

Avda. César Gianotti esq. José Asunción Flores
www.hernandarias.gov.py
 Hernandarias

Tel: (0631) 22212 Fax: (0631) 22462
intendencia@hernandarias.gov.py
 Alto Paraná Paraguay

Municipalidad de Hernandarias

ORDENANZA N° 152/2023 (CIENTO CINCUENTA Y DOS)

POR LA QUE SE CREA Y REGULA LA OFICINA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE HERNANDARIAS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO I

Art. 1º- Esta ordenanza tiene por objeto la protección y defensa del consumidor de bienes o productos y a los usuarios de servicios.

A este efecto se considerará consumidores o usuarios a las personas físicas o jurídicas, así como a colectividades indeterminadas de personas, que sean destinatarias finales de bienes o productos o servicios, cualquiera sea la figura contractual que se utilice al efecto.

Art. 2º- Se considerará proveedor a toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que desarrolle actividad de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, exportación, distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.

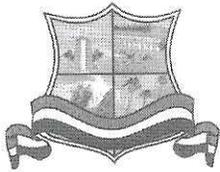
Art. 3º- Se denomina "servicio", en esta ordenanza, a las actividades remuneradas que se prestan habitualmente en el mercado. Quedan excluidos de esta definición los servicios laborales que se prestan en relaciones de dependencia y las profesiones liberales.

CAPITULO II

Art. 4º- La Municipalidad de Hernandarias, reconoce al consumidor de bienes y al usuario de servicios, en esta ciudad, los siguientes derechos principales:

- 4.1. A ser protegido contra bienes o producto o servicios que sea riesgosos para la vida, la salud o la seguridad;
- 4.2. A ejercer su libertad de elegir entre las distintas ofertas de bienes o productos o servicios y modalidades contractuales;
- 4.3. A recibir educación sobre el consumo adecuado de bienes o productos o servicios;
- 4.4. A recibir información suficiente y veraz, en idiomas nacionales, de parte de oferentes, sobre la especie, origen, calidad, cantidad, composición, efectos, riesgos, frecuencia o modo de empleo, dosis, mantenimiento, validez o duración, precio, modalidades de pago, garantías, accesorios y recargo, penalidades y demás datos indispensables para ejercer plenamente la libertad reconocida en el inciso anterior;
- 4.5. A recibir el bien, producto o servicio que fue ofrecido, aunque la oferta haya sido hecha a una persona determinada;





Avda. César Gianotti esq. José Asunción Flores
www.hernandarias.gov.py
 Hernandarias

Tel: (0631) 22212 Fax: (0631) 22462
intendencia@hernandarias.gov.py
 Alto Paraná Paraguay

Municipalidad de Hernandarias

4.6. A ser protegido contra la publicidad engañosa, contra métodos comerciales coercitivos, contratos abusivos o confusos, falsas promesas de garantías, premios o gratificaciones y contra cualquier otra modalidad empleada para crear expectativas sin la intención real de satisfacerlas;

4.7. A exigir a las autoridades la asunción de medidas preventivas para evitar, o para asegurar la reparación de daños y perjuicios, particulares o colectivos, de derecho privado o por derechos difusos;

4.8. A asociarse para la coordinación con la Municipalidad la mejor defensa de sus derechos y formular propuestas para el mejoramiento de las normas y métodos de protección.

CAPITULO III

DE LAS RELACIONES DE OFERTA

Art. 5º- Los bienes y servicios ofertados, pública o privadamente, no deberán implicar riesgos para la salud o seguridad de consumidores o usuarios. En el caso de que se suponga riesgos inherentes o posibles, los mismos deberán ser advertidos en forma expresa, visible, en idiomas nacionales, en anuncios publicitarios, en carteles indicadores, en el envase, verbalmente o por otros medios idóneos si ninguno de los mencionados sea posible.

Art. 6º- Toda oferta obligada al oferente durante el tiempo de vigencia anunciado y con las mismas condiciones. La renovación, para que sea eficaz, debe hacerse pública por medios y destaques similares a los empleados para la oferta.

