

CONSEJO PERMANENTE DE LA  
ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS  
COMISIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS Y POLÍTICOS

OEA/Ser.G  
CP/CAJP-2652/08 add. 1 rev.1  
3 mayo 2010  
Original: inglés/español

PROPUESTAS DE LOS ESTADOS MIEMBROS PARA  
LA SÉPTIMA CONFERENCIA ESPECIALIZADA INTERAMERICANA  
SOBRE DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO (CIDIP-VII)

TEMA I: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

(Estados Unidos de América)

**Legislative Guidelines for Inter-American Law on Availability of Consumer Dispute Resolution and Redress for Consumers submitted by the United States of America for CIDIP-VII**

**1. Introduction**

- 1.1 Strong, measured, and effective consumer protection laws and institutions can contribute to consumer welfare and economic development in OAS member states. There is thus significant value in developing mechanisms to protect and compensate consumers who have suffered economic injuries from businesses, particularly for injuries with a relatively small monetary value. The small values of most consumer claims make access to justice very difficult given the high costs of proceeding with litigation. It is important for governments to consider establishing viable mechanisms for monetary consumer redress through alternate dispute resolution mechanisms, administrative adjudication of small claims, low cost expedited small claims tribunals, and through mechanisms for collective actions. There is also a need for States to consider developing means of governmental enforcement of consumer protection laws and for addressing cross-border consumer claims.
- 1.2 The purpose of these Legislative Guidelines is to encourage the adoption of effective mechanisms that provide effective redress in appropriate cases for consumers suffering economic harm in business-to-consumer transactions, and to provide useful principles, examples, and models.
- 1.3 Currently, OAS member states have varying legal and cultural approaches to consumer dispute resolution and redress issues. OAS member states have adopted various types of dispute resolution and redress mechanisms, including alternative dispute resolution; judicial mechanisms, such as small claims tribunals; administrative adjudication of small claims; and private, associational, and governmental collective court actions. Some

**Guía Legislativa para una Ley Interamericana respecto a la Disponibilidad de Medios de Solución de Controversias y Restitución a favor de los Consumidores Presentada por los Estados Unidos de América para la CIDIP- VII**

**1. Introducción**

- 1.1 La existencia de leyes e instituciones fuertes, medidas y efectivas de protección a los consumidores pueden contribuir al bienestar de los consumidores y al desarrollo económico en los estados miembros de la OEA. En consecuencia, resulta de gran valor el desarrollar mecanismos para proteger y compensar a los consumidores que han sido perjudicados económicamente por empresas, en particular cuando los perjuicios tienen un valor monetario relativamente pequeño. El bajo valor de la mayor parte de los reclamos de los consumidores hace que el acceso a la justicia resulte muy difícil en virtud del alto costo de tramitar un juicio. Es importante que los gobiernos consideren la creación de mecanismos viables para la restitución monetaria a los consumidores a través mecanismos alternativos de solución de controversias, de la solución administrativa de reclamos de bajo valor, de tribunales de menor cuantía con procesos ágiles y de bajo costo, y de mecanismos para las acciones colectivas. Existe asimismo la necesidad de que los Estados consideren el desarrollo de mecanismos para la ejecución gubernamental de las leyes de protección al consumidor y para el procesamiento de reclamos transfronterizos de los consumidores.
- 1.2 El objetivo de esta Guía Legislativa consiste en promover la adopción de mecanismos eficientes para lograr una restitución efectiva en los casos apropiados en los cuales los consumidores sufran un daño económico en las operaciones de empresa a consumidor, así como proporcionar principios, ejemplos y modelos que sean de utilidad.
- 1.3 Actualmente, los estados miembros de la OEA cuentan con una amplia gama de enfoques culturales y legales en cuanto a la solución de controversias planteadas por los consumidores y los aspectos restitutorios. Los estados miembros de la OEA han adoptado distintas clases de mecanismos de solución de controversias y de restitución, incluyendo: medios alternativos de solución de controversias; mecanismos judiciales, incluyendo tribunales de menor cuantía; solución administrativa de reclamos de bajo valor; y mecanismos privados,

