



ORGANISMOS PÚBLICOS CON COMPETENCIA EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La protección de los derechos de los consumidores en nuestro país se lleva a cabo a través del Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio del MEF, así como mediante diversos organismos públicos a los cuales las normas le otorgan competencias específicas u originarias. A continuación se detallan esos organismos, las normas que le otorgan competencia y el alcance de sus cometidos.

ÁREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR – DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO – MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Ley 17.250 “Relaciones de Consumo”

Art. 40. El Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección General de Comercio, será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de la presente ley, sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y entes públicos.

Art. 44. Las infracciones en materia de defensa del consumidor, serán sancionadas por la Dirección General de Comercio, en subsidio de los órganos o entidades públicas estatales y no estatales que tengan asignadas, por normas constitucionales o legales, competencia de control en materia vinculada a la defensa del consumidor.

Otros organismos estatales con competencia en materia relativa a los consumidores:

I) MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE LOTERIAS Y QUINIELAS

Ley 13.921, DL 14.189 art. 327, DC 15.206 y DC 269/93

- Planificar y determinar la regulación y el control de juegos a cargo de dicha Dirección.
- Investigar y denunciar la existencia de juego clandestino. Controlar las otras modalidades de juego (telefónico, rifas, apuestas públicas, etc.).

II) MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

AUDITORÍA INTERNA DE LA NACIÓN

Ley 16.736

La Auditoría Interna de la Nación es un órgano de control desconcentrado del Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Economía y Finanzas que actúa con autonomía técnica en el desempeño de sus cometidos con competencia de alcance nacional limitada a determinadas materias.

En el ámbito privado actúa como órgano estatal de control aprobando la constitución y modificaciones estatutarias de las Sociedades Anónimas.

Ejerce el control sobre las sociedades cooperativas de producción, consumo, ahorro, crédito y agroindustriales.

III) MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Ley 9.202 de 12 de enero de 1934, Ley 15903, Ley 15.181, Ley 15.443, Ley 15703, Ley 15.361, Decreto 64/04, Decreto 521/84, Decreto 165/99, Decreto 318/02, Decreto 95/94, Decreto 801/86, Decreto 258/92, Decreto 297/02, Decreto 95/90, Decreto 370/00, Decreto 324/99 y Decreto 348/97

- Control de instituciones médicas estatales y privadas.
- Control de farmacias
- Control respecto a prestaciones básicas obligatorias del sistema mutual (“canasta de servicios”).
- Control sobre graduación de lentes (realiza control de lentes confeccionados y receta médica del especialista).
- Competencia en materia de Higiene
- Competencia en materia de Asistencia
- Competencia en materia de Alimentos
- Competencia en materia de Medicamentos
- Competencia sobre dispositivos terapéuticos, reactivos, equipos médicos
- Competencia en materia de cosméticos
- Competencia en materia de la policía de la medicina y profesiones derivadas
- Competencia en materia de Aguas, a través de su División Salud Ambiental
- Competencia en materia de Cigarrillos, Cigarros y Tabacos
- Recepciona denuncias y brinda asesoramiento.

V) MINISTERIO DE TURISMO

Ley 14.335 y Art. 84 de la Ley 15.851 y Decreto 180/02

Controla todos los aspectos relativos a la actividad turística, como actividad de interés público, regulando las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos y protegiendo al consumidor en su calidad de turista.

Reclamos en materia de hoteles, agencias de turismo, etc. y de los prestadores de servicios de turismo en general.

V) MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

Decretos Nos. 574/74, 67/97, 90/97, 223/97, 247/97

Recepciona denuncias relativas al transporte nacional (incluido marítimo) y en materia de peajes de rutas nacionales.

VI) MINISTERIO DE DEFENSA

DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA

DIRECCIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL E INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA (DINACIA)

Leyes Nos. 14.305 (Código Aeronáutico), 14.747, 17.296 y Decretos 226/997 y 21/99 de 26 de enero de 1999.-

Recibe denuncias en materia de transporte aéreo, por incumplimientos relativos al pasajero como a objetos transportados.

VII) MINISTERIO DEL INTERIOR

Leyes 16.170, 16.320 y Decreto 275/99

RENAEMSE: Empresas y prestadores individuales de seguridad. Habilita el funcionamiento y lleva el registro nacional de estas empresas. Fiscaliza y sanciona el incumplimiento de la normativa que los regula.

VIII) MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Leyes Nos. 14.463 y 15.611, y Decretos Nos 384/79, 305/89, 218/99 y 241/00

- Empresas y agencias de colocación o empleo.

