

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL  
CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR**

**DOUGLAS ROGELIO OROZCO CANTÉ**

**GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2012**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL  
CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**DOUGLAS ROGELIO OROZCO CANTÉ**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, diciembre de 2012

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**DECANO:** Lic. Avidán Ortiz Orellana  
**VOCALII:** Lic. Mario Ismael Aguilar Elizardi  
**VOCAL III:** Lic. Luis Fernando López Díaz  
**VOCAL IV:** Br. Víctor Andrés Marroquín Mijangos  
**VOCAL V:** Br. Rocael López González  
**SECRETARIA:** Licda. Rosario Gil Pérez

**TRIBUNAL QUE PRÁCTICO  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidenta: Licda. Edna Mariflor Irungaray López  
Vocal: Lic. Gamaliel Sentes Luna  
Secretario: Lic. Eduardo Chinchilla Giron

**Segunda Fase:**

Presidenta: Licda. Aris Beatriz Santizo Girón  
Vocal: Licda. Roxana Elizabeth Alarcón Monzón  
Secretario: Licda. Rina Verónica Estrada Martínez

**RAZÓN:** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y Contenido de la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y del Examen General Público).



CARLOS ALFREDO JÁUREGUI MUÑOZ

ABOGADO Y NOTARIO

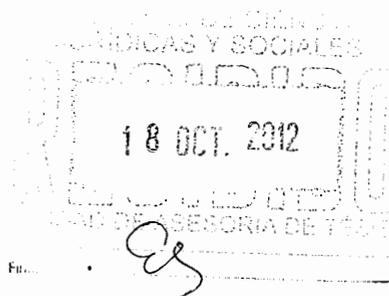
Colegiado No.7455

Sexta avenida "A" 20-38 zona uno

Cel. 59782428

Guatemala, 18 de octubre de 2012

Doctor Bonerge Amilcar Mejia Orellana  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho.



Respetable Doctor Bonerge Amilcar Mejia Orellana:

Atentamente, me dirijo a usted para informarle que mediante resolución del diecisiete de octubre de dos mil doce, emitida por la Unidad Asesoría de Tesis, se me nombró como asesor de Tesis del bachiller Douglas Rogelio Orozco Canté, por lo que en cumplimiento de dicha resolución, hago de su conocimiento que al estudiante se le asesoró oportunamente la elaboración de la investigación titulada **“Competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, al ejercer Procuración al Consumidor”**, razón por la cual me permito dictaminar lo siguiente:

- I. Considero que el contenido científico y técnico en el trabajo realizado por el bachiller Douglas Rogelio Orozco Canté, contempla una problemática de mucho interés nacional e internacional; por lo tanto, fue atinado basarse en el cuerpo legal relacionado de Guatemala.
- II. En el desarrollo del trabajo se puede apreciar que un enfoque metodológico deductivo e inductivo, partiendo de datos o hechos conocidos a descubrir otros.
- III. El bachiller Douglas Rogelio Orozco Canté se ajustó a las normas de ortografía y redacción, hecho evidenciado en la estructura de todo el trabajo; acciones que contribuyeron a que el fondo y forma del mismo se ajustaran a lo esperado en esta clase de investigaciones.
- IV. El estudiante concluyó que la realidad económica de los usuarios y consumidores guatemaltecos, suele empañarse debido a que los



procedimientos administrativos, en relación con la reclamación de los derechos, en ocasiones se tornan engorrosos, por lo que a veces prefieren no reclamar o desistir de los reclamos; en ocasiones los medios de impugnación desprotegen al consumidor o usuario. Se recomienda, atendiendo a lo emanado por la ley, crear la Procuraduría del consumidor, esto, con la idea de lograr mas control sobre la denuncias presentadas.

- V. A mi juicio, el aporte científico de la investigación se presenta en el resumen de la normativa relacionada con la intervención que la Diaco, debe tener en asuntos relacionados con reclamos de usuarios y consumidores.
- VI. La Bibliografía utilizada me pareció apropiada, diversa y bastante actualizada, por lo que logró sustentar fehacientemente su trabajo.

Por las razones mencionadas, considero que el trabajo de tesis del bachiller Douglas Rogelio Orozco Canté, cumple con todo lo establecido en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, lo cual me permite emitir dictamen favorablemente, por lo que solicito se continúe con el trámite establecido de conformidad con la ley.

Atentamente,

Lic. Carlos Alfredo Jáuregui Muñoz  
Asesor  
Colegiado 7455

Lic. Carlos Alfredo Jáuregui Muñoz  
ABOGADO Y NOTARIO



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

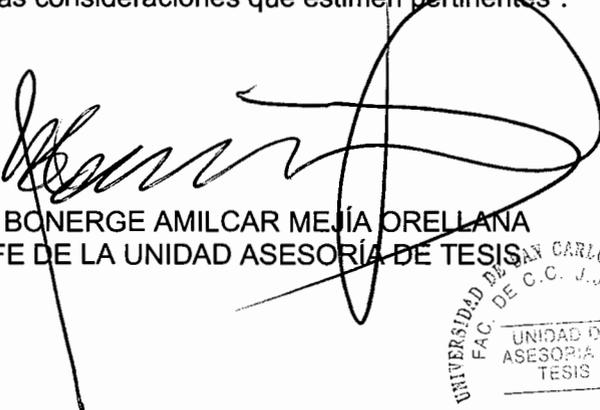
Edificio S-7, Ciudad Universitaria  
Guatemala, Guatemala



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.  
Guatemala, 18 de octubre de 2012.

Atentamente, pase al LICENCIADO ALVARO HUGO SALGUERO LEMUS, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del estudiante DOUGLAS ROGELIO OROZCO CANTÉ, intitulado: "COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título del trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual establece: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".

  
DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA  
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS

cc.Unidad de Tesis  
BAMO/iyr.



# LICENCIADO

Álvaro Hugo Salguero Lemus  
ABOGADO Y NOTARIO  
Tel: 52042622

6av- 0-60 zona 4 of. 205 torre profesional I



Guatemala, 22 de octubre de 2012

Licenciado  
Bonerge Amilcar Mejía Orellana  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho



Licenciado Mejía Orellana:

De conformidad con el nombramiento, como Revisor de Tesis del estudiante DOUGLAS ROGELIO OROZCO CANTÉ, cuyo título en definitiva se intitula "**COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR**", he realizado la revisión de la presente investigación y en su oportunidad, sugerí algunas correcciones de tipo gramatical y de redacción, las cuales consideré necesarias para la mejor comprensión del tema que se desarrolla.

