

CIP-293-PE

San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, 27 de agosto de 2013

Señor Don

Juan Carlos Cassinelli

**Presidente**

**Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Micro Empresa**

En su despacho.-

*Ref: Ley Orgánica de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias*

Señor Asambleísta:

En representación de quienes hacemos la Cámara de Industrias y Producción – CIP, gremio que asocia a más de 18 sectores productivos que juntos, generan cerca de cien mil empleos directos y contribuyen con el 25% del total de Impuesto a la Renta recaudado a nivel nacional, permítame enviarle un respetuoso saludo.

La institución que represento, a lo largo de su vida institucional se ha caracterizado por demostrar su profunda vocación de servicio en beneficio del país, convirtiéndose en un actor permanente de enlace entre el sector público y el sector productivo.

Dentro de nuestra gestión estamos permanentemente interesados en aportar y presentar comentarios y propuestas, sustentadas en criterios técnicos y legales, respecto a los cuerpos normativos discutidos dentro de la Asamblea Nacional que puedan influir en la actividad productiva o en los principios que rigen la vida institucional de la Cámara de Industrias y Producción.

Con tales consideraciones, por la presente me permito remitirle los comentarios y preocupaciones que mantenemos respecto al proyecto de Ley Orgánica de la Defensa a las Personas Consumidoras y Usuarias, incluyendo sugerencias y propuestas para lograr que tal Ley cumpla con los verdaderos fines por la que está prevista.

Del mismo modo, ratificando nuestra intención constructiva y propositiva para participar en el debate de los cuerpos normativos, si Usted lo considera oportuno, solicitamos se nos reciba en el seno de la Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Micro Empresa para poder exponer y sustentar los comentarios plasmados en el documento que remitimos.

Estamos seguros de que Usted sabrá valorar nuestro aporte en términos de complementariedad,

absoluto profesionalismo, rigor técnico y apertura en los planteamientos presentados.

Al terminar, permítame reiterarle mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Dr. Pablo Dávila Jaramillo  
**Presidente Ejecutivo**  
**Cámara de Industrias y Producción**



## Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

Versión segundo debate	Justificación	Propuesta Reforma
<p><b>Art. 4.- Principios Rectores.- (...)</b>  <b>Principio de no discriminación.-</b> Ninguna persona podrá ser discriminada <u>en el suministro</u> de bienes y/o servicios, por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente.</p> <p>(...)</p> <p><b>Principio de Respeto a la Dignidad Humana.-</b> Las personas <u>potencialmente</u> usuarias y/o consumidoras, por el solo hecho de ser personas deben ser atendidas con respeto, consideración y <u>calidez</u>. Las y los proveedores deberán abstenerse de desplegar conductas que sitúen a las personas usuarias y/o consumidoras en situaciones degradantes, intimidatorias y de todo tipo de acoso psicológico. Por lo que deben actuar con diligencia, esto es, con el cuidado o cautela, exactitud, agilidad y pericia, que la <u>comercialización</u> del producto o provisión del servicio exige.</p> <p><b>Principio de Respeto al Medio Ambiente y</b></p>	<p>De acuerdo con el Art. 3 del proyecto, las personas usuarias tienen derecho al “acceso” (no suministro) a bienes y servicios públicos de calidad.</p> <p>Cómo determinar que una persona es “potencialmente” usuario y/o consumidor?. Si se entiende que el derecho cubre el acceso a bienes y/o servicios, entonces se podría hablar simplemente de que las personas usuarias y/o consumidores deben ser atendidas con respeto y consideración.  Eliminar calidez porque no es un parámetro objetivo.  Cambiar la palabra comercialización con provisión que implica una gestión directa con el usuario.</p> <p>Es innecesario regular este principio en el Proyecto</p>	<p><b>Principio de no discriminación.-</b> Ninguna persona podrá ser discriminada en el <u>acceso, uso o consumo</u> de bienes y/o servicios, por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente; <u>salvo por razones de salud, seguridad o aquellas dispuestas en la ley.</u></p> <p><b>Principio de Respeto a la Dignidad Humana.-</b> Las personas usuarias y/o consumidoras, por el solo hecho de ser personas deben ser atendidas con respeto y consideración. Las y los proveedores deberán abstenerse de desplegar conductas que sitúen a las personas usuarias y/o consumidoras en situaciones degradantes, intimidatorias y de todo tipo de acoso psicológico. Por lo que deben actuar con diligencia, esto es, con el cuidado o cautela, exactitud, agilidad y pericia, que <u>se requiera para la provisión</u> del producto o provisión del servicio exige.</p> <p>Eliminar este principio o simplemente señalar:</p>



## Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p><b>Sostenibilidad.-</b> Las actividades que los fabricantes, intermediarios y proveedores del servicio realicen en toda cadena de producción, incluida la publicidad de los productos, bienes y servicios, establecerán mecanismos que no vulneren los derechos de la naturaleza y promuevan el respeto y cuidado al medio ambiente. El consumo, uso, promoción y oferta de bienes y/o servicios deberán garantizar el manejo y uso sustentable de los recursos naturales, la recuperación, reparación integral y limitaciones de dominio de los ecosistemas frágiles y amenazados. Las personas usuarias y/o consumidoras y proveedoras deberán actuar responsablemente en sus roles respetando los derechos de la naturaleza y la capacidad de resiliencia de los ecosistemas. El Estado promoverá políticas de consumo consciente, responsable y una provisión de bienes y servicios amigable con el ambiente.</p> <p>(...)</p> <p><b>Principio de Calidad.-</b> El Estado y, las y los proveedores, observarán y regularán la provisión de bienes o servicios de conformidad con las especificaciones técnicas o de diseño, entre otras cosas, para encontrar la satisfacción en un producto o servicio cumpliendo todas las expectativas que busca el usuario y/o consumidor o cliente.</p>	<p>pues el mismo ya se encuentra regulado en forma completa en la normativa ambiental tanto nacional como seccional.</p> <p>El proveedor debe garantizar exclusivamente que los bienes o servicios ofrecidos observen las normas de calidad requeridas y se entregue al usuario la información del producto o servicio requerido; más no puede responder por la satisfacción de “todas” las expectativas del usuario.</p>	<p><b>Principio de Respeto al Medio Ambiente y Sostenibilidad.-</b> El Estado promoverá políticas de consumo consciente, responsable y una provisión de bienes y servicios amigable con el ambiente.</p> <p><b>Principio de Calidad.-</b> Los proveedores observarán las especificaciones técnicas o de diseño para la provisión de bienes o servicios.</p>
<p><b>Art. 5 Definiciones.-</b></p>	<p>El Art. 3 de este Proyecto refiere que el derecho</p>	<p><b>Art. 5 Definiciones.-</b></p>



CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p><u>Distribuidores Independientes</u> o Comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen bienes y/o servicios destinados finalmente a personas usuarias y/o consumidoras, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.</p>	<p>regulado es de los usuarios o consumidores “finales que adquieren productos y/o servicios”; por ende, la relación que estos entablan también es –con exclusividad- con el comercializador del producto y/o servicio más no con el distribuidor, el cual en muchos casos ni siquiera tiene contacto con el público.</p>	<p><b>Comercializador.-</b> Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen bienes y/o servicios destinados finalmente a personas usuarias y/o consumidoras, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.</p>
<p><b>Art. 8.- Proveedor.-</b> Son las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado nacional o extranjera que desarrollan actividades en forma permanente <u>u ocasional</u> en la producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler, montaje, creación, concesión de marca, comercialización de bienes, así como prestación, de <u>servicios profesionales</u> u otros no profesionales, destinados a personas usuarias y/o consumidoras finales, por los que cobren precio o tarifa.</p> <p>Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.</p>	<p>La normativa no debería incorporar a servicios profesionales ya que éstos se encuentran regidos por su propia normativa. Además, varias de las disposiciones comunes (ejemplo garantías) no son aplicables a servicios profesionales. Además, el hecho de prestar un servicio ocasional no debería comprometer al cumplimiento de las prescripciones de esta Ley.</p>	<p><b>Art. 8.- Proveedor.-</b> Son las personas, naturales o jurídicas, de carácter público o privado, nacional o extranjero, que desarrollan actividades permanentes de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler, montaje, creación, concesión de marca, comercialización de bienes, así como prestación de servicios, <u>excepto los servicios profesionales</u>, destinados a personas usuarias y/o consumidoras, por los que cobren precio o tarifa.</p> <p>Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.</p>
<p><b>Art. 9.- Organizaciones, Asociaciones, Ligas, Grupos, Juntas de las Personas Usuarias y/o Consumidoras y de los Proveedores.-</b> Las organizaciones de las personas usuarias y/o consumidoras son aquellas conformadas por personas naturales o jurídicas, sin ánimo de lucro constituida con</p>	<p>Las Organizaciones de defensa de personas usuarias y/o consumidores deben promover el respeto y la vigencia de los derechos de sus afiliados, más no impica que puedan sustituir la posición jurídica de éstos. Por ello, la redacción del principio de “participación y pro asociativo” es más clara y explica de mejor manera el</p>	<p><b>Art. 9.- Organizaciones, Asociaciones, Ligas, Grupos, Juntas de las Personas Usuarias y/o Consumidoras y de los Proveedores.-</b> Son las asociaciones u organizaciones, sin fines de lucro, constituidas por personas, naturales o jurídicas, usuarias y/o consumidoras, con la finalidad de proveer</p>



CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>la finalidad de proteger, promocionar, inclusive ante las y los proveedores públicos y privados, los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, lo que incluye la información y educación; así como <u>ejercer el derecho de representación</u> y consulta ante las instancias administrativas; y, <u>la defensa jurídica ante las autoridades judiciales</u>.</p>	<p>objeto de estas organizaciones.</p>	<p>información y educación así como promover sus derechos e inclusive para patrocinar y defender ante las y los proveedores públicos o privados en las oficinas o unidades especializadas de información asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos o ante las autoridades administrativas o judiciales.</p>
<p><b>Artículo 11.- Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.- ...</b> 20. A que se respete su privacidad, de modo que los proveedores no puedan establecer visitas al lugar de residencia o trabajo, ni realizar llamadas sistemáticas al consumidor o usuario deudor, o cartas amenazantes que no sean los estados de cuenta informativos, aquella conducta será considerada como acoso comercial y será sancionado por la presente ley;</p>	<p>La gestión de cobro extrajudicial implica “llamadas sistemáticas” al deudor, aunque no amenazantes. El prohibir esta gestión implicará que los acreedores se pueden ver coaccionados con una sanción por el solo hecho de reclamar el pago de lo debido, fomentando una cultura o actitud de impunidad. Eso sí, debería limitarse que las llamadas o comunicaciones no se realicen a otras personas que no sean las directamente obligadas con la deuda, por ejemplo las de referencia, parientes, trabajo e incluso a los garantes si es que no se ha recurrido primero al deudor principal.</p>	<p><b>Artículo 11.- Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.- ...</b> 20. A que se respete su privacidad, de modo que los proveedores no puedan establecer visitas al lugar de residencia o trabajo, ni hacer llamadas o remitir cartas amenazantes al consumidor o usuario deudor o sus garantes o familiares, que no sean los estados de cuenta informativos. La conducta contraria a lo aquí dispuesto será considerada como acoso comercial y será sancionado por la presente ley;</p>
<p><b>Artículo 14.- Características y Condiciones del Derecho de la Garantía legal.- (...)</b> f. El nombre y dirección del fabricante o importador, o distribuidor del producto o proveedor del servicio.  5) En el caso de que la reparación del defecto requiere otra intervención técnica, esto es por segunda ocasión la persona consumidora tendrá derecho de exigir al proveedor las siguientes opciones:</p>		<p>Artículo 14.- Características y Condiciones del Derecho de la Garantía legal.- (...) f) El nombre y dirección de fabricante, <u>o el responsable de hacer efectiva la garantía, o del importador, o del distribuidor del producto o proveedor del servicio o los datos mínimos necesarios para dar cumplimiento a la garantía.</u> 5) En el caso de que la reparación del defecto requiere otra intervención técnica, esto es por segunda ocasión</p>



## Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>a. La sustitución del bien por otro de la misma marca y características o por otro diferente;</p> <p>b. La reducción del precio; o,</p> <p>c. La devolución del dinero que se pagó por el bien;</p> <p>7) La garantía deberá ejecutarse de manera inmediata, sin costos adicionales, para lo cual el proveedor, en caso de bienes, deberá trasladarse al domicilio, oficina o lugar que el usuario y/o consumidor especifique y realice el cambio o reparación del bien, sin costo alguno, salvo que se requiera trasladar el producto para efectuar una gestión eficiente de la reparación.</p> <p>En caso de devolución del dinero, el proveedor deberá realizarlo sin exigir condición alguna o cumplimiento de requisitos, que no sea la entrega del bien objeto de la reclamación, misma que será realizada dentro de las 48 horas siguientes de esa petición.</p> <p>La falta de estos requisitos en la garantía será entendida como una violación y sancionada conforme a las disposiciones de esta ley.</p>		<p>la persona consumidora tendrá derecho de exigir al proveedor las siguientes opciones:</p> <p>a. <u>Optar por una nueva reparación del bien en las mismas condiciones que la primera.</u></p> <p>b. La sustitución del bien por otro de la misma marca y características o por otro diferente;</p> <p>c. La reducción del precio; o,</p> <p>d. La devolución del dinero que se pagó por el bien;</p> <p>7) La garantía deberá ejecutarse de manera inmediata, sin costos adicionales, para lo cual el proveedor, en caso de bienes <u>que así lo requieran</u>, deberá trasladarse al domicilio, oficina o lugar que el usuario y/o consumidor especifique y realice el cambio o reparación del bien, sin costo alguno, salvo que se requiera trasladar el producto para efectuar una gestión eficiente de la reparación.</p> <p>En caso de devolución del dinero, el proveedor deberá realizarlo sin exigir condición alguna o cumplimiento de requisitos, que no sea la entrega del bien objeto de la reclamación, misma que será realizada dentro de las 48 horas siguientes de esa petición.</p> <p>La falta de estos requisitos en la garantía será entendida como una violación y sancionada conforme a las disposiciones de esta ley.</p>
<p><b>Artículo 34.- Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.- (...)</b></p> <p>6. Exigir las facturas a los proveedores de bienes o servicios por la compra de productos, bienes o servicios y conservarlas en caso de haber reclamos, <u>sin que ello</u></p>		<p><b>Artículo 34.- Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.- (...)</b></p> <p>6. Exigir las facturas a los proveedores de bienes o servicios por la compra de productos, bienes o servicios y conservarlas en caso de haber reclamos por garantía,</p>



## Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>sea un requisito o exigencia para el cumplimiento del reclamo, la garantía, reposición o reconocimiento del derecho del usuario y/o consumidor;”</p>		<p>reposición o reconocimiento del derecho del usuario y/o consumidor;”</p>
<p><b>Artículo 39.- Obligación de la Información</b> (inciso segundo) Las y los proveedores están obligados a cumplir con las normas de seguridad, calidad, y rotulado de los productos o servicios, la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiban los productos, la veracidad de la propaganda comercial, el contenido y la vida útil del producto, así como responsabilizarse por los productos y/o servicios cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física <u>y la economía personal y familiar</u> de las personas usuarias y/o consumidoras; cuando estos no los han entregado o suministrado con las condiciones de seguridad y prevenciones que correspondan tanto en la producción, distribución, comercialización, manejo y administración.</p>		<p><b>Artículo 39.- Obligación de la Información</b> (inciso segundo) Las y los proveedores están obligados a cumplir con las normas de seguridad, calidad, y rotulado de los productos o servicios, la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiban los productos, la veracidad de la propaganda comercial, el contenido y la vida útil del producto, así como responsabilizarse por los productos y/o servicios cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de las personas usuarias y/o consumidoras; cuando estos no los han entregado o suministrado con las condiciones de seguridad y prevenciones que correspondan tanto en la producción, distribución, comercialización, manejo y administración.</p>
<p><b>Artículo 49.- Obligación frente a daños.-</b> En los servicios que consistan en cuidar un bien del usuario y/o consumidor, como por ejemplo los servicios de parqueaderos públicos, los servicios de encargo de prendas y roperos y otros similares, queda totalmente prohibido y se entenderá por no escrito cualquier aviso que estipule que las y los proveedores no se hacen responsables por daños o pérdidas causadas en los bienes, para lo cual deberán establecer los mecanismos de seguridad necesarios para el respectivo cuidado, ya que de existir algún daño serán responsables de su</p>		<p><b>Artículo 49.- Obligación frente a daños.-</b> En los servicios que consistan en cuidar un bien del usuario y/o consumidor, como por ejemplo los servicios de parqueaderos públicos, los servicios de encargo de prendas y roperos y otros similares, queda totalmente prohibido y se entenderá por no escrito cualquier aviso que estipule que las y los proveedores no se hacen responsables por daños o pérdidas causadas en los bienes, para lo cual deberán establecer los mecanismos de seguridad necesarios para el respectivo cuidado, ya que de existir algún daño serán responsables de su</p>





CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>reparación. <u>Así mismo queda prohibido el cobro de estos servicios en lugares donde sea parte del servicio general prestado por el establecimiento, como en el caso de centros comerciales, clínicas, lugares de diversión y otros similares.</u></p>		<p>reparación.</p>
<p><b>Artículo 130.- Obligaciones Específicas.-</b> <u>4) Derecho a acceder y obtener los servicios de telecomunicaciones, al servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio exacto y con una calidad determinada.</u></p>	<p>Se sugiere eliminar este numeral por inaplicable. En efecto, las empresas de telecomunicaciones, en muchos sitios no pueden garantizar la cobertura debido a condiciones geográficas, ambientales, controversias con comunidades o entidades seccionales que impiden la instalación de estaciones celulares, lo cual impide el acceso a los servicios de telecomunicaciones por hechos que no corresponden a una responsabilidad directa de la operadora respectiva.</p>	<p>Eliminar Numeral</p>
<p><b>Artículo 131.- De las Obligaciones en los Contratos de Adhesión en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, Radiodifusión y Televisión, y Audio y Video por Suscripción.-</b> Los contratos de adhesión para los servicios de telecomunicaciones y de Audio y Vídeo por Suscripción podrán ser pos pagos o pre pagos, dependiendo de la forma de cobro del servicio prestado. Los contratos pos pago a más de regirse por el capítulo específico de esta Ley sobre los contratos de adhesión, para que estos se den en condiciones de equidad y justicia para las personas usuarias de los servicios en los mismos en cuanto a su contenido no podrá obviar lo siguiente en su texto principal o sus anexos:</p>	<p>Se exige la firma de un contrato de adhesión en prepago (131, parte inicial y numerales 5 y 11), pero en este servicio no se firma contrato porque el cliente compra la SIM CARD y allí están las condiciones a las que se sujeta y puede comprar promociones sucesivas con variación de condiciones. No hay contrato de adhesión sino unas condiciones generales para la prestación del servicio al cliente. Se establece la obligación para que el usuario de prepago devuelva el contrato firmado a la operadora, esto es inviable ya que no se le puede exigir al cliente que se acerque a la empresa a firmar un contrato prepago cuando puede comprar el teléfono y el SIM CARD en un supermercado, eso va en contra de esta</p>	<p><b>Artículo 131.- De las Obligaciones en los Contratos de Adhesión en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, Radiodifusión y Televisión, y Audio y Video por Suscripción.-</b> Los contratos de adhesión para los servicios de telecomunicaciones y de Audio y Vídeo por Suscripción podrán ser pos pagos o pre pagos, dependiendo de la forma de cobro del servicio prestado. Los contratos pos pago a más de regirse por el capítulo específico de esta Ley sobre los contratos de adhesión, para que estos se den en condiciones de equidad y justicia para las personas usuarias de los servicios en los mismos en cuanto a su contenido no podrá obviar lo siguiente en su texto principal o sus anexos:</p>



CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>(...)</p> <p>5) En el caso de la contratación prepago, se establecerá <u>en el contrato de adhesión</u> la obligación del prestador del servicio de mantener pública sus tarifas aplicables semanalmente en la página web, así como cualquier paquete de servicio que se pueda adquirir y cuando se trate de promocionales aplicables por un cierto tiempo, éstas deberán ser correctamente publicitadas y en la parte principal de la página web deberá constar un link fácilmente accesible al usuario donde de una forma clara se expondrá el beneficio de la promoción, su precio y duración y condiciones. <u>Adicionalmente deberá constar en los contratos de adhesión de prepago que es obligación del usuario remitir a su proveedor de servicio el contrato prepago firmado y con copia de su cédula para poder realizar algún reclamo.</u> En todo caso si el usuario y/o consumidor acepta la prestación del servicio a través de la modalidad de prepago se entenderá un contrato de adhesión tácito, conforme a lo dispuesto en esta ley.</p>	<p>dinámica de contratación.</p>	<p>(...)</p> <p>5) En el caso de la contratación prepago, se establecerá la obligación del prestador del servicio de mantener pública sus tarifas aplicables semanalmente en la página web, así como cualquier paquete de servicio que se pueda adquirir y cuando se trate de promocionales aplicables por un cierto tiempo, éstas deberán ser correctamente publicitadas y en la parte principal de la página web deberá constar un link fácilmente accesible al usuario donde de una forma clara se expondrá el beneficio de la promoción, su precio y duración y condiciones.</p> <p>En todo caso si el usuario y/o consumidor acepta la prestación del servicio a través de la modalidad de prepago se entenderá un contrato de adhesión tácito, conforme a lo dispuesto en esta ley.</p>
<p><b>Artículo 159.- Unidad Especializada de Información, Asesoría, Recepción y Respuestas Motivadas de Reclamos.-</b> Toda empresa pública o privada proveedora de servicios públicos debe contar con una unidad especializada de información, asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos, <u>la misma que estará dirigida por el Defensor del Usuario.</u> Esta unidad contará con oficinas de atención al usuario en todas las dependencias y sucursales que tenga el</p>		<p><b>Artículo 159.- Unidad Especializada de Información, Asesoría, Recepción y Respuestas Motivadas de Reclamos.-</b> Toda empresa pública o privada proveedora de servicios públicos debe contar con una unidad especializada de información, asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos. Esta unidad contará con oficinas de atención al usuario en todas las dependencias y sucursales que tenga el proveedor del servicio, las cuales estarán claramente</p>



## Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>proveedor del servicio, las cuales estarán claramente anunciadas y de fácil acceso para los usuarios.          Los reclamos deben ser sustanciados respetando los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras y las disposiciones de la presente Ley, y subsanados en un plazo no mayor a quince días.          Las unidades especializadas a que hace referencia este artículo, estarán presentes en todo el ámbito de los servicios públicos en general, y no solo en los de carácter domiciliario.</p>		<p>anunciadas y de fácil acceso para los usuarios.  <u>Como medio válido para atender las reclamaciones de usuarios y consumidores se podrán utilizar canales virtuales, a través de la web o correo electrónico de los proveedores.</u>          Los reclamos deben ser sustanciados respetando los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras y las disposiciones de la presente Ley, y subsanados en un plazo no mayor a quince días.          Las unidades especializadas a que hace referencia este artículo, estarán presentes en todo el ámbito de los servicios públicos en general, y no solo en los de carácter domiciliario.</p>
<p><b>Artículo 167.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos.- ...</b>          a. Principio de celeridad: Las reclamaciones de las personas usuarias deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas. En caso de que el reclamo no sea resuelto por el proveedor dentro del plazo fijado en la Ley, <u>operará el silencio administrativo positivo y se le dará la razón al reclamante.</u></p>		<p><b>Artículo 167.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos.- ...</b>          a. Principio de celeridad: Las reclamaciones de las personas usuarias deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas. En caso de que el reclamo no sea resuelto por el proveedor dentro del plazo fijado en la ley.</p>
<p><b>Artículo 171.- Atribuciones de la Defensoría del Pueblo en cuanto a los servicios públicos domiciliarios.- (...)</b>          6. Conocer, sustanciar y resolver los recursos en sede administrativa relacionados con el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de las demás disposiciones</p>		<p><b>Artículo 171.- Atribuciones de la Defensoría del Pueblo en cuanto a los servicios públicos domiciliarios.- (...)</b>          6. Conocer, sustanciar y resolver los recursos en sede administrativa relacionados con el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de las demás disposiciones</p>



CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarías y Consumidoras

<p>aplicables <u>en materia de servicios públicos</u>, en cuanto fuere aplicable y no se viole potestades normativas de otros organismos;</p>		<p>aplicables, en cuanto fuere aplicable y no se viole potestades normativas de otros organismos;</p>
<p><b>Artículo 175.- Aplicación de Sanciones.- (...)</b>  <b>INFRACCIONES MUY GRAVES:</b> Serán cuando el perjuicio comprobado al usuario en el proceso de juzgamiento judicial, afecte la salud y a los derechos los establecidos en esta Ley que se replican de forma textual en la Constitución, sin perjuicio de las demás sanciones civiles y penales a las que hayan lugar, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promocionar, vender, regalar o cualquier otro medio de distribución de productos de consumo humano sin el respectivo Registro Sanitario.</li> </ul> <p><u>Para el caso de renovación y/o suscripción de nuevos contratos de empresas privadas que presten servicios públicos bajo cualquier modalidad contractual con el Estado, se tomarán en cuenta las sanciones y reincidencias impuestas al tenor de esta Ley, a efectos de la renovación o suscripción referidos</u></p>		<p><b>Artículo 175.- Aplicación de Sanciones.- ...</b>  <b>INFRACCIONES MUY GRAVES:</b> Serán cuando el perjuicio comprobado al usuario en el proceso de juzgamiento judicial, afecte la salud y a los derechos los establecidos en esta Ley que se replican de forma textual en la Constitución, sin perjuicio de las demás sanciones civiles y penales a las que hayan lugar, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promocionar, vender, regalar o cualquier otro medio de distribución de productos de consumo humano sin el respectivo Registro Sanitario.</li> </ul>
<p><b>Artículo 181.- Prácticas Abusivas.- ...</b>  <u>1. Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito;</u>          (...)          5. Colocar en el mercado productos, u ofertar la</p>	<p>Venta atada: regulada por la Ley de Regulación y Control del Poder de Mercado.</p>	<p><b>Artículo 181.- Prácticas Abusivas.- ...</b>          Eliminar numeral 1;          (...)          5. Colocar en el mercado productos, u ofertar la</p>



### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad expedidas por los órganos, competentes; (...) <u>22. No poseer una gama de bienes o servicios para el consumo, uso o compra y con ello reducir las posibilidades de elección del comprador para que necesariamente elija el producto ofertado;</u> <u>23. Mantener monopolios y oligopolios nacionales o internacionales, que obliguen al usuario y/o consumidor a elegir una marca específica en determinado proveedor de bienes y/o servicios, salvo los casos de productos únicos o de venta directa; y.</u></p>	<p>Tema de regulación y control del poder de mercado, que puede prohibir o permitir en algunos casos la distribución exclusiva.</p> <p>Prohibición no coincide con términos constitucionales o de la LORCPM en que no se prohíben <i>per se</i> los monopolios y oligopolios privados.</p>	<p>prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas de <u>carácter obligatorio</u> y de calidad expedidas por los órganos, competentes; (...) Eliminar numeral 22 Eliminar numeral 23</p>
<p><b>Artículo 185.- Publicidad Engañosa.-</b> Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice, textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión en las personas usuarias y lo consumidoras. <u>En cuanto a los textos de una publicidad, inclusive relacionados a condiciones y características de los servicios y/o productos de los que se entreguen además información adicional sobre la materia, el tamaño de la letra al utilizarse no debe ser inferior a 2,5 milímetros o no menor a un tamaño de fuente de 10 puntos.</u> En cuanto a publicidad audiovisual o auditiva, los</p>	<p>En relación con los tamaños de letra mínimos exigidos por el artículo, es necesario que se replantee que la exigencia de tamaños determinados en las letras de ciertos textos no es conveniente en la medida en que limitan las posibilidades de ciertos documentos que en función de la evolución y diversidad en la publicidad o los manuales de productos, pueden requerir de tamaños por fuera de los indicados. Por lo anterior, sugerimos que la obligación se concentre en la idea de exigir que la información publicitaria y de condiciones y características de productos y servicios, sea clara, transparente y la mínima necesaria para que los consumidores y usuarios puedan tener la suficiente capacidad de decisión sobre la adquisición y/o contratación de los productos y servicios.</p>	<p><b>Artículo 185.- Publicidad Engañosa.-</b> Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice, textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión en las personas usuarias y lo consumidoras. En cuanto a publicidad audiovisual o auditiva, los mensajes deben ser claramente comprensibles y transmitidos a una velocidad que permita la correcta audición e interpretación de todas las palabras.</p>



## Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>mensajes deben ser claramente comprensibles y transmitidos a una velocidad que permita la correcta audición e interpretación de todas las palabras.</p>		
<p><b>Artículo 202.- Atribuciones del Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial en materia de defensa el consumidor:</b> (...) <u>n) Dictar los instrumentos que sean necesarios para la defensa y protección de los consumidores.</u></p>	<p>Promovemos eliminar la competencia de emitir reglamentos para la defensa y protección de los consumidores por parte del MIPRO (literal n, art. 202) dado que los Ministerios no son entes reguladores sino rectores y, en segundo lugar, ya en sectores regulados hay entes o agencias de regulación.</p>	<p>Artículo 202.- Atribuciones del Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial en materia de defensa el consumidor: (...) Eliminar literal n)</p>
<p><b>Artículo 215.- Infracciones administrativas.-</b> Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones de la presente ley , tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas importen a los proveedores <u>también son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales</u></p>	<p>El incumplimiento de acuerdos conciliatorios o laudos arbitrales incorpora el derecho de exigirlo en los órganos jurisdiccionales.</p>	<p>Artículo 215.- Infracciones administrativas.- Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones de la presente ley , tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas importen a los proveedores -</p>
<p><b>Artículo 216.- Del Registro de Proveedores.-</b> El Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial emitirá de manera gratuita un número de Registro de</p>	<p>El artículo establece un nuevo registro público que se alimentaría de información que ya está contenida en los registros mercantiles, superintendencia de compañías,</p>	<p>Eliminar Artículo.</p>



### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p><u>Proveedores, a toda persona y/o empresa que ostente la categoría de proveedor conforme lo establecido en esta Ley.</u></p>	<p>bancos, Servicio de Rentas Internas, Municipios. Tal permiso genera una nueva carga administrativa que está en contra del principio de simplificación de trámites, se solicita eliminar el artículo.</p>	
<p><b>Artículo 217.- De las hojas de reclamaciones.-</b> ... La infracción señalada en el inciso anterior será sancionada con la multa de dos remuneraciones básicas unificadas del trabajador y <u>la clausura del establecimiento por el lapso de tres días</u>, y esto no obsta a que se inicie el trámite correspondiente sobre el reclamo de fondo. (...)</p>		<p><b>Artículo 217.- De las hojas de reclamaciones.-</b> ... La infracción señalada en el inciso anterior será sancionada con la multa de dos remuneraciones básicas unificadas del trabajador, y esto no obsta a que se inicie el trámite correspondiente sobre el reclamo de fondo. (...)</p>
<p><b>Artículo 218.- Procedimiento de las hojas de reclamaciones.-</b> Las hojas de reclamaciones se extenderán por triplicado, y en estas se hará constar los datos completos el reclamante, una relación clara circunstanciada de los hechos, y la firma o huella digital del reclamante. El original se entrega al reclamante, una copia permanecerá en poder del local o proveedor para su registro propio <u>y la última copia será enviada por el proveedor, en un plazo máximo de tres días, al Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial para que se inicie el proceso de reclamo respectivo.</u></p>	<p>El proceso no debe iniciarse de oficio, le corresponde al reclamante buscar la intervención de la autoridad de control y el reclamo, dice la misma ley, podría solucionarse directamente entre proveedor y consumidor antes incluso de iniciarse la acción.</p>	<p><b>Artículo 218.- Procedimiento de las hojas de reclamaciones.-</b> Las hojas de reclamaciones se extenderán por triplicado, y en estas se hará constar los datos completos el reclamante, una relación clara circunstanciada de los hechos, y la firma o huella digital del reclamante. El original se entrega al reclamante, una copia permanecerá en poder del local o proveedor para su registro propio.</p>
<p><b>Artículo 219.- Inicio del Procedimiento Administrativo.-</b> El procedimiento administrativo para conocer y resolver sobre las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor se podrán iniciar</p>	<p>Para guardar coherencia con la eliminación de las acciones difusas, se debe eliminar el literal cuarto, dado que sugiere por acción popular justamente una que pueda surgir de un colectivo indeterminado.</p>	<p><b>Artículo 219.- Inicio del Procedimiento Administrativo.-</b> El procedimiento administrativo para conocer y resolver sobre las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor se podrán iniciar</p>





### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>de oficio, por conocimiento a través de las hojas de reclamaciones o a petición de parte, por:</p> <p>1.- El agraviado, sus representantes legales o sus sucesores en derecho</p> <p><u>2.- Una o más asociaciones de consumidores</u></p> <p>3.- Uno o más miembros de un grupo o el representante legitimado de un grupo humano, aunque carezca de personalidad jurídica en ejercicio de la acción de grupo;</p> <p><u>4.- Cualquier persona en ejercicio de la acción popular</u></p> <p>5.- Cualquier comunidad, pueblo, nacionalidad y colectivos; o,</p> <p>6.- A solicitud de otro órgano, entidad, dependencia o persona jurídica de la Administración Pública.</p>		<p>de oficio, por conocimiento a través de las hojas de reclamaciones o a petición de parte, por:</p> <p>1.- El agraviado, sus representantes legales o sus sucesores en derecho</p> <p>2.- Cualquier comunidad, pueblo, nacionalidad y colectivos determinados, en las acciones colectivas; o,</p> <p>3.- A solicitud de otro órgano, entidad, dependencia o persona jurídica de la Administración Pública.</p>
<p><b>Artículo 224.- Audiencia Oral.-</b> (...) En la Audiencia Oral, la Autoridad Competente procurará que las partes lleguen a un acuerdo sobre las reclamaciones patrimoniales, <u>lo que no exonerará al presunto infractor de la multa a la que hubiere lugar.</u> El acuerdo transaccional se hará constar en una Acta que será firmada por la Autoridad, las partes, y el secretario designado por la autoridad y causará estado.</p>		<p><b>Artículo 224.- Audiencia Oral.-</b> (...) En la Audiencia Oral, la Autoridad Competente procurará que las partes lleguen a un acuerdo sobre las reclamaciones patrimoniales, en cuyo caso se suscribirá la respectiva acta y el proceso quedará archivado de manera definitiva sin que haya lugar a sanción alguna para el proveedor. El acuerdo transaccional se hará constar en una Acta que será firmada por la Autoridad, las partes, y el secretario designado por la autoridad y causará estado.</p>
<p><b>Artículo 229.- Juzgamiento.-</b> Las personas usuarias y /o consumidoras podrán iniciar la acción judicial de reparación o restitución de sus derechos a través de la demanda correspondiente ante los jueces competentes de la materia.</p>	<p>¿En qué casos se requiere ir por la primera instancia administrativa y en cuáles otros directo a la vía judicial?</p>	





CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p><b>Artículos 231.- Intervención de Peritos.-</b> Si un juez o jueza consideran que para el esclarecimiento de la vulneración de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, fuere necesario la intervención de perito (s) o se requiriere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el término de cinco días para la presentación de los mismos, sin embargo este término podrá extenderse a <u>diez</u> días más si se requiere un análisis técnico complejo. Al vencimiento del término señalado previa fijación de día y hora, se reanudará la audiencia en la que se dictará la sentencia.</p> <p>Si el peritaje o informe técnico a criterio del juez, tuviere que practicarse en el exterior, el término antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.</p>	<p>Los informes pueden requerir mayor tiempo en la mediada de la necesidad de analizar gran cantidad de bienes o que el análisis requiera especialización técnica compleja.</p>	<p><b>Artículos 231.- Intervención de Peritos.-</b> Si un juez o jueza consideran que para el esclarecimiento de la vulneración de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, fuere necesario la intervención de perito (s) o se requiriere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el término de cinco días para la presentación de los mismos, sin embargo este término podrá extenderse a <u>treinta</u> días más si se requiere un análisis técnico complejo. Al vencimiento del término señalado previa fijación de día y hora, se reanudará la audiencia en la que se dictará la sentencia.</p> <p>Si el peritaje o informe técnico a criterio del juez, tuviere que practicarse en el exterior, el término antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.</p>
<p><b>Artículo 234.- Acciones Colectivas.-</b> Son las que defienden los intereses colectivos de <u>las personas usuarias y/o consumidoras</u>.</p> <p>Se entenderá por interés colectivo cuando una pluralidad de sujetos fácilmente determinados se ven afectados en los mismos <u>intereses y derechos</u>. <u>También puede darse en el caso de que el interés o vulneración del derecho de una persona usuaria y/o consumidora por su naturaleza pueda convertirse en interés general.</u></p>	<p>El artículo tiene como finalidad la apropiada definición de acciones colectivas, sin embargo hay elementos que pertenecen más bien a la naturaleza de las acciones difusas que corresponde corregir.</p> <p>El artículo actual propone una especie de conversión de la acción colectiva a una que luego sea difusa en sus efectos, lo cual es impropio.</p>	<p><b>Artículo 234.- Acciones Colectivas.-</b> Son las que defienden los derechos de grupos de personas usuarias y/o consumidoras.</p> <p>Se entenderá que una acción es colectiva cuando el titular del derecho reclamado es un colectivo, grupo, comunidad o pluralidad de sujetos determinados o fácilmente determinables.</p>
<p><b>Artículo 235.- Legitimados para Interponer las Acciones Colectivas.-</b> Por tratarse de la violación de derechos de interés <u>general de la población en calidad de personas usuarias y/o consumidoras</u> corresponde la</p>	<p>Al hablar de la población -en general- estamos volviendo indeterminado al colectivo legitimado lo cual volvería inconstitucional a la disposición.</p>	<p><b>Artículo 235.- Legitimados para Interponer las Acciones Colectivas.-</b> La legitimación para interponer las acciones colectivas corresponde directamente al colectivo, grupo, comunidad o pluralidad de sujetos</p>



## Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p><u>legitimación para interponer la acciones colectivas a la Defensoría del Pueblo, a las Asociaciones de Consumidores, o a un Procurador Judicial escogido por los presuntos afectados; y en caso de presunción de delito a la Fiscalía General del Estado.</u></p>	<p>El colectivo que ha sufrido el daño o perjuicio es el único legitimado en causa, por ende, debe decidir cómo plantea la acción y quien será encargado del patrocinio de la misma. En tal caso, el papel de la Defensoría y de las Asociaciones de Consumidores (ver principio de participación o pro asociativo en este mismo Proyecto) es solamente de Procurador más no de legitimado.</p>	<p>determinados o determinables que hubieren resultado afectado, quienes propondrán la acción colectiva por intermedio de sus representantes legales o Procurador Judicial o a través de la Defensoría del Pueblo o Asociaciones de Consumidores.</p>
<p><b>Artículo 236.- Legitimación de la Defensoría del Pueblo.-</b> La Defensoría del Pueblo como institución nacional de protección y tutela de derechos entre ellos de las personas usuarias y /o consumidoras de conformidad con su facultad constitucional está legitimada para patrocinar <u>de oficio o petición de parte</u> acciones de protección y medidas cautelares, así también entre otros los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos propios o impropios y de los servicios privados; <u>por tanto la Defensoría del Pueblo será la legitimada para presentar la demanda de acción colectiva o difusa en los casos de mala calidad o indebida prestación de los servicios privados o públicos.</u></p>	<p>La acción colectiva no puede confundirse con las acciones difusas, porque las personas legitimadas son diferentes. En las acciones colectivas se requiere una pluralidad de sujetos determinados. En el propio Proyecto (Art. 11.19) se reconocen derechos “individuales y colectivos” de los usuarios y/o consumidores, pero no difusos porque éstos no tienen base Constitucional.</p> <p>La Defensoría es patrocinador pero no puede tomar el papel de la parte procesal o legitimado, sino en representación del usuario, bajo su designación o ratificación.</p>	<p><b>Artículo 236.- Legitimación de la Defensoría del Pueblo.-</b> La Defensoría del Pueblo como institución nacional de protección y tutela de derechos entre ellos de las personas usuarias y /o consumidoras de conformidad con su facultad constitucional está legitimada para patrocinar acciones de protección y medidas cautelares, así también entre otros los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos propios o impropios y de los servicios privados cuyo legitimado sea una colectividad;</p>
<p><b>Artículo 237.- Legitimación de la Fiscalía General del Estado.-</b> La Fiscalía General del Estado deberá, en la acción colectiva, defender a las personas usuarias y/o consumidoras cuando exista presunción de delito de acción pública, y en el caso de acción privada cuando se trata vulneración de derechos de niños, niñas,</p>	<p>Las facultades del fiscal no requiere de esta norma pues tratándose de delito de acción pública tiene autonomía.</p>	<p>Eliminar Artículo</p>



CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>adolescentes, personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, adultas y adultos mayores y mujeres embarazadas.</p>		
<p><b>Artículo 238.- Legitimación de las Asociaciones de Personas Usuarias y/o Consumidoras.-</b> Las asociaciones de Personas Usuarias y/o Consumidoras podrán ejercer la acción colectiva o difusa cuando tengan personería jurídica y se encuentren registradas ante la autoridad competente.</p>	<p>No cabe la inclusión del artículo dado que no es una acción difusa, el colectivo que inicie la acción como se indicó en la propuesta del Art. 235 debería poder elegir plantear la misma con la asistencia de una asociación.</p>	<p>Eliminar artículo</p>
<p><b>Artículo 240.- Calificación de la Demanda.-</b> La acción judicial colectiva que se realice se iniciará mediante demanda, ante las juezas y jueces competentes, la misma se calificará en el término de cuarenta y ocho horas, previa la verificación de que ha sido deducida por uno de los legitimados activos debidamente individualizados, y además de los requisitos señalados en el Código de Procedimiento Civil, tomando en consideración que por su naturaleza la exposición de los fundamentos de hecho y derecho deben justificar razonablemente la afectación o daños colectivos, de las personas usuarias y/o consumidoras. <u>Iniciado y ya en trámite el juicio, cualquier legitimado activo o persona usuaria y/o consumidora que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio, hasta antes de la citación de la demanda, en tal caso deberá justificar debidamente su posible afectación.</u> El demandante que sea parte en los procesos de acción</p>	<p>No se está regulando acciones difusas sino colectivas, en tal sentido el “colectivo” debe estar definido el momento de presentación de la respectiva demanda.  Efecto de cosa juzgada en demandas colectivas respecto de posteriores demandas de individuales.</p>	<p><b>Artículo 240.- Calificación de la Demanda.-</b> La acción judicial colectiva que se realice se iniciará mediante demanda, ante las juezas y jueces competentes, la misma se calificará en el término de cuarenta y ocho horas, previa la verificación de que ha sido deducida por uno de los legitimados activos debidamente individualizados, y además de los requisitos señalados en el Código de Procedimiento Civil, tomando en consideración que por su naturaleza la exposición de los fundamentos de hecho y derecho deben justificar razonablemente la afectación o daños colectivos, de las personas usuarias y/o consumidoras. El demandante que sea parte en los procesos de acción colectiva no podrá deducir demandas de carácter individual fundadas en los mismos hechos.</p>



CÁMARA DE  
INDUSTRIAS Y  
PRODUCCIÓN

### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>colectiva no podrá deducir demandas de carácter individual fundadas en los mismos hechos <u>mientras se encuentren pendientes los procesos colectivos.</u></p>		
<p><b>Artículo 243.- Sentencia.-</b> La sentencia además de lo señalado en el Código de Procedimiento Civil, deberá: (...) 5) <u>Disponer la publicación de avisos, a lo menos en tres oportunidades en los medios de prensa escrita nacionales o locales de mayor circulación con un intervalo de cinco días, el pago será realizado por los infractores.</u> <u>La publicación tiene como finalidad dar a conocer a todas las personas usuarias y/o consumidoras que hayan sido perjudicadas por los mismos hechos el contenido de la sentencia y por ende puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de la reparación a sus derechos conculcados.</u></p>	<p>La publicación y la posterior reclamación de cualquiera persona, tiene el efecto de desnaturalizar a la acción colectiva, dado que personas que no fueron parte del proceso podrían tener parte en los resultados del mismo, ya que no se necesitaría justificar el interés legítimo para reclamar indemnizaciones, creando grave inseguridad jurídica puesto que no es previsible el efecto de la sentencia en materia de usuarios y consumidores.</p>	<p><b>Artículo 243.- Sentencia.-</b> La sentencia además de lo señalado en el Código de Procedimiento Civil, deberá: (...) Eliminar numeral 5.</p>
<p><b>Artículo 251.- Acción Ciudadana.-</b> <u>Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ejercer la acción ciudadana en forma individual o en representación de la colectividad en los términos establecidos en esta Ley.</u> <u>El ejercicio de esta acción no impedirá las demás acciones garantizadas en la Constitución y la ley.</u></p>	<p>La acción ciudadana no se diferencia de las colectivas e individuales ni tiene un proceso definido. En doctrina, la acción popular es para tutelar un interés de carácter general (legalidad/objetivo), pero no para suplantar el interés individual o colectivo (afectación subjetiva). Por la falta de claridad en el punto y para prevenir posibles abusos procesales conviene eliminarla.</p>	<p>Eliminar Artículo</p>
<p><b>Artículo 263.- Sanción por Reincidencia.-</b> En caso de reincidencia de violaciones a los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, la multa será impuesta, además de la clausura temporal o definitiva</p>		<p><b>Artículo 263.- Sanción por Reincidencia.-</b> En caso de reincidencia de violaciones a los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, la multa impuesta <u>se elevará hasta los límites máximos dependiendo de la</u></p>



### Comentarios al Proyecto de Ley de Defensa de las Personas Usuarias y Consumidoras

<p>del establecimiento, la suspensión de la publicidad, decomiso de bienes o productos u otra medida adecuada y razonable.</p> <p>Se considerará reincidencia, cuando la misma violación de derechos se repite dos veces o más y dentro del periodo de un año.</p> <p>Para la aplicación de las multas, la autoridad competente tendrá en cuenta de manera especial, la gravedad de la infracción, la cuantía de lo disputado y las condiciones económicas del infractor. Probada la intencionalidad de la infracción y el riesgo para la salud o seguridad de las personas usuarias y/o consumidoras, el órgano competente dispondrá la publicación de la resolución sancionadora en diarios de circulación nacional, a costa del infractor.</p>		<p><u>gravedad de la conducta</u>, además de la clausura temporal o definitiva del establecimiento, la suspensión de la publicidad, decomiso de bienes o productos u otra medida adecuada y razonable.</p> <p>(...)</p>
---	--	---