

**MERCOSUR/GMC/RES. N° 34/11**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR – CONCEPTOS BÁSICOS**

**VISTO:** El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto, la Decisión N° 64/10 del Consejo del Mercado Común y las Resoluciones N° 123/96 y 124/96 del Grupo Mercado Común.

**CONSIDERANDO:**

Que se encuentra en curso en el ámbito del MERCOSUR el proceso de armonización de legislaciones en el área de defensa del consumidor.

Que es necesario avanzar e impulsar acciones en el marco de la protección de los derechos del consumidor.

Que sin perjuicio de continuar en esta tarea de armonización a los efectos de la normativa MERCOSUR de defensa del consumidor, deviene pertinente actualizar los conceptos básicos referidos a la protección del consumidor.

**EL GRUPO MERCADO COMÚN  
RESUELVE:**

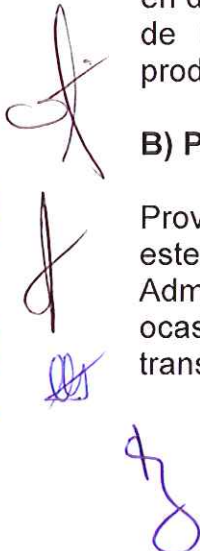
Art. 1 – Adoptar las siguientes definiciones y conceptos aplicables a las relaciones de consumo en los Estados Partes:

**A) CONSUMIDOR**

Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en una relación de consumo o como consecuencia o en función de ella. No se considera consumidor aquel que sin constituirse en destinatario final adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos como insumo directo a otros productos o servicios en proceso de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

**B) PROVEEDOR**

Proveedor es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, así como los entes despersonalizados de la Administración Pública de los Estados Partes, que desarrolle de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades de fabricación, producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, distribución y/o comercialización de productos y/o servicios.



### **C) RELACIÓN DE CONSUMO**

Relación de consumo es el vínculo jurídico que se establece entre el proveedor que provee un producto o presta un servicio y el consumidor, quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

### **D) PRODUCTO**

Producto es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de acuerdo a los ordenamientos jurídicos de los Estados Partes.

### **E) SERVICIO**

Servicio es cualquier actividad remunerada directa o indirectamente, suministrada en el mercado de consumo, por un proveedor profesional, cualquiera sea su objeto, que tenga por finalidad satisfacer necesidades de consumidores en su carácter de destinatarios finales de los mismos, con excepción de las relaciones laborales.

### **F) DEBER DE INFORMACIÓN**

Deber de información es la obligación de todo proveedor de suministrar al consumidor, en forma cierta, clara y detallada, toda la información relacionada con las características esenciales de los bienes y/o servicios que provee según su naturaleza, características, finalidad o utilidad; así como las condiciones de su comercialización, especificando de corresponder y de acuerdo a las normas especiales aplicables, entre otras informaciones, su origen, cantidad, calidad, composición, plazo de validez y precio, así como los riesgos que en su caso presenten o puedan presentar, con la finalidad de que los consumidores puedan realizar una elección adecuadamente informada sobre los productos o servicios de que se traten, así como un uso o consumo adecuado de los mismos.

### **G) OFERTA VINCULANTE**

Oferta vinculante se considera a todo ofrecimiento determinado o precisión publicitaria, efectuada a consumidor indeterminado por parte de un proveedor, relacionada con la provisión de un producto o suministro de un servicio.

Art.2 - Cada Estado Parte podrá mantener en materia de defensa o protección del consumidor regulada por esta Resolución, disposiciones más rigurosas para garantizar un nivel de protección más elevado al consumidor en su territorio.

Art. 3 - Los organismos nacionales competentes para la implementación de la presente Resolución son:

Argentina: Subsecretaría de Defensa del Consumidor, Secretaría de Comercio Interior, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Brasil: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Secretaria de Direito Econômico, Ministério da Justiça.

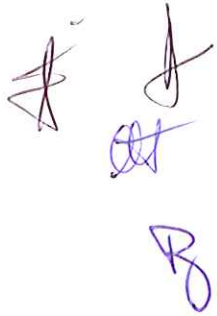


Paraguay: Dirección General de Defensa del Consumidor, Subsecretaría de Comercio,  
Ministerio de Industria y Comercio.

Uruguay: Área de Defensa del Consumidor, Dirección General de Comercio,  
Ministerio de Economía y Finanzas.

Art. 4 – Derogar la Resolución GMC N° 123/96.

Art. 5 – Esta Resolución deberá ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados  
Partes antes del 31/XII/2012.

Handwritten signatures in black and blue ink, including a stylized signature and a signature that appears to be 'R'.

**XXXIX GMC EXT. – Montevideo, 17/XII/11.**