Art. 7º- Tanto en las ofertas dirigidas a las generalidades de las personas, que se efectúan por los medios de comunicación masiva, como la que efectúan personalmente, en la vía pública, a domicilio por vía postal, telefónica, redes sociales u otros similares, el oferente debe expresar sin dejar lugar a confusión su nombre o razón social, dirección, número telefónico y demás datos aptos para ser ubicado e identificado. Las ofertas efectuadas sin esta información, mencionando casilleros postales o meras direcciones; nombres o razones sociales falsos, inexistentes o no inscriptos; iniciales o códigos de llamada confidencial; constituirán infracciones graves, si ellas se derivaran engaño o perjuicio para el consumidor o usuario. Si no, serán consideradas faltas leves.

Art. 8º- Las ofertas públicas que se promocionen con garantías o premios accesorios, sin que el oferente disponga de los medios reales para hacerlos efectivos, constituirá acción grave. Será considerada falta gravísima, si alguien resultara defraudado.

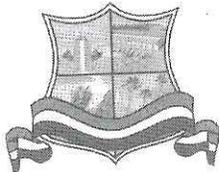
CAPITULO IV

DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN SECCIÓN I INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Art. 9º- PUBLICIDAD DE RESULTADOS: El área de Defensa del Consumidor, dará difusión a los resultados de estudios, ensayos, análisis o controles de calidad que fueran realizados conforme normas establecidas al efecto, cuando estos resultados puedan afectar los intereses de los consumidores.



Municipalidad de Hernandarias



Avda. César Gianotti esq. José Asunción Flores
www.hernandarias.gov.py
Hernandarias

Tel: (0631) 22212 Fax: (0631) 22462
intendencia@hernandarias.gov.py
Alto Paraná Paraguay

Art. 10º- SISTEMA DE INFORMACIÓN: La autoridad de aplicación implementara un sistema de información, con la colaboración de las entidades de consumidores y especialistas del área, que atienda, como mínimo los siguientes objetivos:

- 10.1. Información, ayuda y orientación a usuarios y consumidores para el efectivo ejercicio de los derechos que le acuerde la ley.
- 10.2. Orientación de quejas y reclamos hacia los organismos competentes para su solución.

SECCIÓN II

EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Art. 11º- Objetivos: El área de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Hernandarias, atenderá especialmente a los siguientes objetivos de educación y formación de los consumidores:

- 11.1. Promover la mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.
- 11.2. Facilitar la comprensión y utilización de las informaciones sobre consumo.
- 11.3. Difundir el conocimiento de los deberes y derechos de los consumidores y usuarios y las normas más adecuadas de ejercerlos.
- 11.4. Fomentar la prevención de riesgos derivados del consumo de productos o la utilización de servicios.
- 11.5. Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.
- 11.6. Iniciar y potenciar la formación de los educadores municipales en este campo.

CAPITULO V

DE LAS ASOCIACIONES

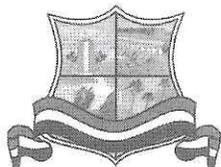
Art. 12º- El Área de Defensa del Consumidor, promoverá la organización de consumidores y usuarios para la educación e información destinada a la defensa de sus derechos.

Art. 13º- INSCRIPCIÓN: para poder gozar de cualquier beneficio que le otorgue la presente ordenanza y sus disposiciones reglamentarias, las asociaciones de consumidores inscribirán en un Registro que a tal fin se habilitara en el Área de Defensa del Consumidor.

No podrán inscribirse las asociaciones de consumidores y usuarios que:

- 13.1. Incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro;





Municipalidad de Hernandarias

Avda. César Gianotti esq. José Asunción Flores
www.hernandarias.gov.py
 Hernandarias

Tel: (0631) 22212 Fax: (0631) 22462
intendencia@hernandarias.gov.py
 Alto Paraná Paraguay

13.2. Perciban ayudas o subvenciones de Empresas, o agrupaciones de Empresas que suministren bienes, servicios o productos a los consumidores o usuarios;

13.3. Realicen publicidad comercial o cualquiera que no sea meramente informativa, de bienes, productos o servicios;

13.4. Se dediquen a actividades opuestas de la defensa de los intereses de consumidores y usuarios, integrada por representantes de las asociaciones respectivas, sin remuneración municipal. A tal efecto determinará la composición y funciones del consejo de Defensa de los Consumidores

Art. 14º- CONSEJO: la Junta Municipal creara un órgano de representación y consulta de consumidores y usuarios, integrado por representantes de las Asociaciones respectivas, sin remuneración municipal. A tal efecto determinara la composición y funciones del Consejo de Defensa de los Consumidores.

