



PODER LEGISLATIVO

LEY Nº 1.334

DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

EL CONGRESO DE LA NACION PARAGUAYA SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y

CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1º.-** La presente ley establece las normas de protección y de defensa de los consumidores y usuarios, en su dignidad, salud, seguridad e intereses económicos.

**Artículo 2º.-** Los derechos reconocidos por la presente ley a los consumidores no podrán ser objetos de renuncia, transacción o limitación convencional y prevalecerán sobre cualquier norma legal, uso, costumbre, práctica o estipulación en contrario.

**Artículo 3º.-** Quedarán sujetos a las disposiciones de la presente ley todos los actos celebrados entre proveedores y consumidores relativos a la distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios.

**Artículo 4º.-** A los efectos de la presente ley, se entenderán por:

a) **CONSUMIDOR Y USUARIO:** a toda persona física o jurídica, nacional o extranjera que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final de bienes o servicios de cualquier naturaleza;

b) **PROVEEDOR:** a toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización, venta o arrendamiento de bienes o de prestación de servicios a consumidores o usuarios, respectivamente, por los que cobre un precio o tarifa;

c) **PRODUCTOS:** a todas las cosas que se consumen con su empleo o uso y las cosas o artefactos de uso personal o familiar que no se extinguen por su uso;

d) **SERVICIOS:** a cualquier actividad onerosa suministrada en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito o de seguro, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales.

No están comprendidos en esta ley, los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por la autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

e) **ANUNCIANTE:** al proveedor de bienes o servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios;

LEY N° 1.334

**f) ACTOS DE CONSUMO:** es todo tipo de acto, propio de las relaciones de consumo, celebrado entre proveedores y consumidores o usuarios, referidos a la producción, distribución, depósito, comercialización, venta o arrendamiento de bienes, muebles o inmuebles o a la contratación de servicios;

**g) CONSUMO SUSTENTABLE:** es todo acto de consumo, destinado a satisfacer necesidades humanas, realizado sin socavar, dañar o afectar significativamente la calidad del medio ambiente y su capacidad para dar satisfacción a las necesidades de las generaciones presentes y futuras;

**h) CONTRATO DE ADHESION:** es aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido; e,

**i) INTERESES COLECTIVOS:** son aquellos intereses supraindividuales, de naturaleza indivisible de los que sean titulares un grupo, categoría o clase de personas, ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica, cuyo resguardo interesa a toda la colectividad, por afectar a una pluralidad de sujetos que se encuentren en una misma situación.

**Artículo 5°.-** Relación de consumo es la relación jurídica que se establece entre quien, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

**CAPITULO II  
DERECHOS BASICOS DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 6°.-** Constituyen derechos básicos del consumidor:

a) la libre elección del bien que se va a adquirir o del servicio que se va a contratar;

b) la protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos provocados por la provisión de productos y la prestación de servicios considerados nocivos o peligrosos;

c) la adecuada educación y divulgación sobre las características de los productos y servicios ofertados en el mercado, asegurando a los consumidores la libertad de decidir y la equidad en las contrataciones;

d) la información clara sobre los diferentes productos y servicios con las correspondientes especificaciones sobre la composición, calidad, precio y riesgos que eventualmente presenten;

e) la adecuada protección contra la publicidad engañosa, los métodos comerciales coercitivos o desleales, y las cláusulas contractuales abusivas en la provisión de productos y la prestación de servicios;

## LEY N° 1.334

f) la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales o de los intereses difusos ocasionados a los consumidores, ya sean individuales o colectivos;

g) la constitución de asociaciones de consumidores con el objeto de la defensa y representación de los mismos;

h) la adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos por sus proveedores, sean éstos públicos o privados; e,

i) recibir el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad, calidad y precio prometidos.

**Artículo 7°.-** Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que la República del Paraguay sea signataria, de la legislación interna ordinaria, de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes, así como los que deriven de los principios generales del derecho.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales contenidas en el Código Civil, el Título IV de la Ley del Comerciante y otras normas tanto jurídicas como técnicas que se refieran a la prestación de servicios y suministros de cosas que hayan sido objeto de normalización. En caso de duda se estará a la interpretación más favorable al consumidor.