IX) MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Decreto 63/98 del 10 de Marzo de 1998

Denuncias relativas a certificados de estudios e instituciones habilitadas.

El Poder Ejecutivo, autoriza el funcionamiento de las instituciones universitarias privadas en cumplimiento del artículo 1º de la Ley 15.661, y de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 308/995 que organiza el Sistema de Enseñanza Terciaria Privada.

Asimismo, reconoce el nivel universitario de carreras de grado y postgrado que estas instituciones dicten, y las carreras terciarias no universitarias que se presenten. (El reconocimiento de estas últimas es de carácter voluntario).

Universidades y carreras reconocidas 2011

Las Instituciones autorizadas para realizar actividades de enseñanza, investigación y

extensión en tres o más áreas disciplinarias no afines orgánicamente estructuradas en facultades, departamentos, o unidades académicas equivalentes, utilizaran la denominación "Universidad".

Institutos Universitarios y carreras reconocidas 2011

Las Instituciones autorizadas para realizar actividades de enseñanza, investigación y extensión que dicten al menos una carrera completa de primer grado, una maestría o un doctorado (artículo 9), utilizarán la denominación "Instituto Universitario". (Decreto 308/995, en su art. 4º)

Institutos terciarios no universitarios y carreras reconocidas 2011

Las instituciones terciarias no universitarias, son aquellas que dicten carreras terciarias, cuya duración sea de, por lo menos, 750 horas reloj de clases distribuidas en un lapso inferior a un año y medio lectivo (Artículo 5º, Decreto 308/995).

Fechas de autorización

Fechas en las que el Poder Ejecutivo autorizó a funcionar a las Universidades, Institutos Universitarios, y a los Institutos terciarios no universitarios, de acuerdo a la normativa vigente.

Instituciones en trámite

Instituciones que a la fecha, han presentado ante el MEC la solicitud de autorización como institución universitaria o terciaria no universitaria, según corresponda. Esta presentación no implica que el trámite concluya con la autorización institucional.

Comisión Asesora de Escuelas Habilitadas de Enfermería

Trámite por el cual las instituciones dedicadas a la formación de recursos humanos en el área de la salud, con carácter de auxiliar, solicitan la habilitación correspondiente para su creación y funcionamiento conforme lo dispuesto por Decreto del Poder Ejecutivo N° 90/006 de fecha 22 de marzo de 2006.

Área de Educación en la Primera Infancia

El Área de Educación en la Primera Infancia mantiene la supervisión (orientación, asesoramiento, control y fiscalización) de los 528 centros de educación infantil privados que existen en el país.

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA (ANEP)

Ley 18. 437 (Ley de Educación)

Contralor de Educación (pública y privada) primaria, secundaria y técnica.
Formación docente.

X) MINISTERIO DE GANADERÍA, AGRICULTURA Y PESCA (MGAP)

Leyes Nos. 3.606, 16.736 (artículos 261, 279, 285, 286 y siguientes) y Decretos Nos. 574/74, 85/83, 219/89, 14/93, 328/93, 33/94, 499/94, 90/95, 493/96, 494/96 y 24/98

En lo que se vincula al consumidor, el MGAP ejerce la policía sanitaria animal y vegetal, en salvaguarda de Salud Humana y Animal. Asimismo, tiene el control de medicamentos veterinarios, control sanitario e higiénico relativo a la pesca en materia de aguas, en materia de forestación y fauna, etc.

XI) MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINERÍA

Leyes Nos. 15.640, 16.736 y D. 515/93.

Control del cumplimiento de las normas relativas a metrología legal, controla la rotulación de los productos alimenticios que se entregan al consumo para evitar la publicidad engañosa, control de marcas y patentes, propone mecanismos de protección de los consumidores de productos y servicios energéticos y controla la efectiva aplicación de los mismos.

XII) INSTITUTO NACIONAL DE VITIVINICULTURA (INAVI)

Leyes N°. 15.903, 16.002, 16.311,16.757,16.753 (art.11), 16.736 (art. 285 a 293), 16.757 y 17.458 y Decreto 267/94

Es una persona pública no estatal creada por la ley 15.903 (artículos 141 a 145), para la ejecución de la política vitivinícola nacional.

- Inspección y contralor de las normas en materia vitivinícola.
- Control bromatológico.

XIII) INSTITUTO NACIONAL DE CARNES (INAC)

Leyes Nos. 15.605 y 16.226

Es una persona pública no estatal, creada por la ley 15.605 que tiene entre sus cometidos la proposición, asesoramiento y ejecución de la Política Nacional de Carnes, cuya determinación corresponde al Poder Ejecutivo. En lo que refiere a los aspectos vinculados a la Defensa de los Consumidores, se destacan: definir la política nacional de carnes, controlar la producción, transporte, transformación, comercialización, industrialización y almacenamiento de carnes.