1. En relación al contenido técnico y científico de la tesis, abarca las etapas del conocimiento científico, el planteamiento del problema, la formulación de la hipótesis y su comprobación.
2. Se pudo verificar que en la investigación del ponente utilizó el método de la hermenéutica jurídica, apoyada por los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo y dialéctico, por lo cual se encontró necesariamente dentro de la Dogmática Jurídica.
3. La contribución científica del trabajo es de importancia, pues el contenido es de interés para la ciudadanía guatemalteca, derivado de que propugna que no se continúen violentando los derechos de los consumidores, en lo que respecta a la competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, y que los mismos sean protegidos por las autoridades de nuestro país.
4. En cuanto al hacer mención conclusiones y recomendaciones que se formulan al final del trabajo de tesis son congruentes ya que se habla de La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe implementar procedimientos mas breves con el contenido de la investigación realizada; en cuanto a la recolección de la

# LICENCIADO

Lic. Álvaro Hugo Salguero Lemus  
ABOGADO Y NOTARIO

Tel: 56304044

6av- 0-60 zona 4 of. 205 torre profesional I



información, fue de gran apoyo en su investigación ya que la bibliografía es considerablemente actual.

5. Por lo expuesto concluyo que el trabajo de tesis del perito **DOUGLAS ROGELIO OROZCO CANTÉ** no se limita a cumplir únicamente con los presupuestos de presentación y desarrollo, sino también a la sustentación en teorías, análisis y aportes tanto de orden legal como académica, ello en atención a los preceptos del normativo en mención regulados por el Artículo treinta y dos (32) del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.
6. En su consecuencia en mi calidad de **Revisor** de tesis me permito **DICTAMINAR FAVORABLEMENTE**, en el sentido de que el trabajo de tesis de grado de la autora amerita seguir su trámite hasta su total aprobación para ser discutido en su examen público de graduación y poder optar al grado académico de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular me suscribo como su atento y seguro servidor.

LICENCIADO ALVARO HUGO SALGUERO LEMUS  
COLEGIADO 3087

**LIC. ALVARO HUGO SALGUERO LEMUS**  
ABOGADO Y NOTARIO



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria  
Guatemala, Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 06 de noviembre de 2012.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante DOUGLAS ROGELIO OROZCO CANTÉ, titulado COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/iyr

Lic. Avidán Ortiz Orellana  
DECANO



Rosario





## DEDICATORIA

**A DIOS:** Porque en cada momento de mi vida me ha demostrado su gran amor y por darme todo lo que tengo, sin El no sería nada.

**A MIS PADRES:** Wilson Rogelio Orozco Miranda y Marta Lidia Canté Hernández, por su amor, apoyo, esfuerzo y sacrificio incondicional a lo largo de mi vida y gracias a ellos he podido alcanzar los objetivos que hasta ahora me he propuesto.

**A MI HERMANO:** Jhonatan Josué Orozco Canté, a quien quiero e incito a seguir esforzándose para alcanzar sus metas que el desee.

**A MI FAMILIA:** Abuelos, tíos y primos a quienes agradezco su apoyo y por creer en mí.

**A MI NOVIA:** Loida Jemima Pardo Taqué, por estar en todo mi camino universitario y apoyarme en todo momento de mi vida que me ha acompañado



**A MIS AMIGOS:**

A quienes aprecio y compartimos desvelos, preocupaciones, así como buenos momentos, y en especial a mi amigo Abraham Saul Ortiz Méndez por apoyarme más allá de lo académico

**A:**

La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, así como a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y sus Autoridades, gracias por todo el conocimiento adquirido y por permitirme egresar con orgullo de tan honorable casa de estudios.



## ÍNDICE

	Pág
Introducción .....	i

### CAPÍTULO I

1. Usuario, consumidor y procuración .....	1
1.1 Usuario .....	2
1.1.1 Definiciones .....	2
1.2 Consumidor .....	3
1.2.1 Definiciones .....	4
1.3 Características .....	6

### CAPÍTULO II

2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO .....	23
2.1 Antecedentes históricos .....	23
2.2 Función de la dirección de asistencia al consumidor.....	30
2.3 Estructura organizativa de la dirección .....	31

### CAPÍTULO III

3. Leyes que regulan el funcionamiento de la DIACO .....	47
--	----



	Pág
3.1 Convenios internacionales en materia de derechos de defensa del consumidor .....	47
3.1.1 Directrices de las Naciones Unidas .....	49
3.1.2 Tratado de Libre Comercio Centroamericano .....	52
3.1.3 Código Aduanero Uniforme Centroamericano.....	53
3.2 La Constitución Política de la República de Guatemala .....	53
3.3 Código Civil de Guatemala .....	56

#### CAPÍTULO IV

4. Grado de competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, al ejercer procuración al consumidor.....	73
4.1 Procedimientos para presentar quejas y/o reclamos.....	76
4.2 Tipos de procedimiento .....	77
4.2.1 Arreglo directo conciliatorio entre las partes.....	77
4.2.2 Arbitraje de consumo .....	79
4.2.3 Procedimiento Administrativo.....	80
4.3 Medios de impugnación.....	84
4.3.1 Recurso de revocatoria.....	85



	Pág
4.3.2 Recurso de reposición.....	86
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>89</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>91</b>



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación de tesis se refiere al tema de la competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, al ejercer procuración al consumidor misma que la población guatemalteca en general carece de conocimiento en lo relativo a sus derechos y la forma de hacerlos valer; por lo tanto, se ve limitada en las acciones que pueda realizar para asegurar su propio bienestar. En lo relacionado con la cultura del derecho del consumidor, el conocimiento es relativamente escaso ya que se desconoce en su cabalidad las funciones que la DIACO realiza, en pro de la protección a los derechos de los consumidores.

La investigación que se propone, intenta condensar de manera objetiva y práctica, las funciones de dicha Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, al mismo tiempo, que plantea procedimientos que servirán de guía a todos aquellos que deseen hacer valer sus derechos.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, una de ellas es que Guatemala es un país que se caracteriza por la diversidad de comerciantes; algunos con alto sentido de ética y moral, quienes actúan con justicia en las transacciones que realizan, brindando con exactitud lo que ofrecieron; sin embargo existen otros, cuyo sentido de la responsabilidad se encuentra por debajo de lo aceptado socialmente, afectando muy directamente a aquellos que en el ámbito económico y comercial, se les denomina consumidor final.

El problema que dio inicio a la presente investigación fue definido de la forma siguiente:  
¿Cuál es el alcance y los límites de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en materia de protección a los derechos del consumidor?

