

PROMULGACION: 23 de agosto de 2000

PUBLICACION: 31 de agosto de 2000

Decreto N° 244/000 - Regulación de las Relaciones de Consumo. Reglamentación por áreas específicas de la ley N° 17.250.

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

Montevideo, 23 de agosto de 2000

VISTO: lo dispuesto por la [Ley N° 17.250](#), de 11 de agosto de 2000.

RESULTANDO: I) que por la referida Ley se establecen disposiciones que tienen por objeto regular las relaciones de consumo.
II) que el texto legal consagra el deber de informar, estableciendo en varias disposiciones que la información se brindará conforme lo establezca la reglamentación.

CONSIDERANDO: I) la conveniencia de reglamentar la mencionada Ley por áreas específicas.
II) que corresponde establecer procedimientos eficaces en los términos previstos en sus capítulos respectivos, implementando el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores e instrumentando el ejercicio de las competencias de control en materia de defensa del consumidor atribuidas por normas constitucionales o legales a los órganos o entidades públicas.

ATENTO: a lo expuesto precedentemente y a lo dispuesto por el artículo 168 numeral 4° de la Constitución de la República.

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DECRETA:

ART. 1º.-

A los efectos de esta reglamentación y conforme a lo dispuesto por el [artículo 2º de la Ley N° 17.250](#), de 11 de agosto de 2000, es consumidor quien adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo. Cuando el consumidor formule denuncia o solicite audiencia basada en el incumplimiento de la Ley mencionada o sus normas reglamentarias y que refiera a una relación de consumo ya perfeccionada, deberá probar dicha relación mediante la factura o, cuando ésta no sea requerida por las normas vigentes, por los medios de prueba generalmente aceptados por el ordenamiento jurídico.

ART. 2º.-

Los proveedores que ofrezcan directamente al público productos o servicios deberán exhibir los precios en forma clara y visible. Cuando los precios se exhiban mediante listas, ellas deben exponerse en los lugares de acceso a la vista del público o en los lugares de venta o atención al mismo.

Las variaciones de precios, cualquiera sea el motivo que las origine tales como lugar, tiempo, tamaño y horario deberán hacerse conocer en todos los listados. Se deberá informar además todo gasto adicional que sea de cargo del consumidor.

ART. 3º.-

El proveedor deberá informar el precio de contado con los impuestos incluidos. Cuando aquél acepte el pago de los productos o servicios mediante tarjeta de crédito, cupones de pago o similares deberá informar al consumidor si hay algún cargo adicional con respecto al precio de contado.

ART. 4º.-

Cuando el proveedor ofrezca planes de financiación, deberá indicar en forma visible, además del precio de contado efectivo, lo siguiente: a) la entrega inicial; b) el número de cuotas y el

monto de cada una de ellas referidas a una unidad de tiempo; c) el precio total financiado d) los intereses y todo otro adicional por mora; e) toda otra suma que sea de cargo del consumidor; f) lugar de pago.

En la publicidad de productos o servicios, si se menciona el precio, deberá explicitarse si es de contado o financiado y en este último caso se deberá cumplir con lo consignado en el presente artículo.

ART. 5º.-

Cuando la financiación no sea otorgada por el oferente del producto o servicio, se deberá informar claramente, tanto en la exhibición como en la publicidad, el nombre de la entidad que la otorga.

ART. 6º.-

La oferta de servicios realizada en locales acondicionados con la finalidad de ofertar a que refiere el [artículo 16](#) inciso 2) de la Ley que se reglamenta es aquella que resulta de una convocatoria realizada al consumidor por el proveedor, cuando el objeto de dicha convocatoria sea distinto al de la contratación que se celebre o cuando la contratación se realice como resultado de la utilización de prácticas de comercialización compulsivas o coercitivas.-

A los efectos del citado artículo, la devolución del producto, sin uso y en el mismo estado en que fue recibido, deberá realizarse en forma simultánea con la restitución de lo pagado. Si el precio hubiere sido pagado mediante tarjeta de crédito o similar, la comunicación establecida en el inciso 3) in fine del citado artículo deberá realizarse por medio fehaciente y acreditarse ante la emisora de la tarjeta.

En el caso de servicios parcialmente prestados, la cancelación de la forma de pago diferido de las prestaciones emergentes del contrato con el consumidor hubiera instrumentado a través de tarjetas de crédito o similares procederá una vez que el consumidor haya pagado la porción del servicio utilizado.

ART. 7º.-

Cuando el proveedor de productos agregue un manual de instrucciones de instalación y uso, necesario para su correcto funcionamiento, éste deberá estar escrito en idioma español sin perjuicio de que además puedan emplearse otros idiomas.