Llevar el registro y realizar la autorización previa y el contralor de los negocios de exportación, proceder a la habilitación y el control de carnicerías y locales de venta al consumidor.

XIV) INSTITUTO NACIONAL DE SEMILLAS (INASE)

Leyes Nos. 16.736 (artículo 285 y siguientes) y 16.811 y Decreto 438/04

Fue creado por la Ley 16.811 como persona pública no estatal con competencia general en la obtención, producción, circulación, comercialización interna y externa de las semillas y las creaciones fitogenéticas.

En lo que refiere al tema, se prevé que si el consumidor tiene dudas acerca de la genuinidad, pureza, germinación, o tratamiento indicado en los rótulos de las semillas que hubiere comprado podrá solicitar la comprobación oficial al INASE.

XV) ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ALCOHOLES Y PORTLAND (ANCAP)

Ley N° 8.764, 15.232 y 16.753.

Ente autónomo industrial y comercial, creado por la ley 8.764, destacándose entre las competencias que le fueron otorgadas legalmente las siguientes:

- El contralor de la calidad de subproductos del petróleo, a tal efecto posee facultades inspectivas y sancionatorias
- El Control de alcoholes y bebidas alcohólicas que queden fuera de la competencia del INAVI

XVI) UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y AGUA (URSEA)

Ley 17.598 y Decretos Nos. 244/00, 212/01, 206/02, 30/03, 383/03 y Resolución del Poder Ejecutivo N° 1393/03 y de la URSEA N° 18/04

Órgano descentralizado del Poder Ejecutivo que se vincula al mismo por intermedio del Ministerio de Industria, Energía y Minería.

Regulación de servicios de energía –incluyendo electricidad, gas y combustibles líquidos, agua potable y saneamiento.

Su objetivo es proteger los derechos de los consumidores, controlando el cumplimiento de las normas vigentes y asegurando que los servicios regulados tengan un adecuado nivel de calidad y seguridad, a un precio razonable.

Cometidos:

- Resolver, en vía administrativa, las denuncias y reclamos de usuarios
- Proteger los derechos de usuarios y consumidores
- La prestación igualitaria, con regularidad, continuidad y calidad de los servicios, la libre elección para los usuarios entre los diversos prestadores en base a información clara y veraz
- La promoción de la libre competencia en la prestación sin perjuicios de los monopolios y exclusividades legalmente dispuestos por los usuarios entre los diversos prestadores
- La aplicación de tarifas que reflejen los costos económicos, en cuanto correspondiere.
- Proponer al Poder Ejecutivo las tarifas técnicas de los servicios regulados

XVII) UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES (URSEC)

Ley 17.296 y D. 206/00 (Código de ética del regulador).

La Unidad Reguladora de los Servicios en Comunicaciones tiene como misión la regulación y el control de las actividades referidas a las telecomunicaciones, entendidas como toda transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos y otros sistemas electromagnéticos y, asimismo, las referidas a la admisión, procesamiento, transporte y distribución de correspondencia realizada por operadores postales.

Entre sus objetivos está:

- la promoción de la libre competencia de la prestación, sin perjuicio de los monopolios y exclusividades legalmente dispuestos
- la aplicación de tarifas que reflejen costos económicos
- la adecuada protección de los derechos de los usuarios y consumidores
- asegurar la libre elección por los usuarios entre los diversos prestadores, en base a información clara y veraz
- la prestación igualitaria, con regularidad, continuidad y calidad de los servicios

Específicamente el art. 46 establece:

q) recibir, instruir y resolver las denuncias y reclamos de los usuarios y consumidores respecto a los servicios comprendidos dentro de su competencia que no hayan sido atendidos por los prestadores;

r) proteger los derechos de usuarios y consumidores, pudiendo ejercer las atribuciones conferidas a las autoridades administrativas por la [Ley N° 17.250](#)

XVIII) UNIDAD REGULADORA Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Es un órgano desconcentrado de AGESIC

Ley 18.331 (Ley de Habeas Data)

Artículo 34. Cometidos.- El órgano de control deberá realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y demás disposiciones de la presente ley. A tales efectos tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

A) Asistir y asesorar a las personas que lo requieran acerca de los alcances de la presente ley y de los medios legales de que disponen para la defensa de los derechos que ésta garantiza.

