

LEY DE LA REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

Ley de Relaciones de Consumo. Defensa del Consumidor

Ley N.º 17.250 de 2000

Texto consolidado vigente al 9 de septiembre de 2026

Última modificación incorporada: Ley N.º 20.212 de 06/11/2023

Contenido: 53 artículos, 18 con notas de modificación.

Norma original: promulgada el 11 de agosto de 2000, publicada el 17 de agosto de 2000.

Fuente: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/17250-2000>

Esta edición: <https://www.textovigente.com/ley-17250/> · descargado el 10 de septiembre de 2026

Fuente y licencia. Texto tomado del Banco de Datos Jurídico Normativo de IMPO (Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales), publicado bajo Licencia de Datos Abiertos – Uruguay. Conjunto de datos:
<https://www.impo.com.uy/bases/leyes/17250-2000?json=true>

Cambios introducidos por Texto Vigente. Se reagrupan los artículos bajo sus encabezados de estructura, se recomponen los párrafos que la fuente entrega cortados a ancho fijo y se normaliza la tipografía. **No se altera el contenido:** no se añaden, suprimen ni reescriben disposiciones.

No es texto oficial. Ante cualquier discrepancia prevalece el Diario Oficial. Esta edición no sustituye la consulta de la fuente oficial ni el asesoramiento profesional.

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES Y CONCEPTOS

Artículo 1

La presente ley es de orden público y tiene por objeto regular las relaciones de consumo, incluidas las situaciones contempladas en el inciso segundo del artículo 4º.

En todo lo no previsto, en la presente ley, será de aplicación lo dispuesto en el Código Civil. (*)

Artículo 2

Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella.

No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización. (*)

Artículo 3

Proveedor es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo. (*)

Artículo 4

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

La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo. (*)

Artículo 5

Producto es cualquier bien corporal o incorporeal, mueble o inmueble. Servicio es cualquier actividad remunerada, suministrada en el mercado de consumo, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales. (*)

CAPÍTULO II - DERECHOS BASICOS DEL CONSUMIDOR

Artículo 6

Son derechos básicos de consumidores:

A) La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos causados por las prácticas en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos.

B) La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, la libertad de elegir y el tratamiento igualitario cuando contrate.

C) La información suficiente, clara, veraz, en idioma español sin

perjuicio que puedan emplearse además otros idiomas.

D) La protección contra la publicidad engañosa, los métodos coercitivos o desleales en el suministro de productos y servicios y las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, cada uno de ellos dentro de los términos dispuestos en la presente ley.

E) La asociación en organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y ser representado por ellas.

F) La efectiva prevención y resarcimiento de los daños patrimoniales y extra patrimoniales.

G) El acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y resarcimiento de daños mediante procedimientos ágiles y eficaces, en los términos previstos en los capítulos respectivos de la presente ley. (*)

NOTAS

- Reglamentado por: Decreto N° 503/006 de 04/12/2006, Decreto N° 16/004 de 21/01/2004, Decreto N° 308/002 de 09/08/2002.

CAPÍTULO III - PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Artículo 7

Todos los productos y servicios cuya utilización pueda suponer un riesgo de aquellos considerados normales y previsibles por su naturaleza, utilización o finalidad, para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios, deberán comercializarse observando las normas o las formas establecidas o razonables. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículo: 10.

Artículo 8

Los proveedores de productos y servicios peligrosos o nocivos para la salud o seguridad deberán informar en forma clara y visible sobre su peligrosidad o nocividad, sin perjuicio de otras medidas que puedan tomarse en cada caso concreto. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículo: 10.

Artículo 9

La autoridad administrativa competente podrá prohibir la colocación de productos en el mercado, excepcionalmente y en forma fundada, cuando éstos presenten un grave riesgo para la salud o seguridad del consumidor por su alto grado de nocividad o peligrosidad. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículo: 10.

