOS

Prácticas *para una* SANA RELACIÓN *de* CONSUMO



@ACODECOPMA



ACODECO es la institución responsable de preservar los intereses del consumidor, a través de las relaciones de mercado entre proveedores y consumidores.

Nuestro respaldo, son las normas de Protección al Consumidor, enmarcadas en la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007.

Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Artículo 36: Obligaciones del Proveedor: Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

Informar, clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como: naturaleza, composición, contenido, peso, origen, fecha de vencimiento, toxicidad, precauciones, precio y cualquier otra condición determinante.



Lo cual se consignará en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles.

Dicha información deberá constar necesariamente en la etiqueta y en idioma español cuando se trate de medicamentos, agroquímicos y productos tóxicos y de productos alimenticios que requieran advertencias o precauciones específicas de que representan peligro para la salud humana.

2. Suministrar al consumidor las instrucciones sobre la utilización adecuada del artículo y la información de los riesgos que entraña para su salud o seguridad.

3. Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de estas.

4. Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.

5. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados las pesas, medidas, registradoras, básculas y demás instrumentos de medición que se utilicen en el giro de sus negocios.

6. Extender factura o comprobante de compra en el que conste claramente el Registro Único de Contribuyente, la identificación de los bienes o servicios, el precio y la fecha de entrega.

7. Entregar una copia del contrato de venta al consumidor, cuando se haga constar por escrito.

8. Informar al comprador de las condiciones de venta que ofrece el proveedor de bienes o servicios.

9. Abstenerse de realizar acciones orientadas a restringir el abastecimiento, la circulación o la distribución de bienes o servicios, a través del acaparamiento o la venta atada o condicionada, salvo que medie justa causa.

Artículo 37: Idoneidad de los productos. Los fabricantes, importadores, distribuidores o proveedores, según corresponda, serán responsables por la idoneidad, la calidad, la veracidad de la publicidad comercial, y la autenticidad de las leyendas que exhiben los productos y servicios, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, el recipiente, el empaque o la etiqueta.

Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Garantía de bienes y servicios

Garantía

La garantía es el respaldo que brinda el proveedor por la venta de un bien o la prestación de un servicio al consumidor, por el cual queda obligado a responder, en caso de mal funcionamiento, por defectos de garantía, o prestación deficiente del servicio prestado.

Responsables de la Garantía:

- Fabricante
- Importador
- Distribuidor
- Proveedor



Artículo 42: Garantía de bienes

En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

En caso de que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, de conformidad con lo anterior, encontrándose el bien y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo. El periodo de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual podrá ser reglamentado.



Término de la garantía

- El proveedor y los intermediarios no podrán proporcionar una garantía inferior a la que reciban del fabricante.
- La garantía legal será de tres (3) meses, cuando se trate de bienes nuevos, sin perjuicio que se pacte una garantía inferior dependiendo de la naturaleza y/o precio del bien. En cualquier caso la misma se computará a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor de garantía, dependiendo del valor o complejidad del bien. (artículos 20 al 31 del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009).
- El proveedor no podrá eludir la obligación de conceder la garantía otorgada al consumidor, so pretexto de delegarla en el intermediario o fabricante. (artículo 55 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007).

Condiciones de la Garantía (art. 45 Ley 45 de 2007.)

Los términos y condiciones de las garantías de los bienes y servicios deberán constar por escrito en forma clara y precisa, y podrán incorporarse al contrato de compraventa o consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento formará parte integral del contrato de compraventa o de la factura de venta, y contendrá, por lo menos, la siguiente información:

- Nombre y dirección exactos del establecimiento comercial.
- Nombre y dirección exacta del consumidor.
- Descripción precisa de bien o servicio objeto de la garantía, con indicación de la marca, y el número de serie, si fuera el caso, así como el modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante.
- Fecha de la compra y de la entrega del bien o servicio, con indicación del número del contrato de compraventa y de la boleta de entrega, si esta no hubiera efectuado inmediatamente, o si se hubiera realizado fuera del establecimiento del proveedor.
- Término de duración de la garantía.
- Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicación de los riesgos cubiertos y de los que no lo están.
- Lugar donde debe ser presentada la reclamación.
- Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

Artículo 43: Garantía en servicios de reparación.

Se considera garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o la realización de los servicios contratados. Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o de mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados para el uso personal, en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de quince días, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para el consumidor.

Prórroga y renovación de la garantía

- Prórroga: cuando el tiempo que utilice el proveedor en honrar la garantía exceda los 30 días, se prorroga el periodo de garantía por un tiempo igual (artículo 50, Ley 45 2007). El artículo 26 del Decreto Ejecutivo No. 46, dispone que el proveedor no podrá invocar el vencimiento de la garantía para aquellos defectos no subsanados durante el periodo de garantía, que no sean corregidos de manera total o satisfactoria.