La Junta Municipal podrá organizar a asociaciones y consumidores u oferentes en consejos consultivos para la mejor comunicación recíproca y regulación de sus respectivos intereses.

Art. 15º- Sistema Arbitral

15.1. La Municipalidad de Hernandarias establecerá un sistema arbitral que, por medio de un Tribunal Arbitral, atienda y resuelva las quejas o reclamos de consumidores y usuarios. Será única condición la realización previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de consumidores y usuarios, siempre que no exista intoxicación, lesión o muerte, o indicios razonables de la Comisión de Hecho Punible. Este Sistema arbitral, será instancia de juzgamiento de las garantías protegidas por esta Ordenanza, Todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que en cada caso corresponda.

15.2. El sometimiento de las partes al tribunal Arbitral, será voluntario y surgirá de su consentimiento expreso;

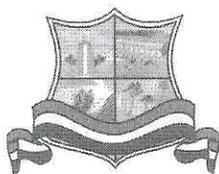
15.3. El Tribunal Arbitral estará compuesto por un presidente que representará al área de Defensa del Consumidor, él deberá poseer título de abogado, por el Presidente Vigente de la Junta Municipal y por el Juez de Faltas y Contravenciones N° 1, de la Municipalidad de Hernandarias. La actuación de los miembros será "ad honorem".

15.4. Las resoluciones que dicte este Tribunal Arbitral en cada caso particular tendrán carácter vinculatorio y ejecutivo para ambas partes. El incumplimiento de las resoluciones arbitrales se consideraran infracción, función que le competará al Juzgado de Faltas.-

Asimismo, podrá instaurar oficinas de recepción de denuncias y tribunales arbitrales para dirimir controversias, sin perjuicio de los demás medios legales a que las partes tengan derecho.

La aceptación de la competencia del tribunal Arbitral creara la obligación de cumplir su decisión. La violación de esta regla constituirá falta gravísima que será observada y ejecutada por el Juzgado de Faltas. -





Municipalidad de Hernandarias

Avda. César Gianotti esq. José Asunción Flores
www.hernandarias.gov.py
 Hernandarias

Tel: (0631) 22212 Fax: (0631) 22462
intendencia@hernandarias.gov.py
 Alto Paraná Paraguay

CAPITULO VI

FALTAS, SANCIONES Y MEDIDAS

Art. 16°- La violación de las disposiciones de esta Ordenanza serán considerada faltas y contravenciones, y son pasibles de las siguientes sanciones: amonestación, multa, inhabilitación total o parcial, definitiva o temporal; y decomiso. Con excepción de la amonestación, las diferentes penas podrán ser aplicadas separada o conjuntamente, en cada caso, de acuerdo a la siguiente escala:

16.1. Faltas leves: amonestación; multa de hasta el equivalente de 1 (uno) a 30 (treinta) jornales mínimos, vigentes para actividades diversas no especificadas en el Capital;

16.2. Faltas graves: multa de hasta el equivalente de 30 (treinta) a 365 (trescientos sesenta y cinco) jornales mínimos; inhabilitación temporal o definitiva; decomiso;

16.3. Faltas gravísimas: multa de hasta el equivalente de 365 (trescientos sesenta y cinco) a 10.000 (diez mil) jornales mínimos; vigentes para actividades diversas no especificadas en el Capital;

Art. 17°- Se considerarán infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

17.1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia sanitaria;

17.2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud de los consumidores o usuarios sea en forma intencional o por negligencia;

17.3. La alteración, adulteración o fraude de bienes y servicios susceptibles de consumo, por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración en su composición o calidad; el incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza o garantía o el arreglo o reparación de bienes durables, que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio;

17.4. El incumplimiento de normas sobre el ordenamiento del mercado interno, mercaderías sin el peso justo, o cualquier otro tipo de actuación que suponga un aumento injustificado de precios o márgenes de comercialización;