Artículo 10

Tratándose de productos industriales, el fabricante deberá proporcionar la información a que refieren los artículos precedentes, y ésta deberá acompañar siempre al producto, incluso en su comercialización final. (*)

Artículo 11

Los proveedores de productos y servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado, tomen conocimiento de su nocividad o peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores. En este último caso, la comunicación se cumplirá mediante anuncios publicitarios. (*)

CAPÍTULO IV - DE LA OFERTA EN GENERAL

Artículo 12

La oferta dirigida a consumidores determinados o indeterminados, transmitida por cualquier medio de comunicación y que contenga información suficientemente precisa con relación a los productos o servicios ofrecidos, vincula a quien la emite y a aquel que la utiliza de manera expresa por el tiempo que se realice. Este plazo se extenderá en los siguientes casos:

1) Cuando dicha oferta se difunda únicamente en día inhábil, en cuyo caso

la misma vincula a los sujetos referidos en esta cláusula hasta el primer día hábil posterior al de su realización.

2) Cuando el oferente establezca un plazo mayor.

En todos los casos, la oferta podrá especificar sus modalidades, condiciones o limitaciones.

Durante el plazo de vigencia de la oferta, incluso si éste es más extenso que el previsto en la presente ley, la oferta será revocable. La revocación será eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer, y siempre que esto ocurra antes que la aceptación haya llegado al oferente. En los casos en los que el oferente asuma el compromiso de no revocar la oferta, la misma no será revocable.

La aceptación de la oferta debe ser tempestiva. La aceptación tardía es ineficaz, salvo la facultad del proponente de otorgarle eficacia. (*)

Artículo 13

Toda información referente a una relación de consumo deberá expresarse en idioma español sin perjuicio que además puedan usarse otros idiomas. Cuando en la oferta se dieran dos o más informaciones contradictorias, prevalecerá la más favorable al consumidor. (*)

Artículo 14

Toda información, aun la proporcionada en avisos publicitarios, difundida por cualquier forma o medio de comunicación, obliga al oferente que ordenó su difusión y a todo aquel que la utilice, e integra el contrato que se celebre con el consumidor. (*)

Artículo 15

El proveedor deberá informar, en todas las ofertas, y previamente a la formalización del contrato respectivo:

A) El precio, incluidos los impuestos.

B) En las ofertas de crédito o de financiación de productos o servicios, el precio de contado efectivo según corresponda, el monto del crédito otorgado o el total financiado en su caso, y la cantidad de pagos y su periodicidad. Las empresas de intermediación financiera, administradoras de créditos o similares, también deberán informar la tasa de interés efectiva anual.

C) Las formas de actualización de la prestación, los intereses y todo otro adicional por mora, los gastos extras adicionales, si los hubiere, y el lugar de pago.

El precio difundido en los mensajes publicitarios deberá indicarse según lo establecido en el presente artículo. La información consignada se brindará conforme a lo que establezca la reglamentación. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículos: 17 y 20.

Artículo 16

La oferta de productos o servicios que se realice fuera del local empresarial, por medio postal, telefónico, televisivo, informático o similar da derecho al consumidor que la aceptó a rescindir o resolver, "ipso-jure" el contrato. El consumidor podrá ejercer tal derecho dentro de los cinco días hábiles contados desde la formalización del contrato o de la entrega del producto, a su sola opción, sin responsabilidad alguna de su parte. La opción por la rescisión o resolución deberá ser comunicada al proveedor por cualquier medio fehaciente.

Cuando la oferta de servicios se realice en locales acondicionados con la finalidad de ofertar, el consumidor podrá rescindir o resolver el contrato en los términos dispuestos en el inciso primero del presente artículo.

Si el consumidor ejerciere el derecho a resolver o rescindir el contrato deberá proceder a la devolución del producto al proveedor, sin uso, en el mismo estado en que fue recibido, salvo lo concerniente a la comprobación del mismo. Por su parte, el proveedor deberá restituir inmediatamente al consumidor todo lo que éste hubiere pagado. La demora en la restitución de los importes pagados por el consumidor, dará lugar a que éste exija la actualización de las sumas a restituir. Cada parte deberá hacerse cargo de los costos de la restitución de la prestación recibida. En los casos en los que el consumidor rescinda o resuelva el contrato de conformidad a las previsiones precedentes, quedarán sin efecto las formas de pago diferido de las prestaciones emergentes de dicho contrato que éste hubiera instrumentado a través de tarjetas de crédito o similares. Bastará a tal efecto que el consumidor comunique a las emisoras de las referidas tarjetas su ejercicio de la opción de resolución o rescisión del contrato.

