



DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Temas

- Defensa del Consumidor
- Defensa del Consumidor - Garantía Contractual

Defensa del Consumidor

Normas:

Resolución CMC N° 126/94

Vigente para: Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

¿Qué compromisos existen en el MERCOSUR en materia de defensa del consumidor?

Hasta que sea aprobado el Reglamento de Defensa del Consumidor del MERCOSUR, cada Estado Parte aplica su legislación y reglamentos técnicos a los productos y servicios que se comercialicen en su territorio.

Las legislaciones y reglamentos técnicos no podrán imponer para productos y servicios de otros Estados Partes exigencias mayores que las vigentes para productos y servicios nacionales.

Órganos de Aplicación

Argentina

Ministerio de Producción. Dirección Nacional de Defensa del Consumidor

Julio A. Roca 651 Piso 4 Sector 1 (CP 1067). Ciudad Autónoma de Buenos Aires

+ 54 (11) 4349-3000

+ 54 (11) 4349-4038

consultas@consumidor.gov.ar

<https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor>

Brasil

Ministério da Justiça e Segurança Pública, Secretaria Nacional do Consumidor. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Esplanada dos Ministérios 5º andar, sala 538 70064-900 – Brasília-DF

+ 55 (61) 2025 3105/3237

+ 55 (61) 2025-3769

senacon@mj.gov.br

<http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

Paraguay

Ministerio de Industria y Comercio. Dirección General de Defensa del Consumidor

Mcal. López 3333 casi Dr. Weis

+ 595 (21) 661.622

consumidorinforma@mic.gov.py

www.mic.gov.py

Uruguay

Ministerio de Economía y Finanzas. Dirección General de Comercio

Colonia 1089 3er piso - Montevideo

+ 598 (2) 0800 7005
www.consumidor.gub.uy

Defensa del Consumidor - Garantía Contractual

Normas:

Resolución GMC N° 42/98

Vigente para: Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

¿Cómo deben presentarse los certificados de garantía de los productos y servicios comercializados en el MERCOSUR?

Los certificados de garantía deben:

- ser expedidos por escrito;
- estar en el idioma del país de consumo -español o portugués-, además pueden estar en otros idiomas;
- ser de fácil comprensión, con letra clara y legible;
- informar al consumidor sobre el alcance de la garantía.

¿Qué información básica debe contener un certificado de garantía en el MERCOSUR?

- identificación de quien ofrece la garantía;
- identificación del fabricante o importador del producto o prestador de servicio;
- identificación precisa del producto o servicio con sus especificaciones técnicas;
- condiciones de validez de la garantía, su plazo y coberturas;
- domicilio y teléfono, en el país de consumo, de quienes estén obligados a prestar la garantía;
- condiciones de reparación del producto o servicio y el lugar en donde se realizará;
- costos a cargo del consumidor, si los hubiese,
- lugar y fecha de provisión del producto o servicio al consumidor.

Órganos de Aplicación

Brasil

Ministério da Justiça e Segurança Pública, Secretaria Nacional do Consumidor. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Esplanada dos Ministérios 5º andar, sala 538 70064-900 – Brasília-DF

+ 55 (61) 2025 3105/3237

+ 55 (61) 2025-3769

senacon@mj.gov.br

<http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

Paraguay

Ministerio de Industria y Comercio. Dirección General de Defensa del Consumidor

Mcal. López 3333 casi Dr. Weis

+ 595 (21) 661.622

consumidorinforma@mic.gov.py

www.mic.gov.py

Uruguay

Ministerio de Economía y Finanzas. Dirección General de Comercio

Colonia 1089 3er piso - Montevideo

+ 598 (2) 0800 7005

www.consumidor.gub.uy

Argentina

Ministerio de Producción. Dirección Nacional de Defensa del Consumidor

Julio A. Roca 651 Piso 4 Sector 1 (CP 1067). Ciudad Autónoma de Buenos Aires

+ 54 (11) 4349-3000

+ 54 (11) 4349-4038

consultas@consumidor.gov.ar

<https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor>