La hipótesis corresponde a que en Guatemala, la complejidad de estos hechos se enfrenta específicamente a través del conocimiento de las leyes que las regulan; por lo que se requiere de la búsqueda del reconocimiento y fortalecimiento de las actuales,



con la intención de lograr sensibilizar a la ciudadanía en general, así como a los funcionarios e instituciones responsables de velar por el cumplimiento de las mismas.

Los objetivos de la misma son: a) Determinar la competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, al ejercer procuración al consumidor; b) Establecer derechos de los consumidores; c) Indicar los procedimientos que se requieren para presentar quejas y/o reclamos y d) Identificar a las instituciones que intervienen en procesos de denuncia a favor de los consumidores.

El presente trabajo de tesis se desarrolla en cuatro capítulos: En el capítulo I, se analiza el concepto, las características, derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios; en el capítulo II, se hace referencia a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, definición, antecedentes históricos, función de la Dirección, estructura organizativa de la Dirección; el capítulo III, versa acerca de las leyes que regulan el funcionamiento de la DIACO como lo son la norma constitucional y la norma ordinaria y los convenios internacionales en materia de derechos de defensa del consumidor; el capítulo IV, desarrolla el grado de competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor al ejercer procuración al consumidor.

En cuanto a los métodos se utilizaron el deductivo, analítico y sintético, los cuales permitieron analizar en su conjunto los fenómenos objeto del estudio, y descubrir la esencia del problema, desplazando todo el conocimiento a lo que establece la legislación de Guatemala. Las técnicas de investigación utilizadas predomina la documental, ya que se tomaron los lineamientos de la misma en cuanto a la consulta de libros, diccionarios, leyes, enciclopedias para desarrollar los temas de la investigación planteada.

Sea entonces ésta un aporte para la tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, en apoyo al desarrollo técnico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



## CAPÍTULO I

### 1. Usuario, consumidor y procuración

Desde la antigüedad, es inevitable pensar que, cada individuo, atendiendo a sus diversas necesidades, se vio obligado a producir bienes que satisficieran las mismas; o, en otros casos, a intercambiar aquellos que producía; estableciéndose de esta manera la oferta y la demanda; sin embargo, para efectos de definir los vocablos pertinentes a esta investigación, es importante situarnos en una época donde el sistema capitalista comenzó a gestarse; es decir, a partir de la revolución industrial.

Históricamente, a partir de ese acontecimiento, los productos fueron introducidos de forma masiva al mercado, lo cual evidenció la necesidad de crear lugares especiales para su distribución, de igual forma masiva. Esto también provocó que las áreas geográficas de distribución, también fueran extendidas.

Lo expresado anteriormente, provocó grandes cambios a nivel social, y junto a ello, aparecieron necesidades relacionadas con la protección masiva, la publicidad, las relaciones económico-jurídicas del mercado; así como, todas aquellas relacionadas con la promoción y distribución de las mercancías.

A partir de ello, también debió establecerse un orden jurídico, con el fin de normar las relaciones comerciales, además de proteger los derechos de los consumidores de manera eficiente, en condiciones de igualdad, con el fin de consolidar el movimiento político social del momento. "Fue así como en la última década del siglo XIII surgieron los derechos civiles y políticos, amparados por los movimientos de independencia, y el ánimo de libertad que estos expresaban; destacándose la importancia que cobraron el derecho a la vida, a la propiedad, y otros relacionados con aspectos laborales, económicos, sociales, culturales y los de los consumidores"<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Aaker, David. **El consumidor, consideraciones teóricas doctrinales en torno a su concepto.**



## 1. 1. Usuario

Para entender el término usuario, es importante resaltar que las sociedades satisfacen sus necesidades de diversas maneras, y no precisamente, utilizando artículos concretos; es decir, objetos que pueden apreciarse en cuanto a forma, color y tamaño. Una de las maneras de satisfacción, resulta ser, la contratación de servicios, los cuales se diversifican, dependiendo de la urgencia de los mismos; entre ellos se pueden mencionar los relacionados con la educación, salud, seguridad, entre otros.

### 1.1.1. Definiciones

En la legislación Guatemalteca, se encuentra regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuarios, Decreto 006 - 2003, en el Artículo 3, se establece la siguiente definición para usuario: "Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privados".

Tomando en cuenta la anterior definición, se puede afirmar que el término usuario, define a aquella persona que adquiere bienes para su uso, y que el fin de dichos productos es para su exclusivo uso y no para la redistribución.

Por otro lado, la Real Academia de la Lengua, define el vocablo usuario como el "que usa ordinariamente algo" o dicho de una persona: la "que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación" o la "que por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento de un servicio".<sup>2</sup>

Sin embargo, según la iniciativa de ley, número 3888 de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, propuesta por Nineth Montenegro, los términos consumidor y usuario son definidos por igual, así: "Personas individuales o jurídicas,

---

<sup>2</sup> Real Academia de la Lengua Española. Diccionario. 22ª edición. 2010.



publicas o privadas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios.

Así también, se entiende por consumidor a la persona física o jurídica, pública o privada que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con el objeto de integrarlos en proceso de producción, transformación, comercialización o presentación de servicios a terceros o productos finales”. En este punto, la definición se extiende más allá del consumidor final, ya que contempla la adquisición de bienes con fines de producción para luego ser nuevamente comercializados.

## 1.2. Consumidor

En estudio realizado por la Asociación de Investigación y Estudios Sociales ASIES, durante 1992, se resalta la idea de que en las sociedades en donde la oferta, demanda y competencia operan fluidamente, es más que notorio que, “Los hombres se han convertido en entes consumidores, los cuales pueden clasificarse en dos categorías: aquellos que utilizan productos que sirven para satisfacer necesidades verdaderamente básicas; y los que consumen productos básicos, pero, que también compran cosas no esenciales para la subsistencia”<sup>3</sup>.

De la relación establecida entre productores y consumidores, nace el derecho comercial; por lo tanto, también se produce la necesidad de ejercer un control y cierto tipo de regulación en cuanto a la protección de los intereses de los compradores se refiere, debido a que en algún momento, la mala calidad de los productos o la sobrevaloración de los mismos, coloca en desventaja a la sociedad consumidora, ya que los productores de bienes y servicios, únicamente anteponen su bienestar económico personal careciendo de toda moral, ante la necesidad del comprador.