En el caso de servicios parcialmente prestados, el consumidor pagará solamente aquella parte que haya sido ejecutada y si el servicio fue pagado anticipadamente, el proveedor devolverá inmediatamente el monto correspondiente a la parte no ejecutada. La demora en la restitución de los importes pagados por el consumidor, dará lugar a que éste exija la actualización de las sumas a restituir. Se aplicará en lo pertinente lo dispuesto en el párrafo final del inciso anterior del presente artículo. En todos los casos el proveedor deberá informar el domicilio de su establecimiento o el suyo propio siendo insuficiente indicar solamente el casillero postal o similar. (*) El proveedor deberá informar por escrito al consumidor en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, el derecho de rescindir o resolver el contrato consagrado en el presente artículo. (*) Si el proveedor no hubiera cumplido con el deber de información y documentación antes referido, el consumidor podrá ejercer el derecho de rescisión o resolución en cualquier momento, cumpliendo con las condiciones que establece el inciso tercero del presente artículo. (*)

NOTAS

- Incisos 6º) y 7º) ver vigencia: Ley N° 19.355 de 19/12/2015 artículo 3.
- Incisos 6º) y 7º) agregado/s por: Ley N° 19.355 de 19/12/2015 artículo 248.
- Ver en esta norma, artículo: 22.

Artículo 16 BIS · Artículo 16-BIS

El derecho de rescindir o resolver ipso-jure establecido en el artículo precedente, no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- A) El suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- B) El suministro de productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- C) El suministro de productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- D) El suministro de grabaciones sonoras o de video precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido abiertos por el consumidor y usuario después de la entrega.
- E) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- F) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- G) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos al de vivienda, servicios de comida y servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos.
- H) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento de que pierde su derecho de desistimiento. (*)

NOTAS

- Ver vigencia: Ley N° 19.924 de 18/12/2020 artículo 3.
- Agregado/s por: Ley N° 19.924 de 18/12/2020 artículo 222.

CAPÍTULO V - DE LA OFERTA DE LOS PRODUCTOS

Artículo 17

La oferta de productos debe brindar información clara y fácilmente legible sobre sus características, naturaleza, cantidad, calidad -en los términos y oportunidades que correspondan-, composición, garantía, origen del producto, el precio de acuerdo a lo establecido en el artículo 15, los datos necesarios para la correcta conservación y utilización del producto y, según corresponda, el plazo de validez y los riesgos que presente para la salud y seguridad de los consumidores.

La información consignada en este artículo se brindará conforme lo establezca la reglamentación respectiva. En lo que respecta al etiquetado-rotulado de productos, así como en relación a la necesidad de acompañar manuales de los productos y el contenido de éstos, se estará a lo que disponga la reglamentación. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículo: 20.

Artículo 18

Los fabricantes e importadores deberán asegurar la oferta de componentes y repuestos mientras subsista la fabricación o importación del producto.

Cesada la fabricación o importación del producto, la oferta de componentes y repuestos deberá ser mantenida por el período que disponga expresamente la reglamentación. (*)

El proveedor obligado por la garantía deberá disponer, durante su vigencia, de componentes y repuestos. (*)

NOTAS

- Incisos 2º y 3º ver vigencia: Ley N° 19.149 de 24/10/2013 artículo 2.
- Incisos 2º y 3º agregado/s por: Ley N° 19.149 de 24/10/2013 artículo 143.

Artículo 19

La oferta de productos defectuosos, usados o reconstituidos deberá indicar tal circunstancia en forma clara y visible. (*)

CAPÍTULO VI - DE LA OFERTA DE SERVICIOS

Artículo 20

En la oferta de servicios el proveedor deberá informar los rubros que se indican en el presente artículo, salvo que por la naturaleza del servicio no corresponda la referencia a alguno de ellos. La información deberá ser clara y veraz y, cuando se brinde por escrito, será proporcionada con caracteres fácilmente legibles.