ART. 8º.-

En el caso de servicios, cuando el consumidor así lo exija previo al perfeccionamiento del contrato, el proveedor deberá entregar un presupuesto que contenga como mínimo las siguientes especificaciones: sus datos identificatorios, la descripción del trabajo a realizar, de los materiales a emplear, el precio de éstos y de la mano de obra, con los impuestos incluidos, el tiempo en que se realizará el trabajo y el plazo de validez del presupuesto.-

Si el proveedor no ha establecido un plazo de validez del presupuesto, éste regirá por diez días corridos desde su entrega al consumidor. El consumidor no responderá por cualquier cargo o incremento no previsto en el presupuesto.-

ART. 9º.-

Toda tarea, empleo de material o costo adicional que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser aceptado por el consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que por la naturaleza del mismo no pueda interrumpirse sin afectar su calidad o sin causar daño para los intereses del consumidor, cuando hubiese informado acerca de tal posibilidad.-

ART. 10.-

Créase el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores que funcionará en la Dirección del Área Defensa del Consumidor. Las asociaciones ya constituidas como asociaciones civiles cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor deberán inscribirse en este Registro.

A los efectos de la inscripción, deberán presentar la solicitud en formulario que proporcionará dicha Dirección y la siguiente información: a) copia autenticada del estatuto aprobado e inscripto y certificado de vigencia expedido por el Ministerio de Educación y Cultura; b) certificado notarial que acredite la composición del órgano directivo en funciones y el número

de asociados, conforme a los libros que lleve la asociación; c) copia autenticada del libro de asambleas; d) estado de situación patrimonial y estado de resultados, confeccionados de acuerdo a normas contables generalmente aceptadas, correspondiente al cierre del último ejercicio económico de la asociación y aprobado por la asamblea conforme a las disposiciones estatutarias.

La permanencia en el Registro estará sujeta a la actualización anual de la información exigida por este artículo, ante la Dirección mencionada.-

ART. 11.-

A los efectos de la celebración de la audiencia administrativa prevista en el literal E) del [artículo 42](#) de la Ley que se reglamenta, el solicitante se presentará ante la Dirección del Área de Defensa del Consumidor, proporcionando la siguiente información: su identificación, la del proveedor en forma completa y la determinación clara y precisa del objeto de la citación. La cédula citatoria contendrá, además de los datos proporcionados por el solicitante, lugar, día y hora de realización de la audiencia y el apercibimiento de que la incomparecencia del citado se tendrá como presunción simple en su contra en el eventual proceso ulterior.

ART. 12.-

La audiencia se convocará para día y hora determinados y con una antelación no menor a tres días. Sin perjuicio de las normas vigentes sobre representación, en el caso de que el citante la hubiere otorgado a una asociación de consumidores, ésta deberá estar registrada y cumplir con lo dispuesto en el artículo 10 del presente Decreto. Se admitirá la concurrencia voluntaria de las partes a fin de documentar el acuerdo transaccional al que hayan arribado fuera de audiencia.

ART. 13.-

La audiencia será presidida por un funcionario de la Dirección citada quien, cuando comparezcan ambas partes, labrará un acta que deberá contener: las pretensiones del citante y del citado y el resultado final. El acta será firmada por ambas partes y el funcionario actuante, expidiéndose testimonios. La incomparecencia del citante o del citado habilitará al concurrente a solicitar testimonio de su comparecencia a los efectos pertinentes.

El funcionario actuante podrá suspender la audiencia a solicitud de ambas partes y fijarla dentro de un plazo razonable, a su criterio. Este funcionario deberá guardar reserva respecto de todas las cuestiones relativas a la audiencia administrativa que se regula en el presente decreto.

ART. 14.-

La Dirección del Área de Defensa del Consumidor podrá coordinar con la Dirección General Impositiva u otra unidad ejecutora del Ministerio de Economía y Finanzas, la recepción de las solicitudes de audiencia administrativa formuladas en el interior de la República y su celebración en los locales departamentales correspondientes.

ART. 15.-

Las infracciones a la Ley Nº 17.250, de 11 de agosto de 2000, serán sancionadas por el órgano con competencia en la materia, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 50 de dicha norma y comunicando a la Dirección del Área de Defensa del Consumidor que ha asumido competencia de control.

ART. 16.-

Denunciada ante la Dirección del Área de Defensa del Consumidor una infracción a las disposiciones de la Ley Nº 17.250, de 11 de agosto de 2000, que refiera a materia cuyo control esté atribuido expresamente a otro órgano o ente público, aquélla le remitirá la denuncia en un plazo de setenta y dos horas de recibida.

ART. 17.-

El incumplimiento de las obligaciones previstas en este Decreto será sancionado conforme a lo dispuesto por la Ley Nº 17.250, de 11 de agosto de 2000.

ART. 18.-

Exhórtase al Banco Central del Uruguay a regular las especificaciones de la oferta de servicios financieros, según lo dispone el artículo 21 de la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000.

ART. 19.-

El proveedor de productos y servicios debe mantener en su poder, para la información de los legítimos interesados, los datos fácticos, técnicos y científicos que den sustento al mensaje publicitario que emita, durante el plazo de noventa días contados desde el último mensaje difundido.

ART. 20.-

(Transitorio) Los proveedores tendrán un plazo de noventa días para ajustar la documentación exigida por los artículos 7º y 8º a las disposiciones del presente decreto, los que se contarán a partir de su publicación.

ART. 21.-

Comuníquese, publíquese, etc.

BATLLE, ALBERTO BENSION.