Por tal razón, los derechos del consumidor han sido considerados parte de los Derechos Humanos, los cuales han sido incorporados al ordenamiento jurídico de las

---

<sup>3</sup> ASIES. **Proyecto de difusión de los Derechos Humanos, derechos del consumidor.** Número 7. Guatemala, 1992. Pág. 4



naciones, por medio las constituciones de cada república; tal es el caso de Guatemala, la cual en el Artículo 119, inciso i), indica las obligaciones del Estado relacionadas con este campo, y se expone de la siguiente manera: “La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”

### 1.2.1. Definiciones

En la legislación Guatemalteca, este derecho se encuentra regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuarios, Decreto 006-2003, en el Artículo 3, y establece la siguiente definición de consumidor: “Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza”.

En economía, un consumidor es “una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios”<sup>4</sup>. En otras palabras podría decirse que es el sujeto que requiere de la satisfacción de necesidades a través de la compra u obtención de bienes y/o servicios.

La Real Academia de la Lengua Española, define el vocablo consumidor de la siguiente manera: “Persona que compra productos de consumo”<sup>5</sup>.

Autores como Guillermo Cabanellas, define el término como: “Titular del derecho real de uso...El que usa ordinaria o frecuentemente un servicio”<sup>6</sup>; este personaje, también concuerda en cuanto a que, el usuario satisface la necesidad a través de un servicio adquirido.

Para otros autores como Ricardo Sandoval, “El consumidor es una persona física o jurídica que adquiere, posee o utiliza un bien o un servicio puesto en el seno del

---

<sup>4</sup> wikipedia.org/wiki/consumidor (12 de julio de 2011) 14:00 horas.

<sup>5</sup> RAE. Diccionario de la Lengua Española. XXII edición. 2010.

<sup>6</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario Jurídico Elemental**. 2004. Pág. 321



sistema económico, por un profesional, sin perseguir, ella misma, la fabricación, transformación, distribución o la prestación dentro del cuadro de un comercio o profesión”<sup>7</sup>.

Puede decirse, que se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, para la adquisición o locación de cosas muebles; la prestación de servicios; la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada.

De acuerdo con lo anterior, se infiere que la persona física protegida por su condición de consumidor, es aquella que necesita equilibrar la relación comercial que se establece entre quien le vende y lo que adquiere, de modo que se conserve cierto grado de equilibrio entre ambas partes, pero, de cierta manera favoreciendo al consumidor; esto debido a que la relación de consumo se establece por necesidad y se da por sentado la buena calidad del producto.

En otras legislaciones, el término usuario y consumidor, adquiere prácticamente, la misma concepción. Así por ejemplo, en España, en la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, el vocablo, se define de la siguiente manera: “Las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden”<sup>8</sup>. Para esta legislación el término no se separa en la descripción; por lo tanto, se usa indiscriminadamente.

---

<sup>7</sup> Sandoval, Ricardo. **Derecho del consumidor**. 2004. Pág. 41

<sup>8</sup> Ley 26-1984. **Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios**. España 1984. (12 de junio de 2012).

Por su parte, el Estado de México, también concibe el mismo criterio y en el Artículo 3 de la Ley federal de protección al consumidor de los Estados Unidos Mexicanos, define los vocablos como: “La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley”<sup>9</sup>. Al igual que en España, en México no se realiza ninguna discriminación en la aplicación del vocablo.

Por otro lado, en Argentina, la ley establece lo siguiente: “Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social: a) La adquisición o locación de cosas muebles; b) La prestación de servicios; c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada”<sup>10</sup>

### 1.3. Características

Según Luis Fernández de la Gándara, en la legislación española, el concepto de consumidor y usuario, varía según el ámbito de protección que pretenda establecerse. Así, “El consumidor y usuario como cliente, es aquel que contrata con un empresario para adquirir los bienes o servicios por él ofertados, tanto si la adquisición se realiza para atender necesidades privadas, como si se realiza en el marco de una actividad empresarial con particularidades propias”<sup>11</sup>.

Atendiendo a lo anterior, el autor hace una clasificación de los intereses del consumidor y usuario, en tres niveles o categorías distintas:

---

<sup>9</sup> Ley federal de protección al consumidor de los Estados Unidos Mexicanos. ( 12 de junio de 2012).

<sup>10</sup> Ley 24-240. Ley de protección a los consumidores y usuarios. 1993

<sup>11</sup> Fernández de la Gándara, Luis. Fundamentos de derecho mercantil. 1999. Pág. 69.



- a) Los derechos personales indisponibles y constitucionalmente garantizados como la salud y la seguridad personal, orientados hacia una responsabilidad objetiva de productores por los daños causados a terceros.
- b) Los intereses económicos y sociales: la figura del consumidor se caracteriza por ser la parte más débil, necesitada por tanto, de una específica tutela legislativa que, mediante cláusulas generales o disposiciones de carácter imperativo, le proteja contra precios y medidas ventajosas, tales como el abuso de posición dominante o la política seguida por las instituciones bancarias en materia de crédito de consumo.
- c) Los intereses civiles del ciudadano en cuanto consumidor, consientes de adoptar las decisiones en el mercado con el mayor grado de conocimiento y libertades establecidos en garantía de una correcta información comercial; tales como: medidas sobre control de peso, etiquetado, modos de presentación del producto, entre otros; así como, reglas sobre control de la publicidad, representación de sus intereses y fórmulas de asociación y agrupación.

A nivel general, podemos establecer que el consumidor es aquella persona que tiene un comportamiento orientado a buscar, comprar, usar, evaluar y disponer de los productos, servicios, e ideas que espera que satisfagan sus necesidades. Es decir, aquellas personas que toman decisiones para gastar sus recursos disponibles en artículos relacionados con el consumo.

La idea de consumidor, generalmente es utilizada para describir dos diferentes tipos de entidades consumidoras; el individual o persona humana y el organizado o persona jurídica y/u organizacional. El primero, es el individuo que compra bienes y servicios para su propio uso o para el hogar. Y el segundo, es una entidad jurídica legalmente establecida, que abarca negocios privados, dependencias estatales, e instituciones, las cuales deben comprar productos y servicios con el fin de lograr operativizar sus organizaciones, indistintamente de si el giro de la institución es para obtener ganancias o no. Es decir, las compañías manufactureras compran la materia prima y otros .



componentes necesarios para fabricar y vender sus propios productos; las de servicio el equipo necesario para cumplir su cometido; las dependencias del gobierno, insumos para el logro de sus objetivos.