A) Nombre y domicilio del proveedor del servicio.

B) La descripción del servicio a prestar.

C) Una descripción de los materiales, implementos, tecnología a emplear y el plazo o plazos del cumplimiento de la prestación.

D) El precio, incluidos los impuestos, su composición cuando corresponda, y la forma de pago. Será aplicable en lo pertinente lo dispuesto en el

artículo 15 de la presente ley.

E) Los riesgos que el servicio pueda ocasionar para la salud o seguridad, cuando se diera esta circunstancia.

F) El alcance y duración de la garantía, cuando ésta se otorgue.

G) Solamente podrá informarse la calidad de conformidad a lo previsto en el artículo 17 de la presente ley.

La reglamentación podrá prever situaciones en que, junto con la oferta deba brindarse un presupuesto al consumidor, estableciendo su contenido y eficacia. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículo: 21.

Artículo 21

La oferta de servicios financieros deberá contener las especificaciones que, según los servicios que se trate, pueda disponer la reglamentación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20 precedente. (*)

CAPÍTULO VII - PRACTICAS ABUSIVAS EN LA OFERTA

Artículo 22

Son consideradas prácticas abusivas, entre otras:

A) Negar la provisión de productos o servicios al consumidor, mientras exista disponibilidad de lo ofrecido según los usos y costumbres y la posibilidad de cumplir el servicio, excepto cuando se haya limitado la oferta y lo haya informado previamente al consumidor, sin perjuicio de la revocación que deberá ser difundida por los mismos medios empleados para hacerla conocer.

B) Hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos.

C) Fijar el plazo, o los plazos para el cumplimiento de las obligaciones de manera manifiestamente desproporcionada en perjuicio del consumidor.

D) Enviar o entregar al consumidor, cualquier producto o proveer cualquier servicio, que no haya sido previamente solicitado. Los servicios prestados o los productos remitidos o entregados al consumidor, en esta hipótesis, no conllevan obligación de pago ni de devolución, equiparándose por lo tanto a las muestras gratis. Se aplicará en lo que corresponda, lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 16 de la presente ley.

E) Hacer aparecer al consumidor como proponente de la adquisición de

bienes o servicios, cuando ello no corresponda.

F) Condicionar el suministro de productos o servicios al suministro de otro producto o servicio, así como a límites cuantitativos, sin justa causa. (*)

NOTAS

- Literal F) ver vigencia: Ley N° 19.149 de 24/10/2013 artículo 2.
- Literal F) agregado/s por: Ley N° 19.149 de 24/10/2013 artículo 144.

CAPÍTULO VIII - GARANTÍA CONTRACTUAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 23

El proveedor de productos y servicios que ofrece garantía, deberá ofrecerla por escrito, estandarizada cuando sea para productos idénticos. Ella deberá ser fácilmente comprensible y legible, y deberá informar al consumidor sobre el alcance de sus aspectos más significativos.

Deberá contener como mínimo la siguiente información:

- A) Identificación de quien ofrece la garantía.
- B) Identificación del fabricante o importador del producto o del proveedor del servicio.
- C) Identificación precisa del producto o servicio, con sus especificaciones técnicas básicas.
- D) Condiciones de validez de la garantía, su plazo y cobertura, especificando las partes del producto o servicio cubiertas por la misma.
- E) Domicilio y teléfono de aquellos que están obligados contractualmente a prestarla.
- F) Condiciones de reparación del producto o servicio con especificación del lugar donde se efectivizará la garantía.
- G) Costos a cargo del consumidor, si los hubiere.
- H) Lugar y fecha de entrega del producto o de la finalización de la prestación del servicio al consumidor.

El certificado de garantía debe ser completado por el proveedor y entregado junto con el producto o al finalizar la prestación del servicio.

Si el certificado es entregado por el comerciante y se identificó en el mismo al fabricante o importador que ofrece la garantía son estos últimos quienes resultan obligados por el contrato accesorio de garantía. Constancia de reparación. Cuando el producto hubiese sido reparado bajo los términos de una garantía contractual, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique: la naturaleza de la reparación, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en que el consumidor le hizo entrega del producto y la fecha de devolución del

mismo al consumidor. (*) Prolongación del plazo de garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso del producto en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía contractual. (*)

NOTAS

- Incisos 5º y 6º) ver vigencia: Ley Nº 19.355 de 19/12/2015 artículo 3.
- Incisos 5º y 6º) agregado/s por: Ley Nº 19.355 de 19/12/2015 artículo 249.