<p>have less developed systems.</p> <p>1.4 Given these differing national systems, and different substantive laws on the protection of consumers, these Guidelines offer a flexible common framework of general principles to enable OAS members to improve access to redress for consumers, rather than a single model law for all member states.</p> <p>1.5 At the same time, accompanying annexes provide more particular guidance on four discrete subjects: (A) the electronic resolution of cross-border e-commerce consumer disputes; (B) consumer payment card claims; (C) small claims; and (D) government redress. These annexes supplement the general principles set forth in the Guidelines, to aid in their implementation. Annex A establishes a state-sponsored initiative to help resolve cross-border e-commerce disputes using online dispute resolution and includes model rules for the electronic resolution of such cross-border consumer disputes. Annex B provides payment protection /alternate dispute resolution mechanisms for consumers purchasing goods from merchants through the use of credit or debit cards. Annex C provides sample legislative language for implementing a domestic small claims procedure, for those jurisdictions with no such procedure in place. Finally, Annex D is a model law on government authority to provide redress and cooperate across borders against fraudulent and deceptive commercial practices.</p> <p><b>2. Scope and General Application</b></p> <p>2.1 These Guidelines are intended to complement existing civil, administrative, criminal laws and other rules regulating or affecting business-to-consumer transactions.</p> <p>2.2 These Guidelines are not intended to provide details or procedures for all attempts by individual businesses and consumers to resolve disputes directly and informally. In the ordinary course, consumers and businesses should first attempt to resolve disputes directly</p>	<p>asociativos y gubernamentales para acciones judiciales colectivas. Algunos estados cuentan con sistemas menos desarrollados.</p> <p>1.4 En virtud de estas diferencias a nivel de los sistemas nacionales, y de la variación en las leyes sustantivas que regulan la protección de los consumidores, esta Guía proporciona un marco común y flexible de principios generales para permitir a los estados miembros de la OEA mejorar el acceso a la restitución a favor de los consumidores, en lugar de una ley modelo única para todos los estados miembros.</p> <p>1.5 Paralelamente, los anexos adjuntos proporcionan guías más detalladas en cuatro temas en particular: (A) la solución electrónica de controversias transfronterizas de consumidores en el ámbito del comercio electrónico; (B) los reclamos de los consumidores por tarjetas de pago; (C) los reclamos de menor cuantía; y (D) la restitución gubernamental. Estos anexos sirven como suplemento a los principios generales que se detallan en la Guía, y como apoyo para la implementación de los mismos. El Anexo A crea una iniciativa patrocinada a nivel estatal a efectos de resolver las controversias transfronterizas en el ámbito del comercio electrónico utilizando mecanismos de solución en línea, e incluye normas modelo para la solución electrónica de dichas controversias transfronterizas de los consumidores. El Anexo B proporciona protección de pagos / solución alternativa de controversias para los consumidores que hayan comprado bienes mediante el uso de tarjetas de crédito o de débito. El Anexo C proporciona un modelo de texto legislativo para la implementación de un procedimiento para los reclamos de menor cuantía a nivel nacional para aquellos países que no cuenten con un procedimiento de esta naturaleza. Finalmente, el Anexo D es una ley modelo para la autoridad gubernamental en materia de proporcionar restitución y cooperar en los aspectos transfronterizos de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas.</p> <p><b>2. Alcance y Aplicación General</b></p> <p>2.1 El objetivo de esta Guía es el de complementar la normativa legal existente en material civil, administrativa y penal, así como otras normas que regulen o afecten las operaciones de empresa a consumidor.</p> <p>2.2 Esta Guía no tiene como finalidad el proporcionar detalles o procedimientos para regular todas y cada una de las situaciones en que las empresas y los consumidores intenten resolver las controversias de manera directa e informal. En el curso ordinario de las operaciones, los consumidores y las empresas deberían en primera</p>
---	---