## - Derechos y obligaciones

Como seres humanos y a medida que el tiempo ha transcurrido, las sociedades se han vuelto más complejas y han descubierto o decidido que existen derechos inalienables, por el simple hecho de ser humanos; éstos han sido reconocidos tanto a nivel nacional, como internacional, en instrumentos que contribuyen a la protección de los mismos; tal es el caso de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

En materia de protección al consumidor, también existen documentos de corte internacional, los cuales establecen las directrices que contribuyen a que el objetivo sea cumplido; tal es el caso de, la Carta Europea de Protección al Consumidor, emanada de la Comunidad Económica Europea, durante el año de 1973, en la cual se reconocen cuatro derechos fundamentales de los consumidores:

1. "El derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores, las cuales se manifiestan mediante el fácil acceso a la justicia, siendo que lo consumidores deben ser protegidos de todo daño, como consecuencia de los bienes que adquieren para su consumo"<sup>12</sup>.
2. "El derecho a la reparación del daño que soporte el consumidor, por la circulación de productos defectuosos, para lo cual, los países miembros de la comunidad europea, establecieron los parámetros generales a seguir, los cuales brindan seguridad de los bienes y servicios por medio de controles sobre los productos del mercado; así como, la protección de los intereses con regulaciones para la contratación en base a las condiciones generales"<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Comunidad Económica Europea. **Carta de protección al consumidor de 1973**. (20 de junio de 2012).

<sup>13</sup> **Ibid.**



3. "Derecho a la información y a la educación, no sólo para la obtención de información correcta sobre calidad, sino para verificar identidad de proveedores"<sup>14</sup>.
4. "Derecho a la libre organización en asociaciones y a ser representado en diversos organismos con el objeto de manifestar decisiones de carácter político y económico"<sup>15</sup>.

La Carta Europea de Protección al Consumidor, fue el primer documento internacional que admitió y reconoció los derechos de los consumidores, por lo que se convirtió en la base del ordenamiento jurídico de muchas legislaciones europeas; sin embargo, el 16 abril de 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó las directrices para la protección al consumidor, situación que dotó de un carácter universal a los derechos del mismo; constituyéndose éstas en documento que ocupó preeminencia sobre cualquier otro existente, hasta ese momento.

Fueron seis, los derechos reconocidos por esta Asamblea, a saber:

- Protección de los consumidores frente a los riesgos a la salud y seguridad. Los estados parte, deben adoptar medidas apropiadas, así como sistemas jurídicos, reglamentos de seguridad, normas; tanto de índole nacional, como internacional, para garantizar la inocuidad y el uso seguro de los productos.
- Promoción y protección de intereses económicos de los consumidores, a través de políticas de gobierno que favorezcan la economía nacional.
- Acceso a información que permita la libre elección de productos, atendiendo a las necesidades particulares de los usuarios, así como a las preferencias personales.

---

<sup>14</sup> **ibid.**

<sup>15</sup> **ibid.**



- Educación del consumidor. Los Estados parte deben crear programas de educación al consumidor, con el fin de que éste conozca sus derechos y obligaciones, como parte del proceso económico del país.
- Posibilidad de compensación efectiva al consumidor. Derecho a la reparación de los daños y perjuicios, a través de procedimientos oficiales; los cuales deben caracterizarse por su celeridad, resultando poco oneroso, justos y de fácil acceso.
- Libertad de constituir organizaciones de consumidores y acceso para emitir opiniones en dichas organizaciones.

Como ya se ha mencionado, los derechos del consumidor, han sido reconocidos escasamente a partir de la séptima década del siglo XX; esto dio lugar al apareamiento de los primeros movimientos de consumidores, los cuales reclamaron la creación de nuevas regulaciones sobre asuntos específicos en materia de consumo.

Previo a esos movimientos, los Estados Unidos, por medio de sus presidente John F. Kennedy, en marzo de 1962, propuso una ley relacionada con el derecho a ser informado en cuanto a los ingredientes fundamentales de un producto, cualidades nutritivas, fecha de elaboración de los productos, así como, de su caducidad entre otros.

Por lo tanto, debe entenderse que el consumidor tiene derechos, dignidad, libertad; pero, no simplemente para comprar, sino para exigir por lo que paga en el mercado de competencia.

Puede notarse que los derechos del consumidor, son una derivación o una extensión de los derechos humanos, puesto que abarca la protección de conciencia, de reflexión; ya que el mercado sujeta o condiciona el consumo, a referencias visuales y auditivas que resultan ser sugestivas; e inciden en la toma de decisiones.



Se busca pues, en la protección a este derecho, evitar el condicionamiento, por medios externos a la libre decisión, puesto que en primera instancia, el consumidor es un sujeto que racionaliza sobre tres dimensiones para poder realizar una compra: necesidad, oportunidad y capacidad de compra. Es evidente que la razón primordial del consumidor es satisfacer su necesidad con la mejor opción que encuentre.

Solamente después de haber comprado el producto o servicio requerido, el comprador se convierte en consumidor o usuario.

Por otro lado, en cuanto al productor o comerciante se refiere, el objetivo de la ley es crear conciencia en cuanto a que debe respetar los derechos de los consumidores; tanto como, obligarlo a cumplir las disposiciones relacionadas con el cuidado del medio ambiente, mientras los productos son fabricados.

Los fabricantes y/o comerciantes deben tener clara la idea de que por medio de sus productos, muchos aspectos básicos de los consumidores podrían ser afectados; tal es el caso de la vivienda, vestuario, servicios médicos, transporte, educación, entre otros.

Es a través de la libre demanda y oferta, que ambas partes de una transacción económica, se fortalecen y pueden mostrarse satisfechos, haciendo uso de los derechos y obligaciones que a las dos partes asisten.

Algunas de las obligaciones que los fabricantes y/o mercantes tiene que cumplir, son las siguientes:

- Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de lo convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.



- Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- Cumplir con las leyes tributarias del país.
- Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- Utilizar el idioma español, en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos, que se ofrecen al público.
- Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- Indicar con caracteres gráficos notorios, cuando se ofrezcan al público, productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción, o por daños a instalaciones, aparatos y otros, imputables al personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.



- Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos y otros.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el impuesto del valor agregado.
- Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
- Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- Hacerse responsable por los productos, cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.



- Al introducir un bien en el mercado, del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
- Resarcir al consumidor y/o usuario, de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él.

Como se puede notar, internacionalmente, la idea es permitir que el usuario y/o consumidor, se encuentre protegido de las malas prácticas relacionadas con la oferta y la demanda de productos y servicios; esto debido a que a través del tiempo se ha notado injusticias e ilegalidades en cuanto a lo que se ofrece y lo que en realidad se vende; causando un desequilibrio en la economía individual, sin que hasta cierto punto en la historia, se velara por la protección de los derechos de los consumidores finales.