•Renovación: en caso de entrega de un nuevo bien o un componente del bien original al consumidor, el plazo de vigencia de la garantía será igual al otorgado originalmente para el bien o componente cambiado (art. 51, Ley 45 de 2007).

•Garantía extendida: es la extensión del término de la garantía del bien, ofrecida por el proveedor al consumidor, por la cual se paga un costo adicional. Es una figura adoptada por los proveedores de bienes y servicios, y ello debe comprender un periodo de tiempo más allá del otorgado por el fabricante.



Rehúso de la garantía

Se podrá rehusar el cumplimiento de la garantía:

•Cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, siempre que ello no corresponda a un Vicio Oculto.

•Cuando el uso del bien vendido se haya realizado en forma contraria a las instrucciones del producto (excepción: de no haberse proporcionado al consumidor las instrucciones de uso en idioma español).

•Si es evidente el mal uso dado al bien por parte del consumidor, Ropa, juguetes, reloj, servicio técnico no autorizado, etc. (Art. 52 Ley 45 2007).

Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía: Si dentro del periodo de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios, vehículos de motor y otros bienes de naturaleza análoga, estos no funcionan adecuadamente, o no pudieran ser usados normalmente, por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, este último estará obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta días siguiente a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Si no fuera posible la reparación, el proveedor estará obligado a reemplazar el bien por otro igual o a devolver las sumas pagadas.

Mecanismos de Respuesta:

De acuerdo con las normas de protección al consumidor, establecidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, son mecanismos de respuestas en virtud de la garantía de un bien, de llegar a presentar algún defecto en su funcionamiento:

Reparación del bien.

Corresponde la reparación del bien en garantía, sin costo alguno para el consumidor, hasta en 2 ocasiones, siempre que el primer daño no se produzca dentro de los primeros 15 días después de la compra del producto, en cuyo caso correspondería el reemplazo.

Reemplazo del bien

- Cuando se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio.
- En caso de daño irreparable en el bien.
- Cuando el proveedor excede el término de 30 días para entregar debidamente reparado el bien al consumidor.

Devolución del dinero

- Cuando no es posible el reemplazo del bien en garantía.
- Cuando se excede el término de 30 días en dar respuesta al consumidor, mediante el reemplazo del producto.

Artículo 53: Custodia de bienes: El proveedor será responsable por los bienes, que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la presentación de dicho servicio los bienes de un consumidor se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reposición de dichos bienes. Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco (45) días calendario desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien.

Igualmente el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta, y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Presunción de novedad: se presume que todo bien ofrecido en venta al consumidor es nuevo, si no se ha advertido previa y expresamente que dicho bien es usado, y por tanto tiene garantía (artículo 65 de la Ley 45 de 2007).

Se entiende que es nuevo todo bien que, por razones comerciales, un proveedor venda o proporcione a un consumidor, si no ha advertido previa y expresamente que dicho bien es usado.

Excepción: Venta de bienes nuevos irregulares o usados. Cuando se ofrezcan al público bienes nuevos con deficiencias de calidad o irregularidades de fabricación, o bienes usados o reconstruidos, tales circunstancias se indicarán de manera precisa y ostensible, y se harán constar en los propios productos o en sus envases o empaques, así como en los contratos y las facturas respectivas, con indicación del término de la garantía, si la hubiera. Esta Disposición rige igualmente en las ventas especiales, denominadas, rebajas, baratillos, liquidaciones, descuentos o de cualquier otra manera.

Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Artículo 56: Información de Precios

En todo establecimiento de venta de bienes a los consumidores, deberá colocarse en forma clara, precisa y en lugar visible al público, el precio al contado de dichos bienes.

Se prohíbe al proveedor la adopción de cualquier práctica que induzca al consumidor a confusión, error o engaño sobre el precio de los bienes o servicios ofrecidos.

El proveedor de bienes o servicios está obligado, y solo tiene derecho, a recibir el pago del precio exactamente como esté anunciado o impreso en el establecimiento o bien respectivo, salvo que se demuestre que el consumidor lo ha alterado.

En caso de que un producto tenga más de un precio marcado por el proveedor, prevalecerá el menor, y el proveedor estará obligado a venderlo con ese precio.



Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Veracidad de la Publicidad

Artículo 58. Veracidad en la publicidad.

Todo anuncio o aviso publicitario referente a las transacciones de que trata este Título deberá ajustarse a la verdad, cuidando el anunciante de que no se tergiversen los hechos y que el anuncio o la publicación no induzca a error o confusión. Las afirmaciones que se refieran a la naturaleza, a la composición, al origen, a las cualidades sustanciales o a las propiedades de los productos o servicios deberán ser siempre exactas y susceptibles de comprobación en cualquier momento.