<p>and informally. Accordingly, businesses and industry groups should offer dispute resolution that initially attempts to resolve disputes arising from business-to-consumer transactions through more informal procedures. These procedures should be voluntary and consumers should not be required to exhaust these mechanisms before pursuing their claims.</p>	<p>instancia intentar resolver sus controversias en forma directa e informal. En consecuencia, las empresas y agrupaciones industriales deberían ofrecer mecanismos de solución de conflictos que, de manera inicial, intenten resolver las controversias que se generen en operaciones de empresa a consumidor a través de procedimientos más informales. Estos procedimientos deberían ser de naturaleza voluntaria y no se debería exigir que los consumidores agoten estos mecanismos como condición para plantear sus reclamos.</p>
<p>2.3 These Guidelines are not intended to provide businesses or industry groups with mechanisms and systems to proceed with claims against consumers arising from business-to-consumer transactions for the sale of goods or services, including such transactions across borders. They are intended to apply solely to proceedings initiated by or on behalf of consumers, and not to proceedings initiated by businesses or industry groups against consumers or another business.</p>	<p>2.3 Esta Guía no tiene como fin el proporcionar a las empresas o agrupaciones industriales mecanismos y sistemas para procesar reclamos en contra de los consumidores que surjan en virtud de operaciones de empresa a consumidor para la venta de bienes o servicios, incluyendo las operaciones transfronterizas. Su objetivo es el de ser aplicada exclusivamente a aquellos procedimientos que hayan sido iniciados por o en representación de consumidores, y no a procedimientos iniciados por empresas o agrupaciones industriales contra consumidores o contra otras empresas.</p>
<p><b>3. Dispute Resolution and Redress for Consumers Acting Individually</b></p>	<p><b>3. Solución de Controversias y Restitución para los Consumidores que Actúan de Manera Individual</b></p>
<p>3.1 Member states should adopt laws providing effective mechanisms for the resolution of consumer disputes and the provision of consumer redress. Because of the various mechanisms already in place in some OAS countries, and the existence of different legal traditions and frameworks within the region, the Guidelines outline basic principles that can be adapted by each member state to fit their particular needs and legal systems.</p>	<p>3.1 Los estados miembros deberían adoptar leyes que proporcionen mecanismos efectivos para la solución de reclamos planteados por los consumidores y para la restitución a los consumidores. En virtud de los variados mecanismos que existen actualmente en algunos estados miembros de la OEA, y de la existencia de distintas tradiciones y marcos legales dentro de la región, la Guía describe los principios básicos que pueden ser adaptados por cada estado miembro para satisfacer sus propias necesidades y las de su sistema legal.</p>
<p>3.2 Dispute resolution and redress for consumers acting individually should be available to consumers through judicial or administrative tribunals and/or through a consumer protection enforcement agency. Such systems and mechanisms may include but are not limited to:</p>	<p>3.2 La solución de controversias y la restitución para los consumidores que actúen de manera individual debería encontrarse disponible a dichos consumidores a través de tribunales judiciales o administrativos, y/o a través de una autoridad ejecutora [alt: fiscalizadora] de protección al consumidor. Dichos sistemas y mecanismos podrán incluir, de modo no limitativo, los siguientes:</p>
<p>3.2.1 Alternative dispute resolution services, including online dispute resolution, by which consumers and businesses engage in an out-of-court process to reach a settlement or by which consumers submit their complaint against a business to a public agency for investigation and finding.</p>	<p>3.2.1 Servicios alternativos de solución de controversias, incluyendo la solución de controversias en línea, por medio de los cuales los consumidores y las empresas lleven a cabo un proceso extrajudicial a efectos de llegar a un acuerdo, o por medio de los cuales los consumidores presenten sus reclamos en contra de una empresa a un organismo público a efectos de su investigación y resolución.</p>

<p>3.2.2 Consumer complaints boards, including those provided by self-regulatory industry associations;</p> <p>3.2.3 Simplified procedures for small claims, which offer consumers the opportunity to obtain a judicial determination through less formal and expedited procedures than those used in traditional court proceedings, including court-based small claims procedures, special tribunal, and agency-based mechanisms. This may include simplified proceedings in separate courts or tribunals of limited jurisdiction or simplified proceedings in the regular courts of first instance.</p> <p>3.3 The systems and mechanisms in Section 3.2 above should provide for an appropriately wide range of legal and other remedies, including redress as defined in Section 6.4, below.</p> <p>3.4 Businesses and industry groups should also make voluntary dispute resolution and redress available to consumers through private alternative dispute resolution mechanisms.</p> <p>3.5 The mechanisms in this Section, whether offered by the public or private sector, should not impose a cost on the consumer that is disproportionate to the value of the claim at stake.</p> <p>3.6 The special needs of disadvantaged or vulnerable consumers should be considered so that they, or their representatives, can access these mechanisms.</p> <p>3.7 Consumers should be provided with clear, comprehensible, and accurate information on the procedure, including the process for initiating a complaint, the process for selecting a dispute resolution provider, expected costs of the procedure, expected duration of the procedure, the possible outcomes, and the enforceability of those outcomes, including but not limited to avenues for appeal of a decision, the enforcement of an injunctive order, and the</p>	<p>3.2.2 Comisiones/Consejos de reclamos de consumidores, incluyendo aquellos que sean proporcionados por asociaciones industriales auto-reguladas;</p> <p>3.2.3 Procedimientos simplificados para reclamos de menor cuantía que ofrezcan a los consumidores la oportunidad de obtener una decisión judicial a través de procedimientos más expeditos y menos formales que los que se utilizan tradicionalmente, incluyendo procedimientos de menor cuantía a nivel judicial, tribunales especializados, y mecanismos administrativos ante la autoridad competente. Estos procedimientos pueden incluir procedimientos simplificados ante juzgados o tribunales independientes de jurisdicción especializada, o procedimientos simplificados ante los juzgados ordinarios de primera instancia.</p> <p>3.3 Los sistemas y mecanismos mencionados en el numeral 3.2 deberían proveer una gama lo suficientemente amplia de recursos legales y de otra naturaleza, incluyendo la restitución según se define en el artículo 6.4.</p> <p>3.4 Las empresas y las agrupaciones industriales también deberían asegurarse de poner a disposición de los consumidores mecanismos voluntarios de solución de conflictos y restitución a través de mecanismos privados de solución alternativa de controversias.</p> <p>3.5 Los mecanismos que se contemplan en este Artículo, ya sea que los mismos se proporcionen por el sector público o por el sector privado, no deberían imponer al consumidor un costo que sea desproporcionado en comparación con el valor del reclamo correspondiente.</p> <p>3.6 Se deberían tomar en cuenta las necesidades especiales de los consumidores en situación desventajosa o de los consumidores vulnerables a efectos de que dichos consumidores o sus representantes puedan tener acceso a esta clase de mecanismos.</p> <p>3.7 Los consumidores deberían recibir información clara, comprensible y precisa con respecto al procedimiento, incluyendo el proceso para plantear un reclamo, el proceso para seleccionar a un proveedor de mecanismos de solución de controversias, los costos anticipados del procedimiento, la duración anticipada del procedimiento, los posibles resultados, y la ejecutabilidad de dichos resultados, incluyendo de modo no limitativo la posibilidad de apelación de una decisión, la ejecutabilidad de una medida cautelar, y las vías de cobro</p>
---	--