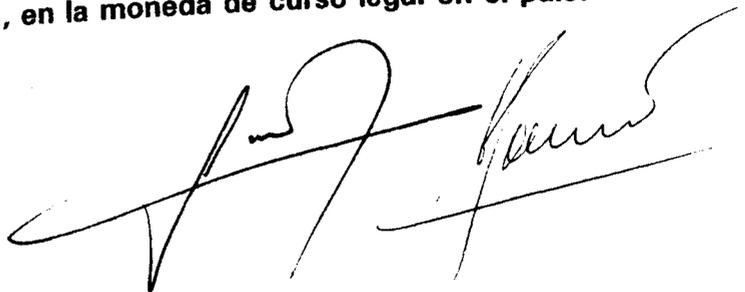
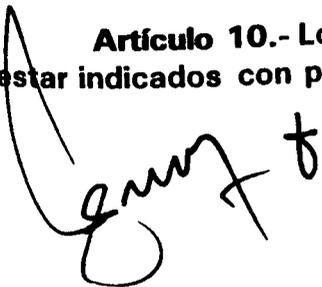
### CAPITULO III INFORMACION DE OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS

**Artículo 8°.-** Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen bienes o presten servicios, suministrarán a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

La oferta y presentación de los productos o servicios asegurará informaciones correctas, claras, precisas y visibles, escritas en idioma oficial, sobre sus características, cualidades, cantidad, composición, precio, garantía, plazo de validez, origen, dirección del local de reclamo y los riesgos que presenten para la seguridad de los consumidores, en su caso.

**Artículo 9°.-** La oferta obliga al proveedor que la emite por todo el plazo de su vigencia. Si ella no indicase plazo para el efecto, se entenderá que es de carácter permanente. Cuando la oferta se realice en día inhábil se interpretará que se prolonga hasta el primer día hábil siguiente. El proveedor podrá revocar anticipadamente la oferta, siempre que lo difunda por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

**Artículo 10.-** Los precios de productos o servicios, incluidos los impuestos, deberán estar indicados con precisión en la oferta, en la moneda de curso legal en el país.



## LEY N° 1.334

**Artículo 11.-** Cuando el proveedor de productos o servicios ofrezca garantía, deberá hacerlo por escrito y para todos los productos idénticos, en idioma oficial y de fácil comprensión, con letra clara y legible, conteniendo como mínimo las siguientes informaciones:

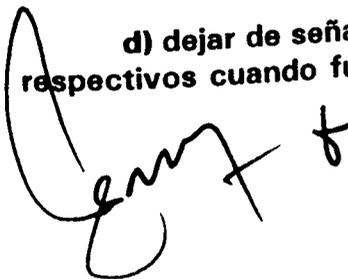
- a) identificación de quién ofrece la garantía;
- b) identificación del fabricante o importador del producto o prestador de servicio respectivo;
- c) identificación precisa del producto o servicio, con sus especificaciones técnicas;
- d) condiciones de validez de la garantía, su plazo y cobertura, especificando las partes del producto o servicio que serán cubiertas por la garantía;
- e) domicilio de quienes estén obligados contractualmente a prestar la garantía;
- f) condiciones de preparación de producto o servicio, con especificación del lugar donde se efectivizará la garantía;
- g) costos a cargo del consumidor, si los hubiese; y,
- h) lugar y fecha de provisión del producto de servicio al consumidor.

**Artículo 12.-** Cuando se provea al público productos con algún defecto, usados o reconstruidos, se deberá indicar de manera precisa y clara tales circunstancias.

**Artículo 13.-** Los fabricantes o importadores de bienes asegurarán el regular suministro de componentes, repuestos y servicios técnicos, durante el lapso en que los mismos se fabriquen, armen, importen o distribuyan, y posteriormente durante un período razonable, en función de la durabilidad de los bienes en cuestión, salvo que en la oferta se aclare que el vendedor no se obliga al suministro de aquéllos.

**Artículo 14.-** Queda prohibido al proveedor:

- a) condicionar la adquisición de un producto o servicio a la de otro producto o servicio, excepto cuando por los usos o costumbres o la naturaleza del producto o servicio, éstos sean ofrecidos en conjunto;
- b) aprovechar la ligereza o ignorancia del consumidor para lograr el consumo de sus productos o servicios;
- c) hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos establecidos en esta ley;
- d) dejar de señalar el plazo para el cumplimiento de su obligación, o los plazos respectivos cuando fueren de cumplimiento sucesivo;



## LEY N° 1.334

e) enviar o entregar al consumidor cualquier producto o proveer cualquier servicio que no haya sido previamente solicitado; y,

f) discriminar al consumidor por razones de sexo, edad, religión, raza o posición económica, en la provisión de un producto o servicio ofertado al público en general.

**Artículo 15.-** Salvo que por la naturaleza del servicio no se requiera, el proveedor de servicio deberá asegurar en forma clara, correcta y precisa, las siguientes informaciones:

- a) nombre y domicilio del proveedor del servicio;
- b) la descripción del servicio a prestar;
- c) la calidad del servicio a prestar;
- d) una descripción de los materiales, implementos y tecnología a emplear;
- e) el precio, incluidos los impuestos, su composición cuando corresponda, y la forma de pago;
- f) plazo de validez del presupuesto y plazo de validez del servicio;
- g) los riesgos que el servicio pueda ocasionar para la salud o seguridad;
- h) alcance y duración en el caso de otorgarse garantía contractual; e,
- i) cualquier otra información que sea esencial para decidir la relación de consumo.