CAPÍTULO IX - PUBLICIDAD

Artículo 24

Toda publicidad debe ser transmitida y divulgada de forma tal que el consumidor la identifique como tal.

Queda prohibida cualquier publicidad engañosa.

Se entenderá por publicidad engañosa cualquier modalidad de información o comunicación contenida en mensajes publicitarios que sea entera o parcialmente falsa, o de cualquier otro modo, incluso por omisión de datos esenciales, sea capaz de inducir a error al consumidor respecto a la naturaleza, cantidad, origen, precio, respecto de los productos y servicios. (*)

Artículo 25

La publicidad comparativa será permitida siempre que se base en la objetividad de la comparación y no se funde en datos subjetivos, de carácter psicológico o emocional; y que la comparación sea pasible de comprobación. (*)

Artículo 26

La carga de la prueba de la veracidad y exactitud material de los datos de hecho contenidos en la información o comunicación publicitaria, corresponde al anunciante. (*)

Artículo 27

La reglamentación podrá establecer un plazo durante el cual el proveedor de productos y servicios debe mantener en su poder, para la información de los legítimos interesados, los datos fácticos, técnicos y científicos que den sustento al mensaje publicitario. (*)

CAPÍTULO X - CONTRATO DE ADHESION

Artículo 28

Contrato de adhesión es aquél cuyas cláusulas o condiciones han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de productos o servicios sin que el consumidor haya podido discutir, negociar o modificar sustancialmente su contenido.

En los contratos escritos, la inclusión de cláusulas adicionales a las preestablecidas no cambia por sí misma la naturaleza del contrato de adhesión. (*)

Artículo 29

Los contratos de adhesión será redactados en idioma español, en términos claros y con caracteres fácilmente legibles, de modo tal que faciliten la comprensión del consumidor. (*)

CAPÍTULO XI - CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESION

Artículo 30

Es abusiva por su contenido o por su forma toda cláusula que determine claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe. La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no referirá al producto o servicio ni al precio o contraprestación del contrato, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible. (*)

Artículo 31

Son consideradas cláusulas abusivas sin perjuicio de otras, las siguientes:

A) Las cláusulas que exoneren o limiten la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza de los productos o servicios, salvo que una norma de derecho lo habilite o por cualquier otra causa justificada.

B) Las cláusulas que impliquen renuncia de los derechos del consumidor.

C) Las cláusulas que autoricen al proveedor a modificar los términos del contrato.

D) La cláusula resolutoria pactada exclusivamente en favor del proveedor.

La inclusión de la misma deja a salvo la opción por el cumplimiento del contrato.

E) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del consumidor cuando legalmente no corresponda.

F) Las cláusulas que impongan representantes al consumidor.

G) Las cláusulas que impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente de cargo del proveedor.

H) Las cláusulas que establezcan que el silencio del consumidor se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato.

I) Las cláusulas que establezcan plazos límite previos a la renovación automática del contrato para que el consumidor manifieste su voluntad de no renovar. El consumidor podrá, dentro de los sesenta días corridos contados desde la fecha en que se produjo la renovación automática, rescindir o resolver el contrato, incluidos los contratos que impliquen el pago de una cuota social o afiliación, independientemente de su situación, teniendo el proveedor un máximo de quince días corridos para procesar la baja. (*)

La inclusión de cláusulas abusivas da derecho al consumidor a exigir la nulidad de las mismas y en tal caso el Juez integrará el contrato. Si, hecho esto, el Juez apreciara que con el contenido integrado del contrato éste carecería de causa, podrá declarar la nulidad del mismo.