<p>collection of any monetary award.</p> <p>3.8 These mechanisms should be designed to be widely accessible and easy to use to enable the consumer to conduct the procedure without formal legal representation or assistance.</p> <p>3.9 Consumers should be provided with assistance or instruction in the completion and submission of necessary forms and documents.</p> <p>3.10 These mechanisms should be designed to permit a consumer located in one member state to bring a claim against a business located in another member state without undue burden and expense. To facilitate such proceedings, the use of written proceedings and communication by telephone, videoconferencing, email, and online technologies should be promoted.</p> <p>3.11 Annex A to these Guidelines sets forth alternate dispute resolution mechanisms in the form of a Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes. In turn, Annex B provides sample legislative language with respect to Alternate Dispute Resolution for Consumer Payment Card Claims.</p> <p>3.12 Annex C to these Guidelines, entitled Model Law on Small Claims, provides sample legislative language for implementing a small claims procedure. Member states, in particular those with no current small claims procedures, should make appropriate use of such provisions in light of their particular needs and existing legal systems. The Model Law on Small Claims omits detailed sections regarding topics such as choice of court, venue, service of process, and motions to vacate judgments; member states can include such sections as best fit within their own overall legal frameworks.</p> <p><b>4. Collective and/or Representational Dispute Resolution and Redress for Common Injuries to Consumers</b></p> <p>4.1 Member states should adopt laws establishing collective or representational legal actions for</p>	<p>de las decisiones o laudos de naturaleza monetaria.</p> <p>3.8 Estos mecanismos deberían estar diseñados de modo que sean ampliamente accesibles y fáciles de utilizar a efectos de permitir que los consumidores lleven a cabo el proceso sin necesidad de representación o asistencia legal formal.</p> <p>3.9 Los consumidores deberían contar con asistencia o instrucciones respecto a cómo completar y presentar los formularios o documentos necesarios.</p> <p>3.10 Estos mecanismos deberían estar diseñados a efectos de permitir que un consumidor domiciliado en un estado miembro pueda iniciar un reclamo contra una empresa domiciliada en otro estado miembro sin sufrir gastos o contratiempos excesivos. A efectos de facilitar los trámites se debería promover el uso de procedimientos escritos o a través de medios de comunicación telefónica, video conferencias, correo electrónico, o tecnología en línea.</p> <p>3.12 El Anexo A de esta Guía proporciona mecanismos alternativos de solución de controversias en la forma de una [Ley/Marco Cooperativo Modelo] para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico. A su vez, el Anexo B proporciona un modelo de texto legislativo con respecto a la Solución Alternativa de Controversias para Reclamos de Consumidores por Tarjetas de Pago.</p> <p>3.12 El Anexo C de esta Guía, titulado Ley Modelo para Reclamos de Menor Cuantía, proporciona un modelo de texto legislativo para la implementación de un procedimiento para reclamos de menor cuantía. Los estados miembros, y en particular aquellos que no cuentan en la actualidad con procedimientos de menor cuantía, deberían recurrir a estas normas teniendo en cuenta sus necesidades particulares y las de su actual sistema legal. La Ley Modelo para Reclamos de Menor Cuantía no incluye artículos detallados respecto a temas tales como la selección del tribunal, competencia, notificaciones y procedimientos de nulidad; los estados miembros podrán regular esta temática según mejor se ajuste a sus respectivos marcos legales, considerados en su totalidad.</p> <p><b>4. Solución de Controversias y Restitución Colectiva y/o Representativa en caso de Perjuicios Comunes a los Consumidores</b></p> <p>4.1 Los estados miembros deberían adoptar leyes que creen mecanismos legales colectivos o representativos respecto</p>
--	--