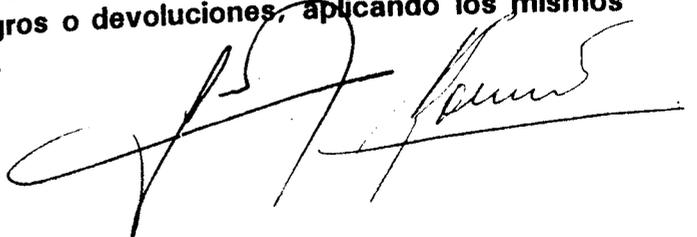
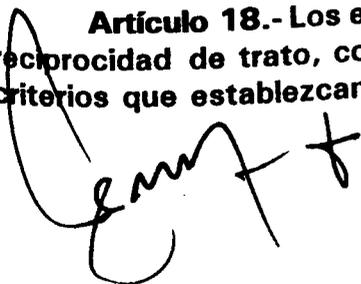
**Artículo 16.-** Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o característica no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización, salvo que el tipo de servicio prestado no pueda sufrir interrupciones sin causar daño al consumidor o sin afectar la calidad del mismo servicio.

#### CAPITULO IV DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

**Artículo 17.-** Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio, sean ellas reparticiones del Estado, gobiernos departamentales o municipales, entes autónomos autárquicos o empresas privadas, mixtas o estatales, deberán entregar al usuario o consumidor, constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes. Sin perjuicio de ello, deberán mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

La presente ley se aplicará en las cuestiones no previstas en las leyes especiales que regulen la prestación de servicios públicos.

**Artículo 18.-** Los entes indicados en el artículo anterior deberán otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, con relación a los reintegros o devoluciones, aplicando los mismos criterios que establezcan para cargos por mora.



## LEY N° 1.334

**Artículo 19.-** Los entes que presten servicios públicos deberán habilitar un registro de reclamos, donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deberán ser satisfechos en los plazos que establezca la reglamentación de la presente ley.

**Artículo 20.-** Los usuarios o consumidores de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, serán informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos que las componen.

**Artículo 21.-** La autoridad competente queda facultada a intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro servicio, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por los entes proveedores de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser los legalmente autorizados. Los entes proveedores garantizarán a los usuarios o consumidores el control individual de los consumos. Las facturas serán entregadas en el domicilio del consumidor o usuario con no menos de diez días de anticipación a la fecha de su vencimiento. En las facturas de los servicios de esta naturaleza deberán consignarse en forma expresa y clara los detalles de consumo, medición y precio de las unidades consumidas.

**Artículo 22.-** Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presumirá que es por causa imputable a la entidad proveedora. Efectuado el reclamo por el usuario, el ente dispondrá de un plazo máximo de treinta días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, el ente deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro de los diez días de vencido el plazo establecido precedentemente.

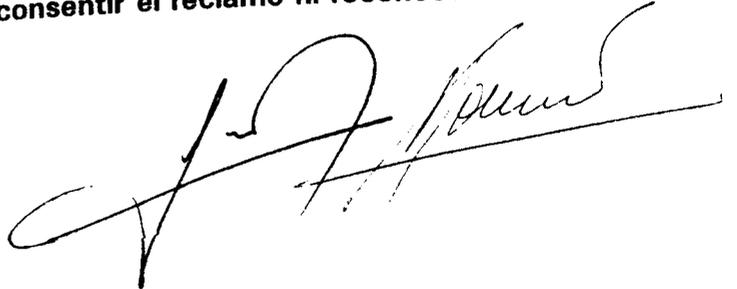
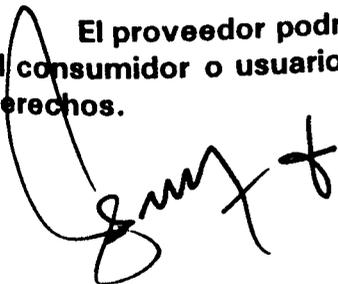
Esta disposición no será aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario podrá formular el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince días posteriores a la fecha de la factura.

En todo caso el consumidor o usuario tendrá derecho al suministro correcto e ininterrumpido del servicio, y a demandar por los daños y perjuicios que le irroque la mala calidad, los defectos o las interrupciones del servicio.

**Artículo 23.-** Cuando el monto de una factura, tasa o precio del consumo sea notoriamente superior al promedio de cuatro facturaciones anteriores, el consumidor o usuario podrá evitar la interrupción de los servicios públicos o la pérdida de su titularidad, mientras efectúe las reclamaciones administrativas o judiciales, pagando a la entidad proveedora del servicio o depositando a la orden del juzgado interviniente, el monto promedio de las cuatro últimas facturaciones anteriores, en forma regular.

La autoridad de aplicación intervendrá en los casos en que los recargos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término fuesen excesivamente elevados con relación a las tasas activas vigentes en el mercado.

El proveedor podrá retirar en todo momento los montos depositados judicialmente por el consumidor o usuario, sin que ello implique consentir el reclamo ni reconocer hechos ni derechos.