NOTAS

- Literal I) redacción dada por: Ley Nº 20.212 de 06/11/2023 artículo 185.
- Literal I) ver vigencia: Ley Nº 20.212 de 06/11/2023 artículo 2, Ley Nº 19.149 de 24/10/2013 artículo 2.
- Literal I) anteriormente agregado/s por: Ley Nº 19.149 de 24/10/2013 artículo 145.
- TEXTO ORIGINAL: Ley Nº 19.149 de 24/10/2013 artículo 145.

CAPÍTULO XII - INCUMPLIMIENTO

Artículo 32

La violación por parte del proveedor de la obligación de actuar de buena fe o la transgresión del deber de informar en la etapa precontractual, de perfeccionamiento o de ejecución del contrato, da derecho al consumidor a optar por la reparación, la resolución o el cumplimiento del contrato, en todos los casos más los daños y perjuicios que correspondan. (*)

Artículo 33

El incumplimiento del proveedor, de cualquier obligación a su cargo, salvo que mediere causa extraña no imputable, faculta al consumidor, a su libre elección, a:

A) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación siempre que ello fuera posible.

B) Aceptar otro producto o servicio o la reparación por equivalente.

C) Resolver el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, monetariamente actualizado o rescindir el mismo, según corresponda. En cualquiera de las opciones el consumidor tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios compensatorios o moratorios, según corresponda. (*)

CAPÍTULO XIII - RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

Artículo 34

Si el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio resulta un daño al consumidor, será responsable el proveedor de conformidad con el régimen dispuesto en el Código Civil.

El comerciante o distribuidor sólo responderá cuando el importador y fabricante no pudieran ser identificados. De la misma forma serán responsables si el daño se produce como consecuencia de una inadecuada conservación del producto o cuando altere sus condiciones originales. (*)

Artículo 35

La responsabilidad de los profesionales liberales será objetiva o subjetiva según la naturaleza de la prestación asumida. (*)

Artículo 36

El proveedor no responde sino de los daños y perjuicios que sean consecuencia inmediata y directa del hecho ilícito e incluyen el daño patrimonial y extrapatrimonial. (*)

CAPÍTULO XIV - PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Artículo 37

1) El derecho a reclamar por vicios aparentes, o de fácil constatación, salvo aceptación expresa de los mismos, caducan en:

A) Treinta días a partir de la provisión del servicio o del producto no duradero.

B) Noventa días cuando se trata de prestaciones de productos o servicios duraderos.

El plazo comienza a computarse a partir de la entrega efectiva del producto o de la finalización de la prestación del servicio.

Dicho plazo se interrumpe si el consumidor efectúa una reclamación debidamente comprobada ante el proveedor y hasta tanto éste deniegue la misma en forma inequívoca.

2) En caso de vicios ocultos, éstos deberán evidenciarse en un plazo de seis meses y caducarán a los tres meses del momento en que se pongan de manifiesto. Ello sin perjuicio de las previsiones legales específicas para ciertos bienes y servicios. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículo: 39.

Artículo 38

La acción para reclamar la reparación de los daños personales prescribirá en un plazo de cuatro años a partir de la fecha en que el demandante tuvo o debería haber tenido conocimiento del daño, del vicio o defecto, y de la identidad del productor o fabricante. Tal derecho se extinguirá transcurrido un plazo de diez años a partir de la fecha en que el proveedor colocó el producto en el mercado o finalizó la prestación del servicio causante del daño. (*)

NOTAS

- Ver en esta norma, artículo: 39.

Artículo 39

La prescripción consagrada en los artículos anteriores se interrumpe con la presentación de la demanda, o con la citación a juicio de conciliación siempre que éste sea seguido de demanda dentro del plazo de treinta días de celebrado el mismo. (*)

CAPÍTULO XV - ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 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. (*)

Artículo 41

La Dirección General de Comercio, además, asesorará al Ministerio de Economía y Finanzas en la formulación y aplicación de las políticas en materia de defensa del consumidor. (*)

Artículo 42

Compete a la Dirección del Area de Defensa del Consumidor:

A) Informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos.

B) Controlar la aplicación de las disposiciones de protección al consumidor establecidas en esta norma, pudiendo a tal efecto exigir el acceso, realizar inspecciones y requerir la información que necesitare en los locales, almacenes, depósitos, fábricas, comercios o cualquier dependencia o establecimiento de los proveedores; sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y entes públicos.