<p>consumer injuries with the following principles:</p> <p>4.2 One or more types of collective or representational legal actions should be available in a formal judicial proceeding to consumers who are seeking redress and/or other restorative relief for economic harm to consumers who have been similarly harmed by the same entity or legally-related entities.</p> <p>4.3 Such actions should provide for a wide range of legal and other remedies, including redress as defined in Section 6.4, below.</p> <p>4.4 Such actions should be fair to consumers and businesses, transparent, and efficient, due to the small size of the typical consumer claim. They should include procedures that:</p> <p>4.4.1 provide redress for consumers and adequately protect the interests of consumers who have suffered harm;</p> <p>4.4.2 ensure that settlements, particularly those involving non-monetary relief (i.e., discount coupons), provide adequate compensation to consumers;</p> <p>4.4.3 ensure that attorneys or others who represent consumers in such actions do not benefit disproportionately at the expense of harmed consumers (e.g., by receiving excessive attorneys' fees in light of the work performed or the result achieved);</p> <p>4.4.4 include prohibitions against abusive collective actions, particularly when economic harm to consumers is trivial, speculative, non-existent or non-proportional to the remedies sought; and</p> <p>4.4.5 include prohibitions against using such procedures to protect domestic businesses from competition or applying such mechanisms unfairly against foreign businesses.</p> <p>4.5 The following entities and persons should be</p>	<p>a los perjuicios causados a los consumidores, en base a los siguientes principios:</p> <p>4.2 Se debería contar con una o más clases de mecanismos de acción legal colectiva o representativa bajo la forma de un procedimiento judicial formal disponible a los consumidores que busquen la restitución y/u otra reparación por el daño económico causado a los consumidores en forma similar por la misma entidad o por entidades vinculadas legalmente.</p> <p>4.3 Dichos mecanismos deberían proveer una gama lo suficientemente amplia de recursos legales y de otra naturaleza, incluyendo la restitución según se define en el artículo 6.4.</p> <p>4.4 Dichos mecanismos deberían ser justos tanto para los consumidores como para las empresas, transparentes y eficaces, en virtud del pequeño monto de los reclamos típicos de los consumidores. Los mismos deberían incluir la creación de procedimientos a efectos de:</p> <p>4.4.1 brindar restitución a los consumidores y proteger en forma adecuada los intereses de los consumidores que hayan sufrido daños;</p> <p>4.4.2 asegurar que los acuerdos de solución de controversias, y en particular aquellos que no tengan naturaleza monetaria (por ej. cupones de descuento) brinden una adecuada compensación a los consumidores;</p> <p>4.4.3 asegurar que los abogados y otras partes que actúen en representación de los consumidores no se beneficien de manera desproporcionada a expensas de los consumidores perjudicados (por ejemplo, mediante el cobro de honorarios excesivos a raíz de la labor realizada o de los resultados obtenidos);</p> <p>4.4.4 incluir prohibiciones contra las acciones colectivas abusivas, en particular cuando el daño económico a los consumidores es insignificante, especulativo, inexistente o no guarda proporción con la compensación solicitada; e</p> <p>4.4.5 incluir prohibiciones contra el uso de dichos mecanismos a efectos de proteger a las empresas nacionales contra la competencia o la aplicación ilegítima de dichos mecanismos en contra de empresas extranjeras.</p> <p>4.5 Las siguientes entidades e individuos deberían estar</p>
--	--