## LEY N° 1.334

CAPITULO V  
PROTECCION CONTRACTUAL

**Artículo 24.-** Se entenderá por contrato de adhesión, aquél cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.

**Artículo 25.-** Todo contrato de adhesión, presentado en formularios, en serie o mediante cualquier otro procedimiento similar, deberá ser redactado con caracteres legibles a simple vista y en términos claros y comprensibles para el consumidor.

**Artículo 26.-** El consumidor tendrá derecho a retractarse dentro de un plazo de siete días contados desde la firma del contrato o desde la recepción del producto o servicio, cuando el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente si ha sido celebrado por teléfono o en el domicilio del consumidor.

En el caso que ejercite oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores cancelados, debidamente actualizados, siempre que el servicio o producto no hubiese sido utilizado o sufrido deterioro.

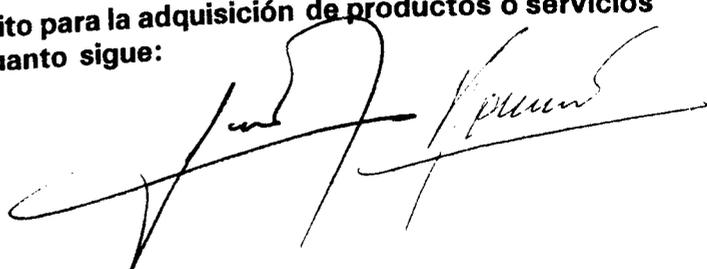
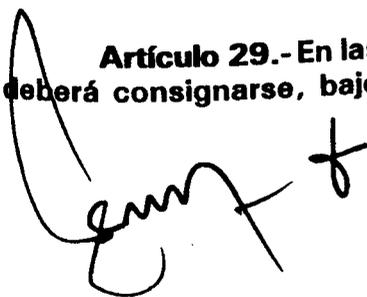
**Artículo 27.-** Las cláusulas contractuales serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor.

**Artículo 28.-** Se considerarán abusivas y conllevan la nulidad de pleno derecho y, por lo tanto, sin que se puedan oponer al consumidor las cláusulas o estipulaciones que:

- a) desnaturalicen las obligaciones o que eliminen o restrinjan la responsabilidad por daños;
- b) importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- d) impongan la utilización obligatoria del arbitraje ;
- e) permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones de contrato;
- f) violen o infrinjan normas medioambientales;
- g) impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente a cargo del proveedor; y,
- h) impongan condiciones injustas de contratación, exageradamente gravosas para el consumidor, o causen su indefensión.

CAPITULO VI  
OPERACIONES DE CREDITO

**Artículo 29.-** En las operaciones de crédito para la adquisición de productos o servicios deberá consignarse, bajo pena de nulidad, cuanto sigue:



LEY N° 1.334

- a) el precio al contado del bien o servicio en cuestión;
- b) el monto de los intereses, las tasas anuales o mensuales a que éstos se calculan así como la tasa de interés moratorio;
- c) cualquier recargo sobre el precio por comisión, gastos administrativos, tasas, etc.;
- d) el número de pagos a efectuar, así como su periodicidad;
- e) la suma total a pagar por el producto o servicio, la que no podrá superar al precio al contado más los intereses; y,
- f) los derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.

**Artículo 30.-** En toda venta o prestación de servicio a crédito, el consumidor tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado. En ambos casos, se procederá a la consiguiente reducción proporcional de los intereses.

**CAPITULO VII  
PROTECCION A LA SALUD Y SEGURIDAD**

**Artículo 31.-** Todos los bienes y servicios cuya utilización, por su naturaleza, pueda suponer un riesgo normal y previsible para la vida, seguridad y salud de los consumidores, deberán comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas necesarios para garantizar la fiabilidad de los mismos.

**Artículo 32.-** Los proveedores de bienes y servicios riesgosos para la vida, salud y seguridad deberán informar, en forma ostensible y adecuada, sobre su peligrosidad o nocividad, sin perjuicio de la adopción de otras medidas que pueda tomarse en cada caso concreto.

**Artículo 33.-** Para los casos señalados en los artículos 31 y 32 de la presente ley, el proveedor deberá entregar las instrucciones en un manual en idioma oficial, sobre el uso, la instalación y el mantenimiento de dichos bienes y servicios.

**Artículo 34.-** Los proveedores de bienes o servicios, que posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores, mediante anuncios publicitarios, so pena de ser sancionados de conformidad a lo establecido en la ley.

Si se descubre que un producto adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable, aun cuando se utilice en forma adecuada, la autoridad de aplicación de la presente ley obligará a los fabricantes o proveedores a retirarlo y reemplazarlo o a modificarlo o sustituirlo por otro producto. Si no fuere posible hacerlo en un plazo prudencial, deberán otorgar al consumidor una compensación adecuada.