C) Asesorar al Director General de Comercio para coordinar con otros órganos o entidades públicas estatales y no estatales la acción a desarrollar en defensa del consumidor.

D) Podrá fomentar, formar o integrar además, comisiones asesoras compuestas por representantes de las diversas actividades industriales y comerciales, cooperativas de consumo y asociaciones de consumidores, o por representantes de organismos o entes públicos, las que serán responsables de las informaciones que aporten, y podrán proponer medidas correctivas referentes a la defensa del consumidor.

E) Fomentar la constitución de asociaciones de consumidores cuya finalidad exclusiva sea la defensa del consumidor. La Dirección del Area Defensa del Consumidor llevará un registro de estas asociaciones, las que deberán constituirse como asociaciones civiles.

F) Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para

la solución de los conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia. La incomparecencia del citado a una audiencia administrativa se tendrá como presunción simple en su contra. Asimismo, la falta de comparecencia en tiempo y forma, que no sea debidamente justificada, será sancionada con una multa que no podrá exceder el equivalente a UR 50 (cincuenta unidades reajustables), la que deberá graduarse en función de los antecedentes y de la capacidad económica del proveedor. El Area Defensa del Consumidor quedará facultada a poner en conocimiento de los consumidores en general, por los medios que estime pertinentes, aquellos casos de incomparecencia injustificada del citado a, al menos, dos audiencias administrativas, a las que hubiere sido convocado en los dos últimos años. Asimismo, el Area Defensa del Consumidor podrá dar a publicidad aquellos casos en que se hubieren aplicado sanciones administrativas por incumplimiento de las previsiones de esta ley. (*)

Del mismo modo se podrá publicar el resultado de las audiencias administrativas que se celebren en el Area Defensa del Consumidor. (*)

G) Podrá para el cumplimiento de sus cometidos, solicitar información, asistencia y asesoramiento a cualquier persona pública o privada nacional o extranjera.

H) Dictar los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus cometidos. (*)

I) Dictar instrucciones particulares a los proveedores, tendientes a promover la protección al consumidor y evitar futuros conflictos de consumo. El caso de incumplimiento será sancionado conforme a lo previsto en el artículo 47 de la presente ley. (*)

NOTAS

- Literal F) redacción dada por: Ley N° 18.046 de 24/10/2006 artículo 137.
- Literal I) ver vigencia: Ley N° 20.212 de 06/11/2023 artículo 2.
- Literal F) inciso final agregado/s por: Ley N° 18.362 de 06/10/2008 artículo 189.
- Literal I) agregado/s por: Ley N° 20.212 de 06/11/2023 artículo 186.
- Reglamentado por: Decreto N° 503/006 de 04/12/2006, Decreto N° 16/004 de 21/01/2004, Decreto N° 308/002 de 09/08/2002.
- TEXTO ORIGINAL: Ley N° 17.250 de 11/08/2000 artículo 42.

Artículo 43

Se consideran infracciones en materia de defensa del consumidor, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley. Para el cumplimiento de las tareas inspectivas, podrá requerirse el concurso de la fuerza pública, si se entendiera pertinente. (*)

Artículo 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 asignada, por normas constitucionales o legales, competencia de control en materia vinculada a la defensa del consumidor. (*)

Artículo 45

La Dirección General de Comercio podrá delegar en la Dirección del Área Defensa del Consumidor la potestad sancionatoria en esta materia. (*)

Artículo 46

Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los siguientes criterios: el riesgo para la salud del consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de la alteración social producida, la generalización de la infracción y la reincidencia. (*)

Artículo 47

Comprobada la existencia de una infracción a las obligaciones impuestas por la presente ley, sin perjuicio de las acciones por responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar, el infractor será pasible de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independientemente o conjuntamente según resulte de las circunstancias del caso:

- 1) **Apercibimiento**, cuando el infractor carezca de antecedentes en la comisión de infracciones de la misma naturaleza y ésta sea calificada como leve.
- 2) **Multa** cuyo monto inferior no será menor de 20 UR (veinte unidades reajustables) y hasta un monto de 4.000 UR (cuatro mil unidades reajustables).
- 3) **Decomiso** de las mercaderías y productos objeto de la infracción, cuando éstos puedan entrañar riesgo claro para la salud o seguridad del consumidor.
- 4) En caso de reiteración de infracciones graves o de infracción muy grave se podrá ordenar la **clausura temporal** del establecimiento comercial o industrial hasta por noventa días.
- 5) **Suspensión** de hasta un año en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

Las sanciones referidas en los numerales 3), 4) y 5) del presente artículo se propondrán fundadamente por la Dirección General de Comercio y se resolverán por el Ministerio de Economía y Finanzas.

A los efectos del presente artículo, se considerarán únicamente los antecedentes registrados en los cinco años previos a la fecha de la resolución que impone la sanción.

Toda multa por infracciones a la presente ley, que no se abone dentro de los plazos fijados, sufrirá un recargo por mora.

El recargo por mora, que se calculará día por día, será fijado por el Poder Ejecutivo y no podrá superar en un 10% (diez por ciento) las tasas máximas de interés fijadas por el Banco Central del Uruguay o, en su defecto, las tasas medias de interés del trimestre anterior del mercado de operaciones corrientes de crédito bancario, concertadas sin cláusula de reajuste para plazos menores de un año. (*)

NOTAS

- Incisos 3º, 4º y 5º) ver vigencia: Ley Nº 19.149 de 24/10/2013 artículo 2.
- Incisos 3º, 4º y 5º) agregado/s por: Ley Nº 19.149 de 24/10/2013 artículo 146.

Artículo 48

Cuando se constaten infracciones graves a las disposiciones establecidas en la presente ley, la Dirección del Area de Defensa del Consumidor, podrá colocar en el frente e interior del establecimiento, carteles que indiquen claramente el carácter de infractor a la ley de Defensa del Consumidor por un plazo de hasta veinte días a partir de la fecha de constatación de la infracción. (*)

Artículo 49

En caso de reincidencia en infracciones similares, probada intencionalidad en la infracción o circunstancias que configuren un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, el órgano competente de control, podrá disponer la publicación en los diarios de circulación nacional de la resolución sancionatoria a costa del infractor. (*)

Artículo 50

Para la imposición de las sanciones establecidas en la presente ley, se seguirá el siguiente procedimiento: comprobada la infracción por los funcionarios del servicio inspectivo, se labrará acta circunstanciada en forma detallada. En caso de que la comprobación sea en la tienda física, el acta será leída a la persona que se encuentre a cargo del establecimiento, quien la firmará y recibirá copia textual de la misma.

Tanto para las comprobaciones en tiendas físicas como en plataformas electrónicas, el infractor dispondrá de un plazo de diez días hábiles para efectuar sus descargos por escrito y ofrecer prueba, la que se diligenciará en un plazo de quince días, prorrogables cuando haya causa justificada. Vencido el plazo de diez días hábiles sin efectuar descargos o diligenciada la prueba en su caso, se dictará resolución. (*)

NOTAS

- Redacción dada por: Ley Nº 20.212 de 06/11/2023 artículo 187.
- Ver vigencia: Ley Nº 20.212 de 06/11/2023 artículo 2.
- Ver en esta norma, artículo: 51.
- TEXTO ORIGINAL: Ley Nº 17.250 de 11/08/2000 artículo 50.

Artículo 51

Cuando se compruebe la realización de publicidad engañosa o ilícita, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la presente ley, el órgano competente podrá solicitar judicialmente, en forma fundada, la suspensión de la publicidad de que se trate, así como también ordenar la realización de contra publicidad con la misma frecuencia que la publicidad infractora, cuyo gasto deberá pagar el infractor.

En ambos casos la resolución deberá estar precedida del procedimiento previsto en el artículo 50 de la presente ley para la defensa del anunciante. (*)

Artículo 52

Declárase que las normas relativas a las relaciones de consumo publicadas en el Diario Oficial N° 25.368, de fecha 30 de setiembre de 1999 y titulada como "Ley N° 17.189", carece de toda validez jurídica y debe reputarse inexistente. (*)