D) Controlar la observancia de las normas sobre integridad, veracidad y seguridad de datos por parte de los responsables de las bases de datos, pudiendo a tales efectos realizar las actuaciones de inspección pertinentes.

E) Solicitar información a las entidades públicas y privadas, las que deberán proporcionar los antecedentes, documentos, programas u otros elementos relativos al tratamiento de los datos personales que se le requieran. En estos casos, la autoridad deberá garantizar la seguridad y confidencialidad de la información y elementos suministrados.

F) Emitir opinión toda vez que le sea requerida por las autoridades competentes, incluyendo solicitudes relacionadas con el dictado de sanciones administrativas que correspondan por la violación a las disposiciones de esta ley, de los reglamentos o de las resoluciones que regulan el tratamiento de datos personales comprendidos en ésta.

H) Informar a cualquier persona sobre la existencia de bases de datos personales, sus finalidades y la identidad de sus responsables, en forma gratuita.

Tiene un mecanismo de denuncia online.

Se reciben denuncias por inclusión de datos personales en bases no autorizadas por el usuario.

Por recepción de correos electrónicos de publicidad, comerciales, etc. no solicitados.

Por recepción de llamadas telefónicas por partes de entidades financieras ofreciendo préstamos, cuando el denunciante nunca antes se había contactado con la misma.

XIX) BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Leyes 16.696 y 18.212

- Competencia en materia de Instituciones intermediación financiera
- Competencia en lo que hace a la aplicación de la Ley de Usura (Ley 18.212) respecto

a empresas de intermediación financiera y a las demás personas físicas y jurídicas que realicen regularmente operaciones crediticias

- Competencia en materia de Seguros - Superintendencia
- Competencia en materia de Ahorro Previsional
- Competencia en materia de Mercado de Valores

Circular 2.016 “Relacionamiento con clientes y transparencia”

ARTÍCULO 210 (FUNCIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS).

Las instituciones de intermediación financiera y las empresas administradoras de crédito (Nota. ver art. 483-3 de la 2016) deberán contar con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se podrán también canalizar las consultas que presenten los clientes y realizar otras tareas afines.

El Directorio o la autoridad jerárquica equivalente es el responsable de establecer un servicio de atención de reclamos adecuado a las características de la institución, así como de aprobar y mantener actualizadas las políticas que regulen su funcionamiento. En el caso de las sucursales de personas jurídicas extranjeras esta responsabilidad recaerá en la máxima autoridad local.

El servicio deberá permitir: (i) velar por los derechos de los clientes reconocidos legalmente y en la normativa del Banco Central del Uruguay, así como en las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios, y (ii) garantizar la autonomía y objetividad de las decisiones tomadas, evitando conflictos de interés.

ARTÍCULO 211 (DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE). Las instituciones de intermediación financiera y las empresas administradoras de crédito deberán designar al responsable de la función de atención de reclamos. Dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior a que refiere el artículo 38.11.

ARTÍCULO 212 (PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN). El procedimiento de reclamación deberá contemplar que si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la institución entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la institución. El contenido de este impreso, que también deberá estar disponible en la página web de la institución, incluirá una descripción del procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Asimismo, señalará que en caso que la institución no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay. En todos los locales de la institución donde se atiende al público, los clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de la página en Internet de la institución, entre otros medios que esta determine. Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificatorio.

Se deberá informar al cliente, al momento de recibir un reclamo escrito, el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita. Dicho plazo no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución de intermediación

financiera local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

La respuesta escrita que la institución brinde al cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

XX) INTENDENCIAS – GOBIERNOS DEPARTAMENTALES

Normativa varía en cada Departamento, en el caso de Montevideo está regulado por la **Ley Orgánica Municipal N° 9.519 (LOM)**

- Control de espectáculos públicos.
- Control del transporte público urbano y de carga.
- Control bromatológico.

El Servicio de Bromatología ejerce el control de alimentos en relación a sus características y propiedades.

En materia alimentaria y de bebidas poseen competencia compartida con el Ministerio de Salud Pública.

- Habilitación de fábricas y transporte de alimentos
- Reglamentación e inspección periódica y permanente de casas de inquilinatos a efectos de determinar sus condiciones de habitabilidad, seguridad y salubridad pública
- Control sobre propaganda y colocación de avisos
- Control sobre las condiciones bioambientales de la vivienda

Fuentes utilizadas

Información brindada o publicada por los organismos.

“Delimitación de las Competencias de los Distintos Órganos que Aplican la Normativa de Defensa al Consumidor” Informe de Consultoría elaborado por Dr. Santiago Pereira Campos y Adrián Gutierrez. 2005.