De la Ley de Protección al Consumidor y Usuario o de otras vigentes del país que sean aplicables.

- Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio. Es decir, todos los consumidores se encuentran en igual posición de derecho de adquisición de bienes y servicios, siempre y cuando, también cuenten con el poder adquisitivo.
- Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna. Esto significa, que no debe establecerse restricciones en cuanto a cuándo o a quién se le deba aceptar una solicitud de reclamo.
- Proporcionar la información que le sea requerido por la autoridad competente. Es decir, cuando el uso de un producto no sea del todo claro, es conveniente que exista la disposición para realizar cualquier aclaración de uso en el momento de ser



solicitada; también, aplica a situaciones de reclamo, en las cuáles no se haya establecido un procedimiento claro, para realizar la solicitud de reclamo.

Al analizar la existencia y protección debida al consumidor, ya no sólo como una parte contratante, sino como un ser que constitucionalmente tiene protección debe tenerse en cuenta la realidad y la evolución del derecho mercantil. Así, en relación con la regulación jurídica en materia de protección al consumidor, es importante hacer notar que en la mayoría de las legislaciones, este se ha convertido en un mandato.

Algunas de las prohibiciones, de los proveedores, con relación a los derechos del consumidor son:

- El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información. Es decir, el consumidor no debería pagar más del precio anunciado.
- La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio. Esto indica la prohibición de que el precio o valor de un solo bien o servicio sea alterado, a favor del proveedor, dividiendo el artículo o servicio en accesorios, con el fin de obtener más dinero por el mismo producto, de como si lo vendiera de manera global.
- La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad. Como por ejemplo, la adulteración de la leche, la gasolina o las medicinas llamadas de tipo genérico.
- La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público. Debe venderse lo que el empaque indica, no menos.



- La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha. Esto se refiere a productos que por su existencia antigua, ya no cumplen con los requisitos de salud y nutrición requeridos.
- El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa para comercializar productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables. Este enunciado está relacionado con los momentos de crisis de cualquier naturaleza, los cuales son aprovechados por los proveedores para esconder el producto en existencia, agudizando, de esta manera, la crisis ya existente.
- La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas. De acuerdo con esto, los proveedores, deben conocer el contenido de la ley y las regulaciones existentes en cuanto a prohibiciones para la producción de algunos artículos y/o su comercialización.
- Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello. Este, al parecer es una de las obligaciones que no se atienden, pues es común encontrar instituciones que cobran los servicios de manera adelantada.
- Cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados. Este tipo de situación debe ajustarse a la realidad económica o a las tasas vigentes, para no caer en cobros desproporcionados.
- Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Es decir, que los derechos del consumidor tienen preeminencia sobre los del proveedor, debido a que en cualquier instancia, se daña su economía.



## - Procuración

De acuerdo con algunos autores, el término procuración, implica: "Cuidado o diligencia con que se trata y maneja una situación o la comisión o poder que alguien concede a otra persona para que en su nombre haga o ejecute algo"<sup>16</sup>.

"Diligencia y cuidado en el trato de asuntos o negocios especialmente ajenos"<sup>17</sup>.

En este caso particular, la primera concepción es la que mejor describe el vocablo; ya que, la Dirección de Atención al Consumidor, DIACO, actúa en nombre del Estado de Guatemala, para velar por la protección de los consumidores y usuarios.

A nivel internacional, Guatemala adquirió el compromiso de aplicar las directrices para la protección al consumidor, aprobadas en Asamblea General de las Naciones Unidas, el 9 de diciembre de 1985, mediante resolución número 39/248.

Con la emisión de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual cobró vigencia a finales del mes de marzo de 2003, Guatemala, cumple un compromiso contraído en las Naciones Unidas.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003, establece en el Artículo 4, los siguientes derechos básicos de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes:

- La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. Es decir, que los proveedores deben cuidar la integridad física de los consumidores; por lo tanto, sus productos o servicios, deben ser producidos y ofrecidos de manera que aquellos, no corran ningún tipo de riesgo.

---

<sup>16</sup> [www.significado-de.com/procuración\\_103818.html](http://www.significado-de.com/procuración_103818.html)

<sup>17</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 259



- La libertad de elección del bien o servicio. El consumidor y usuario es libre de escoger cuál, en toda la gama de productos ofertados, desea adquirir.
  
- La libertad de contratación. Igual que en el caso anterior, los proveedores no deben forzar la compra o uso de los productos; este es un derecho que se ve vulnerado en nuestro país, en las instituciones educativas, pues los colegios, obligan a los padres de familia a comprar útiles, uniformes y cuanto artículo ellos consideren conveniente vender, sin opción alguna.
  
- La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. Esto con la idea de que el consumidor, esté consciente de los detalles del producto, y que luego, alegue ignorancia.
  
- La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor. Esto, se refiere a que si no se ha especificado con exactitud las condiciones del producto o servicio, es responsabilidad del proveedor, responder ante cualquier eventualidad que se presente.
  
- La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada. La idea de esto radica en la necesidad que existe de que los clientes siempre deben encontrarse satisfechos por los bienes o servicios adquiridos.
  
- La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publique o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo. Es decir, si está publicado el precio, debe mantenerlo, a pesar de cualquier pérdida que este represente.



- La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que este ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien, o lo ha utilizado o consumido.
- Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. Ningún habitante de la nación puede alegar ignorancia de la ley, por lo tanto, es importante mantener una cultura de conocimiento de las leyes.
- Utilizar el libro de quejas, o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su inconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado. Este, es un recurso que contribuye al resguardo de sus derechos; por lo tanto, si no hace uso de él en principio, resultará muy difícil una resolución óptima a su problema.

Al realizar una comparación entre los derechos antes mencionados, puede notarse que están en sintonía con los deberes del Estado, contemplados en el Artículo 2, el cual le impone la obligación de garantizar no solo la libertad, sino también otros valores, como la seguridad, además del desarrollo integral de la persona. Así mismo, en el Artículo 3, el Estado garantiza el derecho a la vida, contemplado en el texto constitucional como una obligación fundamental, ya que en el propio preámbulo de la misma, se manifiesta la primacía de la persona humana.

Por otro lado, el Artículo 119, de la Constitución Política de la República de Guatemala, se expresa tácitamente en cuanto a la obligación del Estado de velar por la defensa de los consumidores y usuarios, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos, garantizándoles salud, seguridad y legítimos intereses económicos.



Es evidente que, ante una sociedad global cambiante, la necesidad de protección al consumidor, se vuelve una urgencia, debido a que se precisa equilibrar de alguna manera, las relaciones de consumo.