<p>authorized to commence a legal action described in this Section:</p> <p>4.5.1 An individual consumer in his or her own name and on behalf of other consumers seeking redress for similar harms arising out of transactions with the same entity or legally-related entities, and/or a representative party or parties, which may include a consumer association, on behalf of a group of consumers seeking redress for similar harms arising out of transactions with the same entity or legally-related entities;</p> <p>4.5.2 A government enforcement authority, including a consumer protection enforcement authority or other competent authority as described in Section 6 of these Guidelines.</p> <p>4.6 An individual or entity set forth in Section 4.5.1 of these Guidelines should be allowed to proceed with such a suit only when there is a judicial determination that:</p> <p>4.6.1 a number of consumers have alleged that they have suffered harm as a result of the practices of the same entity, and that it is not practicable or efficient to resolve these common claims in an individual action or series of individual actions; and</p> <p>4.6.2 questions of law or fact common to the members of the group of consumers predominate over any questions affecting individual consumers; and</p> <p>4.6.3 it appears that the representative party or parties will fairly and adequately protect the interests of the group of consumers during litigation and/or settlement of the collective action.</p> <p>4.7 These mechanisms may be provided on an "opt-in" basis, whereby consumers must take specific steps to join themselves to the collective action, or on an "opt-out" basis, whereby consumers are joined to the collective action unless they take steps to exclude themselves.</p> <p>4.7.1 When collective action is available on an</p>	<p>legitimados para iniciar un procedimiento legal según se describe en este Artículo:</p> <p>4.5.1 Un consumidor individual en nombre propio y en representación de otros consumidores que busquen obtener restitución por daños similares causados en virtud de operaciones con la misma entidad o con entidades vinculadas legalmente; y/o una parte o partes representativas, pudiéndose incluir entre éstas a una asociación de consumidores que actúe en representación de un grupo de consumidores que busquen la restitución por daños similares causados por operaciones con la misma entidad o con entidades vinculadas legalmente;</p> <p>4.5.2 Una autoridad ejecutora [alt: fiscalizadora] gubernamental, incluyendo cualquier autoridad ejecutora [alt: fiscalizadora] de protección al consumidor o cualquier otra autoridad competente según se describe en el Artículo 6 de esta Guía.</p> <p>4.6 Una entidad o individuo descrito en el Artículo 4.5.1 de esta Guía debería estar facultado para promover dicho procedimiento cuando exista una determinación judicial en el sentido que:</p> <p>4.6.1 una cantidad de consumidores ha alegado haber sufrido daños como resultado de las prácticas de la misma entidad, y no resulta práctico o eficaz resolver estos reclamos comunes a través de un procedimiento individual o de una serie de procedimientos individuales; y</p> <p>4.6.2 las cuestiones de hecho o de derecho que son comunes a los miembros del grupo de consumidores predominan sobre las cuestiones que afectan a los consumidores de manera individual; y</p> <p>4.6.3 se presume que la parte o partes representativa(s) protegerá(n) justa y adecuadamente los intereses del grupo de consumidores durante el transcurso del litigio y/o en caso de acuerdo de transacción del procedimiento colectivo.</p> <p>4.7 Estos mecanismos podrán proporcionarse sobre una base de "inclusión" ("opt-in"), en virtud de la cual los consumidores habrán de tomar los pasos apropiados para hacerse parte del procedimiento colectivo, o sobre una base de "exclusión" ("opt-out"), en virtud de la cual los consumidores quedan incorporados al procedimiento colectivo a menos que tomen medidas para ser excluidos.</p> <p>4.7.1 Cuando los procedimientos colectivos se</p>
--	---



<p>"opt-in" basis, consumers should be adequately notified of the initiation of such cases so that they can take steps to include themselves within the group and benefit from the outcome.</p> <p>4.7.2 When collective action is available on an "opt-out" basis, consumers should be adequately notified of the initiation of such cases so that they can take steps to exclude themselves if so desired.</p> <p>4.8 Such notices should be written in plain, easily understood language and should contain a clear and concise explanation of the factors relevant to the consumer's decision to be included or excluded from the collective action.</p> <p>4.9 Consumers should not be compelled to take part in or be bound by the outcome of a collective action proceeding of which they have not been adequately notified.</p> <p>4.10 It should be possible to adjudicate issues of both liability and damages in a collective or representational action.</p> <p>4.11 These mechanisms set forth in Section 4.5.1 and Section 4.5.2 should be designed to permit a consumer domiciled in one member state to participate in a collective action brought in the courts of another member state.</p> <p><b>5. Governmental Dispute Resolution and Redress for Economic Harm to Consumers</b></p> <p>5.1 Member states should adopt laws that enable one or more governmental entities, including a consumer protection enforcement authority or other competent authority at the national, state, provincial, municipal, or local level charged with protecting similar consumer interests, to take action and obtain remedies, including redress, for or on behalf of consumers who have suffered economic harm as a result of being deceived, or defrauded, or misled due to</p>	<p>encuentren disponibles sobre una base de "inclusión", los consumidores deberían ser debidamente notificados con respecto a la iniciación de dichos procedimientos a efectos de que puedan tomar los pasos apropiados para ser incluidos dentro del grupo y beneficiarse de los resultados correspondientes.</p> <p>4.7.2 Cuando los procedimientos colectivos se encuentre disponibles sobre una base de "exclusión", los consumidores deberían ser debidamente notificados con respecto a la iniciación de dichos procedimientos a efectos de que puedan tomar las medidas apropiadas para ser excluidos del grupo, si así lo desean.</p> <p>4.8 Las notificaciones o avisos deberían ser redactados en lenguaje sencillo y claramente comprensible y deberían contener una explicación clara y concisa de los factores relevantes a ser tomados en cuenta por el consumidor al decidir acerca de su inclusión o exclusión respecto a la acción colectiva.</p> <p>4.9 Los consumidores no deberían verse forzados a participar en un procedimiento colectivo con respecto al cual no hayan sido debidamente notificados, ni les serán aplicables bajo dichas circunstancias los resultados del mismo.</p> <p>4.10 Debería existir la posibilidad de que el procedimiento colectivo o representativo determine tanto los temas de responsabilidad como los daños a ser compensados.</p> <p>4.11 Los mecanismos descritos en los Artículos 4.5.1 y 4.5.2 deberían estar diseñados a efectos de permitir que un consumidor domiciliado en un estado miembro pueda participar en una acción colectiva tramitada ante los juzgados de otro estado miembro.</p> <p><b>5. Solución de Controversias y Restitución Gubernamental en caso de Daño Económico a los Consumidores</b></p> <p>5.1 Los estados miembros deberían adoptar leyes para autorizar a una o más entidades gubernamentales, incluyendo una autoridad ejecutora [alt: fiscalizadora] de protección al consumidor u otra entidad competente a nivel nacional, estatal, provincial, municipal o local que tenga a su cargo la protección de los intereses de los consumidores, a efectos de poder iniciar procedimientos y plantear reclamos, incluyendo en materia de restitución, para o en representación de los consumidores que hayan sufrido un daño económico como resultado de haber sido</p>
---	---