**CAPITULO VIII  
REGULACION DE LA PUBLICIDAD**

**Artículo 35 .-** Está prohibida cualquier publicidad considerada engañosa. Se entenderá por tal, cualquier modalidad de información, difusión o comunicación de carácter publicitario que sea entera o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error al consumidor, cuando se proporcionen datos respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio, condiciones de comercialización, técnicas de producción o cualquier otro dato que sea necesario para definir la relación de consumo.

## LEY N° 1.334

**Artículo 36.-** No será permitida la publicidad comparativa cuando, a través de acciones dolosas o de declaraciones generales e indiscriminadas, se induzca al consumidor a establecer la superioridad de un producto o servicio sobre otro.

**Artículo 37.-** Queda prohibida la publicidad abusiva, entendida como aquella de carácter discriminatorio de cualquier naturaleza, o que incite a la violencia, explote el miedo, se aproveche de la falta de madurez de los niños, infrinja valores medioambientales o sea capaz de inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

**Artículo 38.-** La promoción que tenga por objeto el consumo de tabaco, bebidas alcohólicas, medicamentos y bebidas estimulantes, estará sujeta a las limitaciones que impongan las leyes especiales que regulen su producción, venta y publicidad comercial.

**Artículo 39.-** En las controversias que pudieran surgir como consecuencia de lo dispuesto en los artículos precedentes, el anunciante deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario.

Para todos los efectos legales se entenderá como anunciante al proveedor de bienes o servicios que ha encargado la difusión del mensaje publicitario.

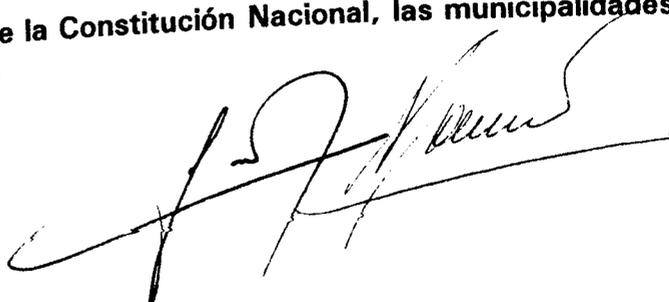
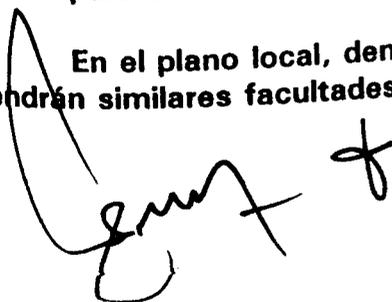
#### CAPITULO IX AUTORIDAD DE APLICACIÓN

**Artículo 40.-** En el ámbito nacional será autoridad de aplicación de la presente ley el Ministerio de Industria y Comercio, y en el ámbito local, las municipalidades; pudiendo ambos actuar en forma concurrente.

**Artículo 41.-** El Ministerio de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas del mismo, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) mantener un registro nacional de asociación de consumidores;
- b) recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de consumidores;
- c) disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley;
- d) solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta ley; y,
- e) disponer de oficio o a requerimiento de parte, la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, debiendo actuar previamente como conciliador, tratando de avenir a las partes.

En el plano local, dentro del marco de la Constitución Nacional, las municipalidades tendrán similares facultades y atribuciones.



## LEY N° 1.334

**Artículo 42.-** Para el ejercicio de las atribuciones establecidas en la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar a la justicia ordene el auxilio de la fuerza pública o el allanamiento de domicilio.

**CAPITULO X  
DEFENSA EN JUICIO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**Artículo 43.-** La defensa en juicio de los derechos que esta ley precautela podrá ser ejercida a título individual como a título colectivo. Será ejercida colectivamente cuando se encuentren involucrados intereses o derechos difusos o colectivos.

Tendrán acción el consumidor o usuario, las asociaciones de consumidores que cumplan con los requisitos de los Arts. 45, 46, y 47, la autoridad competente nacional o local y la Fiscalía General de la República.

Las acciones tendientes al resarcimiento por daños y perjuicios sólo podrán promoverse por los consumidores o usuarios afectados.

**Artículo 44.-** Para todos los efectos legales se entenderá por "intereses difusos" aquellos intereses supraindividuales, de naturaleza indivisible, de los que sean titulares personas indeterminadas y ligadas al hecho, y por intereses colectivos definidos en el inc. i) del Art. 4°.