Ante tal situación el Congreso de la República de Guatemala, dispone crear el decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, cuyo fin es la defensa de los derechos del consumidor y usuario, estableciendo infracciones, sanciones y procedimientos para resolver conflictos entre el consumidor y proveedor, siendo sus normas un mínimo de garantías de carácter irrenunciable, de interés social y orden público. Esto, con la idea de brindar al consumidor y/o usuario, la protección de una manera segura, concreta y eficaz.

Otra razón importantísima para la creación de la mencionada ley, fue porque en ese momento, la legislación vigente era ineficaz y en muchos casos inoperante, y que tal normativa no respondía a las características de una economía moderna, abierta y dinámica; por ello fue necesario disponer de un marco legal que desarrollara y promoviera en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación con los proveedores.

Además de la norma administrativa, ya en el Código Penal de Guatemala, mediante una reforma, el Decreto 33-96 del Congreso de la República, había incorporado tres nuevas figuras delictivas en las que, se pretende proteger, como bienes jurídicos tutelados la economía nacional. En ese sentido, se incluyó en el catálogo de delitos, el monopolio, otras formas de monopolio y la especulación.

Vale la pena mencionar, que el mismo código, prohíbe realizar actos que estén en desacuerdo con la libre economía nacional.

Sánchez de Ocaña, escribe: "...viviendo como vivimos, en una sociedad de consumo, en una sociedad asfixiada por los bienes que se ofrecen y por la propaganda que los presenta, el tema de la protección del consumidor es de singular importancia"<sup>18</sup>.

Es evidente que se hace referencia en cuanto a que en las legislaciones de los distintos Estados, deben incluirse por lo menos, los siguientes aspectos, para una adecuada defensa de los intereses de los particulares, en relación con las denuncias, investigaciones y posibles sanciones de los consumidores:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o su seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los productos y servicios y la educación sobre su adecuado uso.
- La audiencia en consulta y la participación en los procedimientos de investigación sobre disposiciones generales que le afecten.
- La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

Para otros autores, es claro que no todos los derechos antes mencionados pueden ser ejercidos individualmente, de ahí la necesidad el fomento de las asociaciones de consumidores, quienes, se reúnen bajo esta denominación para la consecución de fines, generalmente no lucrativos.

---

<sup>18</sup> Sánchez de Ocaña, Roberto. **Publicidad, consumismo y algo más: los efectos de la globalización.** 1991. Pág. 123.



En otro contexto, cuando se trata usuarios de los servicios públicos, cuando son prestados por empresas privadas, vale la pena mencionar que éstos se encuentran en una situación de inferioridad, tanto jurídica como económica, ya que las empresas concesionarias, establecen prácticamente las condiciones de prestación del servicio el cual no puede ser rechazado por el usuario.

Tomando en cuenta lo anterior, queda sobreentendida la obligación de protección del Estado, a través de un procedimiento sencillo, eficaz, idóneo y provisto de todas las garantías, tanto para proveedores y usuarios, y de tal forma materializar la tutela del Estado a la economía nacional.



## CAPÍTULO II

### 2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, es la institución gubernamental guatemalteca, con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley de protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su reglamento, los cuales velan por el respeto, cumplimiento y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, y de las obligaciones de los proveedores.

De acuerdo con el Artículo 53 de dicha ley, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se constituye en una dependencia del Ministerio de Economía, gozando de independencia funcional y técnica, sin perjuicio de las obligaciones que competen a los tribunales de justicia.

#### 2.1. Antecedentes históricos

Para hablar del tema relacionado con La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como ente rector de los derechos de los usuarios y consumidores, se hace imprescindible mencionar aspectos que la historia nos ofrece desde mediados del Siglo XX. Se dispuso a través del Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, con fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo, el cual, en el Artículo 16, le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio.

Posteriormente, obedeciendo el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, se crea la Oficina de Coordinación de precios y Abastecimiento, con el fin de dar aplicación al Decreto Número 90, Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.



Unos seis meses después, un Acuerdo Presidencial, de fecha 18 de febrero de 1946, indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; tomando en cuenta esas consideraciones, se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida debido a que su estructura no era viable para los recursos de la nación.

Tres años mas tarde, según Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, debido a que en el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la oficina anterior, la cual fue suprimida para dar paso a la creación de la Dirección General de la Economía Nacional, dándole las atribuciones que correspondía a la oficina suprimida.

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento, el cual quedó a cargo de todo lo relativo a controles de ese tipo.

La Dirección General de la Economía Nacional, corrió la misma suerte, siendo suprimida obedeciendo al Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, creándose la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953, se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la Oficina que se cancelaba.



Un año después, debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo, las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

Luego de varios años, la temática relacionada con la protección al consumidor, volvió a tener eco en los gobiernos de turno; esto, debido a que la influencia y presión que a nivel internacional se ejercía sobre las naciones, era bastante evidente. Así que, durante el año de 1985, con el Decreto Ley Número 1-85, se crea la Ley de Protección al Consumidor, promulgada por el General Oscar Humberto Mejía Víctores, Jefe de Estado de ese entonces.

El objetivo primordial del Decreto, era desarrollar la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por otro lado, se evidenciaba la necesidad de ejercer control sobre el alza inmoderada de los precios de los productos y servicios básicos para la población; ya que para ese momento, el sector económico responsable de satisfacer las necesidades de los consumidores, estaba rebasando los precios de manera ilimitada, aprovechándose de la población; de ahí nace la idea de establecer delitos económicos y las sanciones correspondientes.

Dicha ley, también era de aplicación para toda persona natural o jurídica que cometa actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida o cantidad, en los servicios y/o productos esenciales, los cuales eran calificados como delitos económicos; por lo tanto, la creación del respectivo reglamento de la ley de Protección al Consumidor y Usuario, también se hizo indispensable.

Toda acción realizada para efectos de protección al consumidor, obedeció a la Resolución 39/248 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, durante abril de 1985; la cual estableció la necesidad de protección de los derechos del consumidor para todos los Estados parte. Por lo tanto, Guatemala adquirió y cumplió el compromiso promulgando la ley y su respectivo reglamento.

A pesar del avance ocurrido hasta ese momento, no fue, sino hasta en 1986, cuando se realizó un esfuerzo formal contemplado en la Constitución Política de la República de Guatemala, la cual establece las obligaciones del Estado, en el Artículo 119, contemplando entre otras “la defensa y protección de consumidores y usuarios en cuanto a la presentación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”; es decir, que el estado está obligado a velar por la protección y la seguridad de los consumidores, desde el punto de vista económico. Esto significa que, es su obligación fiscalizar todas las acciones de tipo económico desarrolladas entre la población en general, garantizando justicia y equidad, en cuanto a precios y calidad del producto o servicio ofrecido por el sector productivo.