<p>fraudulent or deceptive commercial practices in a business-to-consumer transaction.</p> <p>5.2 The authority for consumer protection enforcement authorities to obtain redress for consumers can be particularly helpful in addressing complex cross-border disputes involving fraudulent and deceptive commercial practices. Thus, actions taken by consumer protection enforcement authorities may serve an important and complementary goal to other avenues for consumer relief outlined in these Guidelines.</p> <p>5.3 Such governmental entities should have authority to decide whether to take action and obtain remedies, including redress, on behalf of consumers. Such proceedings may be in addition to other remedies provided elsewhere.</p> <p>5.4 Annex D to these Guidelines, entitled Model Law on Government Redress For Consumers Including Across Borders, provides for the creation of one or more competent authorities, grants the authority obtain monetary redress and engage in cross-border cooperation; and facilitates recognition of foreign civil judgments for consumer redress of fraudulent or deceptive commercial practices.</p> <p><b>6. Definitions</b></p> <p>6.1 "Consumer" means a natural person engaging in a commercial transaction for personal, family, or household use, and not for resale or other commercial activity.</p> <p>6.2 "Business-to-consumer transactions" means transactions for value between commercial entities and consumers. These can include, to the extent provided for in the law, cross-border transactions or services.</p> <p>Examples of business-to-consumer transactions covered by these Guidelines are breach of consumer protection laws against fraudulent, misleading, and unfair commercial conduct or breach of contract arising out of a business to consumer transaction (e.g., unauthorized billing and charging; misrepresentations or omissions</p>	<p>engañados o defraudados o inducidos en error debido a prácticas fraudulentas o engañosas en el contexto de una operación de empresa a consumidor.</p> <p>5.2 La facultad acordada a las autoridades ejecutoras [alt. fiscalizadoras] de protección al consumidor para obtener la restitución a favor de los consumidores puede resultar de especial utilidad en el caso de conflictos complejos a nivel transfronterizo que se vinculen con prácticas fraudulentas y engañosas. En consecuencia, las acciones iniciadas por las autoridades ejecutoras [alt. fiscalizadoras] de protección al consumidor pueden cumplir un fin de gran importancia y complementario con respecto a los otros mecanismos de apoyo al consumidor que se mencionan en esta Guía.</p> <p>5.3 Dichas entidades gubernamentales deberían contar con la facultad para determinar si deberán o no iniciar un procedimiento y plantear reclamos, incluyendo en materia de restitución. Estos procedimientos podrán ser adicionales a los procedimientos y mecanismos establecidos por otras fuentes.</p> <p>5.4 El Anexo D de esta Guía, Titulado Ley Modelo de Restitución Gubernamental (incluyendo a nivel transfronterizo), regula la creación de una o más autoridades competentes, otorga la facultad de obtener restitución monetaria y realizar actividades de cooperación a nivel transfronterizo, y facilita el reconocimiento de sentencias civiles extranjeras para la restitución a consumidores por prácticas comerciales fraudulentas o engañosas.</p> <p><b>6. Definiciones</b></p> <p>6.1 "Consumidor" significa una persona natural que actúa en una operación comercial a efectos del uso personal, familiar o del hogar, y no para fines de reventa u otra actividad comercial.</p> <p>6.2 "Operaciones de empresa a consumidor " significa operaciones a título oneroso entre entidades comerciales y consumidores. Esta definición puede incluir, en la medida de lo permitido por la ley, operaciones o servicios transfronterizos.</p> <p>Ejemplos de las operaciones de empresa a consumidor que se rigen por esta Guía incluyen el incumplimiento de leyes de protección al consumidor en virtud de conductas comerciales fraudulentas, engañosas o desleales, o el incumplimiento de contrato resultante de una operación de empresa a consumidor (por ejemplo, cobranzas o deducciones no autorizadas; declaraciones falsas u</p>
--	---