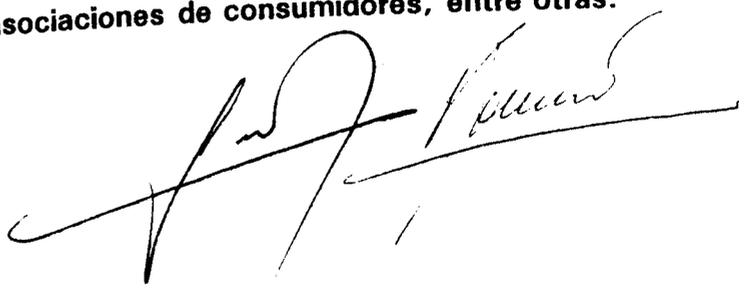
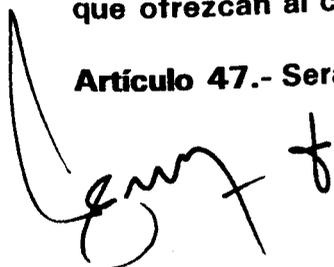
**CAPITULO XI  
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

**Artículo 45.-** Se entenderá por asociación de consumidores, toda organización constituida por personas físicas; que no tenga intereses económicos, comerciales o políticos, y cuyo objeto sea garantizar la protección y la defensa de los consumidores y usuarios y promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos.

**Artículo 46.-** Para poder actuar como tales en la promoción y defensa de los derechos que esta ley consagra, las asociaciones de consumidores deberán cumplir con los siguientes requisitos :

- a) constituirse y estar inscriptas como sociedades sin fines de lucro de acuerdo a las previsiones del Código Civil para este tipo de sociedades;
- b) no participar en actividades político - partidarias;
- c) no recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;
- d) no aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y,
- e) no permitir una explotación comercial selectiva en la información y consejo que ofrezcan al consumidor.

**Artículo 47.-** Serán finalidades de las asociaciones de consumidores, entre otras:



LEY N° 1.334

- a) promover y proteger los derechos de los consumidores;
- b) en las gestiones extrajudiciales y administrativas, apoyar la defensa de los derechos de los consumidores o usuarios afectados, o actuar en forma concurrente con ellos;
- c) promover acciones judiciales tendientes al cumplimiento de lo establecido en esta ley, siempre que no lo hagan los consumidores o usuarios directamente afectados, y siempre que no se demande la indemnización de daños y perjuicios;
- d) recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado; y,
- e) realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor.

**CAPITULO XII  
EDUCACION DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 48.-** Incumbe al Estado, las gobernaciones y municipalidades, la formulación de planes de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas.

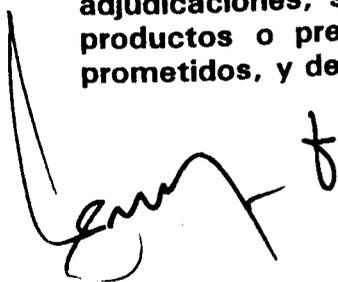
**Artículo 49.-** La formación del consumidor tenderá, entre otras cosas, a:

- a) el conocimiento, la comprensión y adquisición de habilidades que le ayuden a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;
- b) la comprensión y utilización de información sobre temas pertinentes al consumidor;
- c) la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios; y,
- d) la estimulación a desempeñar un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.

**CAPITULO XIII  
DE LOS CIRCULOS ADJUDICADORES**

**Artículo 50.-** En las operaciones en que los postulantes a consumidores o adjudicatarios se integren en círculos o en sistemas cerrados de aportantes para la adquisición de productos o la obtención de prestaciones o servicios tales como: viajes, uso de hoteles, luego del pago de ciertos aportes o cuotas, o por sorteo, autocancelación o licitación:

1. las personas o entidades organizadoras, administradoras, promitentes o mandatarias de esos círculos, y los integrantes de sus órganos de dirección y de gerencia, serán solidariamente responsables de la adecuada administración y destino de los fondos recaudados, y, en su caso, de su devolución; del cumplimiento de las adjudicaciones, sorteos, autocancelaciones y licitaciones; de la efectiva entrega de productos o prestación de los servicios en el tiempo, modo, calidad y marca prometidos, y del cumplimiento de las demás prescripciones de este artículo;




## LEY N° 1.334

2. en todos los casos los postulantes están facultados para retirarse de esos círculos o sistemas cerrados de aportantes, siempre que consigan otro postulante que los reemplace, el que de pleno derecho será titular de los mismos derechos, cargas y obligaciones que el reemplazado al momento de efectuarse la substitución, la que se efectuará por escrito y sin cargo alguno. Si estando contractualmente facultados para el efecto, las personas o entidades organizadoras, administradoras, promitentes o mandatarias rescinden una operación, o la declaran resuelta o cancelada, quedarán de pleno derecho obligadas a devolver todo lo aportado por el postulante dentro de los quince días de comunicada esa decisión al postulante, con más un interés del 12% (doce por ciento) anual calculado sobre el monto y fecha de cada depósito o entrega del postulante;

3. no se podrá modificar unilateralmente el monto de los aportes o cuotas ni exigir prestaciones complementarias; y,

4. serán efectuados en forma pública y con el control de las reparticiones pertinentes, los sorteos, las licitaciones, las autocancelaciones, las adjudicaciones y las entregas de productos. Sus resultados deberán publicarse en un diario de circulación nacional y, en su caso, con la individualización de los postulantes beneficiados.