17.5. El incumplimiento de las normas relativas al registro, realización o tipificación de productos, etiquetado, envasado, garantía y publicidad de bienes y servicios;

17.6. El incumplimiento en las normas sobre seguridad, en cuanto afecten o puedan dar lugar a un riesgo para el usuario o consumidor;

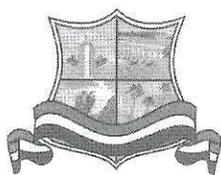
17.7. El incumplimiento de las normas relativas a los productos importados;

17.8. La obstrucción o negativa a suministrar datos a facilitar las tareas de información, vigilancia o inspección de autoridades pertinentes;



21 (000)
06 C 5191

Municipalidad de Hernandarias



Avda. César Gianotti esq. José Asunción Flores
www.hernandarias.gov.py
Hernandarias

Tel: (0631) 22212 Fax: (0631) 22462
intendencia@hernandarias.gov.py
Alto Paraná Paraguay

17.9. Incumplimiento de los acuerdos conciliatorios;

17.10. En general, la falta de los cumplimientos de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ordenanza y disposiciones reglamentarias. En los casos en que esta Ordenanza no determine la clasificación de las contravenciones, estas serán clasificadas por el Juzgado de Faltas Municipales en consideración a la peligrosidad generada en el acto, a sus consecuencias, a la concurrencia, reiteración o reincidencia.

Art. 18º- MEDIDAS PREVENTIVAS: se aplicarán como medida preventiva, la inhabilitación o la aplicación de restricciones de los servicios que no cuenten con autorizaciones o registros sanitarios correspondientes, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se ratifiquen los defectos o se cumplan los requisitos establecidos en materia de sanidad.

Para el mejor cumplimiento de lo dispuesto en esta ordenanza, la Municipalidad podrá tomar las siguientes medidas preventivas:

18.1. Desalojos o desocupaciones;

18.2. Inhabilitación del local;

18.3. Suspensión de actividades o de obras;

18.4. Secuestros, inmovilizaciones, demoliciones, remociones e inutilización de cosas;

18.5. Suspensión de autorización o retención de licencias; Una vez dispuestas y aplicadas estas medidas, deberán remitirse los antecedentes al Juzgado de Faltas Municipales y, en su caso, al fuero ordinario.

CAPITULO VII

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Art. 19º- Corresponderá al Ejecutivo Municipal reglamentar la presente Ordenanza, en el lapso de 90 (noventa) días, con aprobación de la Junta Municipal y la designación del encargado de la Secretaría de Defensa al consumidor corresponderá a la Junta Municipal, por mayoría simple de sus miembros.

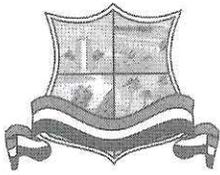
Art. 20º- En caso de contradicción o duda en la aplicación de la presente Ordenanza, su Reglamentación y consiguientes disposiciones, se estará a la norma más favorable al consumidor o usuario.

Art. 21º- Quedan derogadas todas las disposiciones municipales contradictorias con las de estas Ordenanza.



01 (uno)
07 (siete)

Municipalidad de Hernandarias



Avda. César Gianotti esq. José Asunción Flores
www.hernandarias.gov.py
Hernandarias

Tel: (0631) 22212 Fax: (0631) 22462
intendencia@hernandarias.gov.py
Alto Paraná Paraguay

Art. 22º- Remitir a la Intendencia Municipal para su promulgación, publicación y cumplimiento luego archivar. Dada en la Sala de Sesiones de la Junta Municipal de Hernandarias.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DE LA JUNTA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE HERNANDARIAS A LOS DIECISIETE DIAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES. -----



Abg. Daniel Merced Flecha Medina
Secretario General Junta Municipal



David Arsenio Monzón Alsina.
Presidente Junta Municipal

TÉNGASE POR RESOLUCIÓN MUNICIPAL, PUBLÍQUESE E INSÉRTESE EN EL REGISTRO OFICIAL.-

Abg. Hugo Marcelo Méndez Samudio
Secretario General Intendencia

Lic. Emiliano Nelson Cano Ozuna
Intendente Municipal