<p>of material facts in advertising and marketing; non-delivery of products; delivery of non-conforming products).</p> <p>6.3 "Dispute Resolution" means mechanisms designed to provide consumers with the opportunity to resolve their complaints against businesses and to obtain redress (which includes monetary and/or restorative relief as defined in section 6.4, below) when those consumers have suffered economic harm arising out of transactions involving goods or services, including cross-border transactions. This term includes informal and formal mechanisms, online and offline mechanisms, and private sector, public sector, administrative, and judicial mechanisms. (Examples of such mechanisms include traditional judicial proceedings, simplified court proceedings, arbitration proceedings, and alternative dispute resolution proceedings such as conciliation, facilitated settlement or arbitration.) It may include mechanisms or systems for obtaining monetary compensation or injunctive relief that contains a restorative element.</p> <p>6.4 "Redress" means (a) compensation for economic harm, whether in the form of a monetary remedy (<i>e.g.</i>, a voluntary payment, damages, restitution, or other monetary relief) or (b) a conduct remedy with a restorative element (<i>e.g.</i>, exchange of a good or service, specific performance, cancellation, or rescission of a contract), or both.</p> <p>6.5 "Economic harm" means actual monetary loss sustained by a consumer in a business-to-consumer transaction as the direct and foreseeable result of that transaction.</p> <p>6.6 "Consumer protection enforcement authority" means any governmental public body that has a principal mission of implementing laws against fraudulent, misleading, or unfair commercial practices affecting consumers and has powers (a) to conduct investigations, (b) to pursue enforcement proceedings, or (c) both.</p> <p>6.7 "Member state" means a member state of the Organization of American States.</p>	<p>omisión de información esencial en la publicidad o comercialización; la no entrega de productos; o la entrega de productos que no cumplen las condiciones pactadas).</p> <p>6.3 "Solución de Controversias" significa los mecanismos diseñados para proporcionar a los consumidores la oportunidad de resolver sus reclamos contra las empresas y obtener restitución (que incluye tanto la compensación monetaria como la restitución, según se define en el artículo 6.4) cuando dichos consumidores han sufrido un daño económico generado por las operaciones que involucren bienes o servicios, incluyendo las operaciones transfronterizas. Esta expresión incluye mecanismos formales e informales, en línea o fuera de línea, así como mecanismos ante el sector privado, el sector público, y mecanismos administrativos y judiciales. (Ejemplos de dichos mecanismos incluyen los procedimientos judiciales tradicionales, procedimientos judiciales simplificados, procedimientos de arbitraje y procedimientos alternativos de solución de controversias como ser la conciliación, los acuerdos facilitados o el arbitraje.) Puede incluir asimismo mecanismos o sistemas para obtener una compensación monetaria o medidas cautelares que contengan un elemento restitutivo.</p> <p>6.4 "Restitución" significa (a) la compensación de un daño económico, ya sea de naturaleza monetaria (por ej., pago voluntario, daños y perjuicios, restitución u otra compensación monetaria), o (b) una conducta con elementos restitutivos (por ej., el canje de bienes o servicios, el cumplimiento específico, la anulación o la rescisión de un contrato), o ambas opciones.</p> <p>6.5 "Daño económico" significa la pérdida monetaria real que haya sufrido el consumidor en una operación de empresa a consumidor, como resultado directo y previsible de esa operación.</p> <p>6.6 "Autoridad ejecutora de protección al consumidor" [alt: fiscalizadora] significa cualquier organismo público gubernamental cuya misión principal consista en la implementación de leyes en contra de las prácticas fraudulentas, engañosas o desleales que afecten a los consumidores, y que tenga las facultades de (a) realizar investigaciones, (b) iniciar procedimientos de ejecución, o (c) ambas opciones.</p> <p>6.7 "Estado miembro" significa un estado miembro de la Organización de Estados Americanos.</p>
---	--

<p>6.8 "Cross-border" means between or among consumers and businesses domiciled in different member states.</p>	<p>6.8 "Transfronterizo" significa entre consumidores y empresas domiciliados en distintos estados miembros.</p>
<p>6.9 "Consumer association" means a non-governmental organization that has, as its primary mission, the promotion of consumers' rights and interests in the marketplace.</p>	<p>6.9 "Asociación de consumidores " significa una organización no gubernamental que tenga, como misión principal, la de promover los derechos e intereses de los consumidores en el mercado.</p>

DRAFT / BORRADOR