**CAPITULO XIV  
DE LAS SANCIONES**

**Artículo 51.-** Sin perjuicio de las atribuciones de las reparticiones públicas, de las penalidades determinadas por otras leyes y de la reparación de los daños y perjuicios normadas por la legislación común, los jueces a petición de parte podrán:

1. prohibir la exhibición, circulación, distribución, transporte o comercialización de productos, que infrinjan disposiciones de esta ley;

2. ordenar la incautación de productos que infrinjan las disposiciones de esta ley, cuando ellos sean peligrosos o dañinos para la salud;

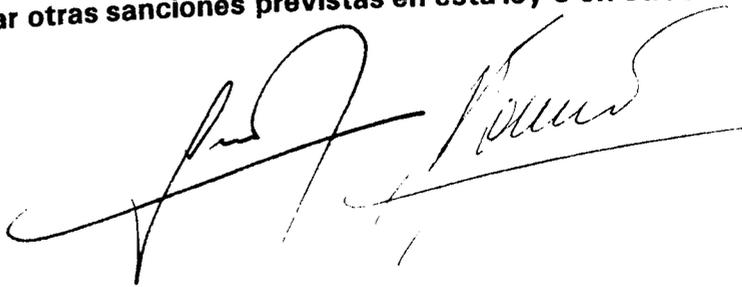
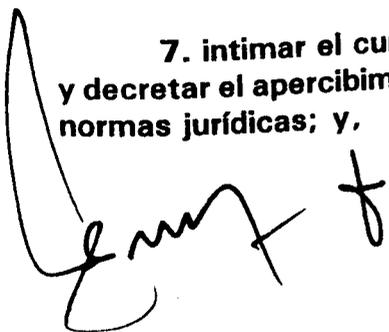
3. ordenar el cese de la actividad de las personas o entidades en operaciones o acciones prohibidas en esta ley;

4. con debida audiencia previa, ordenar la clausura temporal de un establecimiento, negocio o instalación;

5. aplicar multas conminatorias tendientes al cumplimiento de lo ordenado en sentencias definitivas o en medidas cautelares. Esas multas se graduarán en proporción al caudal económico de quien deba satisfacerlas;

6. ordenar la publicación de sentencias definitivas o partes de ella, a costa del condenado, en diarios, revistas, en radiodifusoras o teledifusoras;

7. intimar el cumplimiento o la adecuación a cualquier dispositivo de esta ley y decretar el apercibimiento de aplicar otras sanciones previstas en esta ley o en otras normas jurídicas; y,



LEY N° 1.334

8. dejar sin efecto, las cláusulas dispuestas en los contratos en los términos normados por el artículo 28.

En todos los casos las sanciones se aplicarán respetando el derecho de defensa de los afectados por ellas.

**Artículo 52.-** A petición de parte los jueces podrán ordenar medidas cautelares tendientes a evitar hechos que importen flagrante violación de lo normado en esta ley, impliquen inminente peligro para la salud o bienestar de los consumidores o usuarios o pueda provocar daños graves a la comunidad; o para hacer cesar esos hechos, todo ello sin perjuicio de las medidas que las reparticiones públicas adopten en el ámbito de sus competencias.

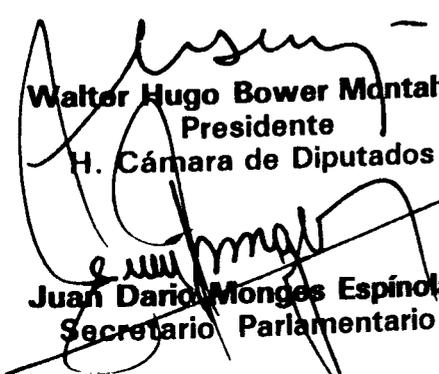
Los jueces podrán aplicar multas a los litigantes que hubieran solicitado las medidas cautelares de mala fe, ya sea ocultando información, utilizando subterfugios, suministrando información incorrecta o tendenciosa o solicitándolas para exclusivo provecho propio.

**CAPITULO XV  
DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 53.-** La presente ley entrará en vigencia a los ciento ochenta días de su promulgación. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa días de su promulgación.

**Artículo 54.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Aprobado el Proyecto de Ley por la Honorable Cámara de Diputados, a dieciocho días del mes de junio del año un mil novecientos noventa y ocho, y por la Honorable Cámara de Senadores, a quince días del mes de setiembre del año un mil novecientos noventa y ocho, quedando sancionado el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 207, numeral 3 de la Constitución Nacional.