Publicidad engañosa

Se entiende por publicidad engañosa aquella que refiere características o información relacionada con algún bien, producto o servicio, que induce a error o confusión por la forma inexacta, limitada, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Artículo 59. Publicidad.

La publicidad deberá indicar, claramente, las condiciones de las ofertas, promociones, rebajas, descuentos, condiciones especiales o circunstancias análogas que se ofrecen. Todo anunciante está obligado a cumplir lo ofrecido en los términos contenidos en el aviso publicitario. No se permitirán anuncios de artículos que den a entender que el producto tiene cualidades, características o beneficios de los que carece. Los consumidores afectados por publicidad engañosa tendrán derecho a resolver el contrato de venta, cada parte devolviendo lo que hubiera recibido.

Características de la Publicidad

- Debe ser legible (1.8mm)
- Clara, exacta y veraz
- No ser remitidos a otra fuente
- Comprobable
- Exenta de textos, diálogos, sonidos e imágenes que induzcan a error o confusión, ya sea de manera directa o por ambigüedad, omisión o exageración.
- La información debe ser veraz y congruente entre lo que anuncia y lo que efectivamente ofrece.

Artículo 62. Duración de promociones.

La publicidad relativa a ofertas, promociones, rebajas, descuentos, condiciones especiales o circunstancias análogas deberá indicar la duración de estas o el número mínimo de unidades que se ofertan. En caso contrario, el proveedor está obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados en las condiciones señaladas. Si el proveedor no señala la duración de la oferta o el número mínimo de unidades que se ofertan, se entenderá que resulta obligado a lo que se establece en el párrafo anterior, hasta que comunique por el mismo medio la finalización de la venta especial.



Ventas Especiales:

Artículo 64. Ventas especiales. En cualquier tipo de venta especial, denominada rebaja, liquidación, baratillo, descuento o de cualquier otra manera, que tenga por objeto inducir al consumidor a la compra de un bien, dando a entender que su precio regular ha sido rebajado, deberá indicarse, en un lugar visible del establecimiento, el precio más bajo en que dicho artículo haya sido vendido por el establecimiento en los últimos tres meses y el nuevo precio especial de venta. Para estos efectos, cada artículo deberá tener adherido el precio anterior, de los últimos tres meses, y el nuevo precio especial de venta.

Además, deberá expresarse claramente si la venta especial de los bienes o servicios del establecimiento es total o parcial.

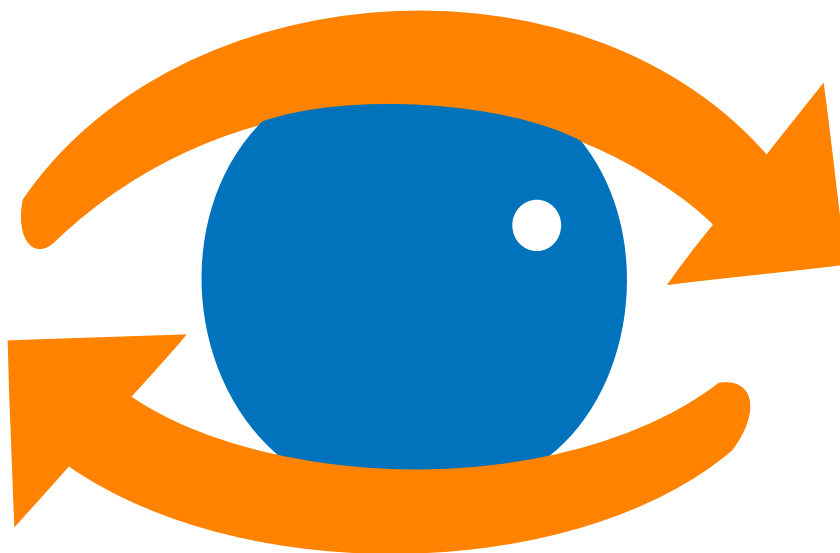
- Se entiende por venta especial el ofrecimiento público de productos o servicios a precios inferiores a los existentes en el mercado o a los normales del establecimiento.
- Se prohíbe el señalamiento de precios que adicione al precio real de venta las cantidades de descuento que el proveedor dará u ofrece al consumidor, con el fin de inducirlo a adquirir el producto o servicio de que se trate.
- Cuando se ofrezca vender un bien o un servicio, adicional, a un precio menor al que normalmente se pagaría por su adquisición, condicionado a la compra de otro bien o servicio, ambos bienes o servicios gozarán de las mismas garantías y obligaciones correspondientes al producto como si fueran adquiridos individualmente.



**ASISTENCIA
y DENUNCIA**



6330-3333



ACODECO

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

educacion@acodeco.gob.pa