  
Walter Hugo Bower Montalto  
Presidente  
H. Cámara de Diputados

  
Juan Darío Monges Espínola  
Secretario Parlamentario

  
Luis Angel González Macchi  
Presidente  
H. Cámara de Senadores

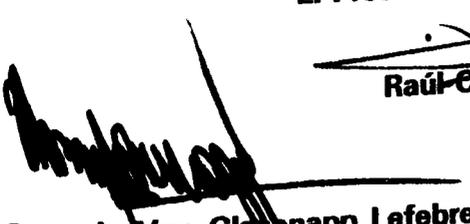
  
Ada Solalinde de Romero  
Secretaria Parlamentaria

Asunción, 27 de octubre de 1998

Téngase por Ley de la República, publíquese e insértese en el Registro Oficial.

El Presidente de la República

  
Raúl Cubas Grau

  
Félix Gerardo Von Glazenapp Lefebre  
Ministro de Industria y Comercio

  
Rubén Arias Mendoza  
Ministro del Interior

PODER LEGISLATIVO

LEY N° 1.334

DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

INDICE GENERAL

**CAPITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**  
Del Art. 1° al 5°

**CAPITULO II**  
**DERECHOS BASICOS DEL CONSUMIDOR**  
Del Art. 6° al 7°

**CAPITULO III**  
**INFORMACION DE OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS**  
Del Art. 8° al 16

**CAPITULO IV**  
**DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**  
Del Art. 17 al 23

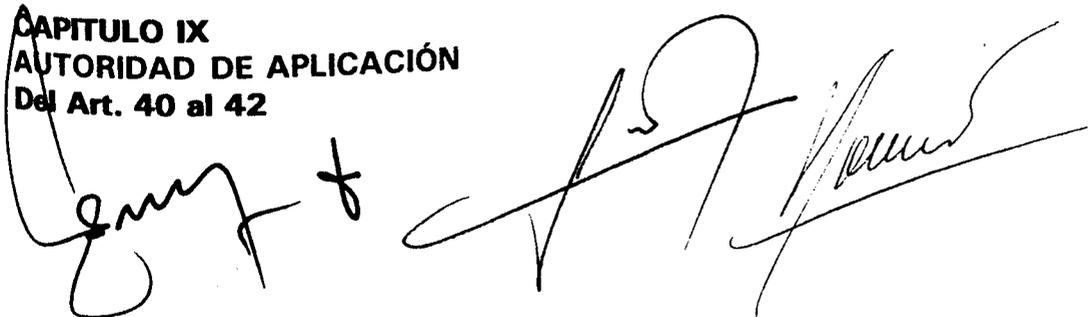
**CAPITULO V**  
**PROTECCION CONTRACTUAL**  
Del Art. 24 al 28

**CAPITULO VI**  
**OPERACIONES DE CREDITO**  
Del Art. 29 al 30

**CAPITULO VII**  
**PROTECCION A LA SALUD Y SEGURIDAD**  
Del Art. 31 al 34

**CAPITULO VIII**  
**REGULACION DE LA PUBLICIDAD**  
Del Art. 35 al 39

**CAPITULO IX**  
**AUTORIDAD DE APLICACIÓN**  
Del Art. 40 al 42



LEY N° 1.334

**CAPITULO X**  
**DEFENSA EN JUICIO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**  
Del Art. 43 al 44

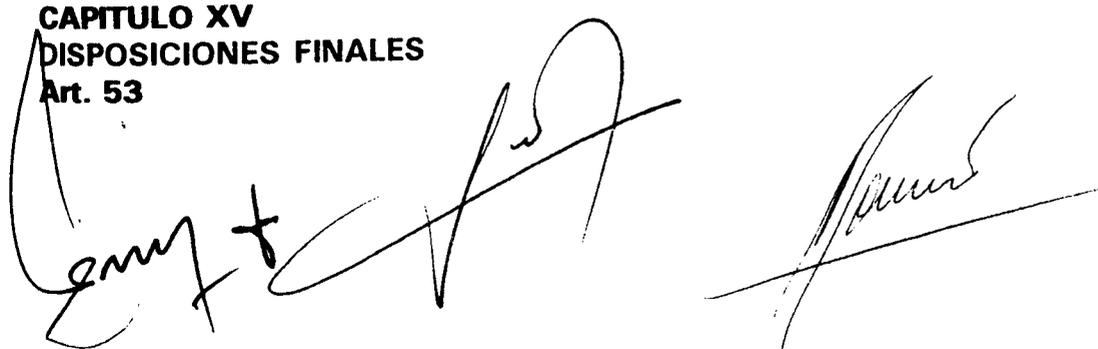
**CAPITULO XI**  
**ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**  
Del Art. 45 al 47

**CAPITULO XII**  
**EDUCACION DEL CONSUMIDOR**  
Del Art. 48 al 49

**CAPITULO XIII**  
**DE LOS CIRCULOS ADJUDICADORES**  
Art. 50

**CAPITULO XIV**  
**DE LAS SANCIONES**  
Del Art. 51 al 52

**CAPITULO XV**  
**DISPOSICIONES FINALES**  
Art. 53

Handwritten signatures and lines, including a large signature on the left and a smaller one on the right, both with horizontal lines underneath.