Luego de ello, unos años más tarde, a principios de septiembre de 1995, por medio del Acuerdo Gubernativo N° 425-95, se creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, como una dependencia del Ministerio de Economía, con el fin de orientar, y asistir e informar a la población lo relativo a las características mínimas de los productos ofrecidos en el mercado, facilitar a los consumidores información referente al uso adecuado de mercaderías; otra de sus funciones era contribuir a minimizar el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores.

Para efecto de definición de funciones relacionadas con la asistencia a los consumidores y usuarios, en materia de reclamo a los proveedores, se crea el Reglamento de la DIACO, Acuerdo ministerial N° 250-95, con fecha 10 de octubre de 1995. Otro aspecto que fue considerado en el reglamento, está relacionado con



informar a la población, respecto de las condiciones de uso de los productos, contribuyendo a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de la misma.

Tomando en cuenta los cambios dentro de las corrientes mundiales relacionados con la globalización y en particular de los tratados de libre comercio, en febrero de 2003, el gobierno de Alfonso Portillo, propuso el proyecto de Ley, actualmente vigente; el mismo, después de ser aprobado por el Congreso de la República, llegó a constituir el Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, posteriormente, pero en el mismo año, se creó el Reglamento Acuerdo Gubernativo 777-2003; desarrollando estas las disposiciones de la ley a efecto de delegar a la DIACO la responsabilidad de aplicación.

En la actualidad, una de las principales funciones tutelares que debe implementar la DIACO es la de educar y orientar a consumidores y/o usuarios acerca de los bienes o servicios disponibles en el mercado, así como hacer valer los derechos que le asisten y cómo y dónde ejercer y/o reclamar dichos derechos.

Para ello, la DIACO como dependencia del Ministerio de Economía, es invitada a participar, junto a otras entidades del Gobierno, en la formulación del Plan Estratégico de Seguridad Alimentaria y Nutricional 2009-2012. En este campo, el objetivo principal es luchar contra la desnutrición mediante la participación eficiente de actores públicos involucrados y la sociedad civil.

Dentro del Plan Operativo Anual de Seguridad Alimentaria y Nutricional, DIACO, se ha constituido en un pilar de mucho valor, en el cumplimiento del objetivo estratégico de promover el acceso de la población a la canasta básica alimentaria, específicamente en el objetivo operativo 2.2 el cual establece la necesidad de: "Promover la educación y los derechos del consumidor"<sup>19</sup>. Para este fin, las acciones en este sentido, se han venido

---

<sup>19</sup> SESAN. Plan Operativo Anual de Seguridad Alimentaria y Nutricional. 2009.



desarrollando en las Sedes Regionales ubicadas en las cabeceras departamentales, en dónde hay presencia.

Junto a las acciones identificadas dentro del Plan de Gobierno, la labor de atender las líneas de trabajo de la Institución, continúan fortaleciéndose; y entre ellas se mencionan:

- Resolver las quejas recibidas, por medio de métodos basados en el consenso y el diálogo entre proveedores y consumidores.
- Realizar acciones que tienden a la prevención de situaciones que dañen a los consumidores, a través de la divulgación dirigida a los consumidores o usuarios y proveedores sobre los derechos y obligaciones de ambos, con el propósito de evitar riesgos innecesarios en las relaciones de mercado.
- Realizar acciones de verificación y vigilancia en aspectos sensibles, tal el caso de la exhibición de precios, verificación del cumplimiento de etiquetado de los productos que expenden los proveedores y del peso exacto en productos empacados; monitoreo de precios de los útiles escolares, canasta básica alimentaria y gas propano, entre otros.
- Implementación y revisión relacionada con la tenencia de libros de quejas autorizados y de instrumentos de peso, debidamente calibrados; así como la existencia de contratos de adhesión autorizados por la DIACO, en los establecimientos que los utilicen.

Vale la pena mencionar que, durante 2010, en el campo del monitoreo de precios, se realizaron en la ciudad capital y cabeceras departamentales, monitoreos que involucraron fórmulas comunes de fertilizantes, productos de la canasta básica de alimentos, con el objeto de detectar si se estaba produciendo especulación en dichas regiones, derivada de los daños materiales causados a la infraestructura del país a raíz



de desastres naturales y copiosas lluvias que afectaron el territorio nacional, en el período de invierno, desde mayo hasta principios de octubre.

Por otra parte, para lograr mayores niveles de eficiencia en el campo de la protección de los consumidores nacionales y población en general, se continuó prestando el servicio de atención de quejas, a través del teléfono 1544, los 365 días del año; así como por medio del portal de la Institución disponible para ingresar quejas a través del sistema DIACO en línea; se cuenta también, con atención personalizada en la Sede Central y en doce sedes departamentales de la DIACO las cuales están ubicadas en: Cobán, Alta Verapaz; Santa Cruz, El Quiché; Izabal, Izabal; Mazatenango, Suchitepéquez; Flores, El Petén; Zacapa, Zacapa; Quetzaltenango, Quetzaltenango; Jutiapa, Jutiapa; Huehuetenango, Huehuetenango; Chiquimula, Chiquimula; Totonicapán, Totonicapán y Escuintla, Escuintla.

De acuerdo con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, Decreto 006-2003, de la República de Guatemala, en el Artículo 107, se establece que: “En el plazo de cinco años, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la DIACO se convierta en Procuradora de la Defensa del Consumidor y de Usuario”. Cuando el plazo se encontraba en vísperas de expiración, en 2007, DIACO presentó el proyecto de ley, sin que fuera aprobado; en 2009, la Comisión Multisectorial, entidad relacionada con asuntos económicos, envió artículos de ley consensuales, con todos los sectores participantes, sin que hasta ese momento, se haya resuelto la situación. Durante 2010, la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario del Congreso de la República, continuó las deliberaciones con el Foro Multisectorial de Protección al Consumidor, para alcanzar ese objetivo<sup>20</sup>.

Considerando lo anterior, dados los avances en la conversión de la DIACO en Procuraduría, surge la necesidad de crear un proceso de transición, la cual, debe redefinir funciones y competencias; además de una reorganización y reentrenamiento

---

<sup>20</sup> MINECO. **Memoria de Labores 2010**. Presentación.

del personal; así como, la readecuación, rediseño e implementación de nuevos procedimientos.

## **2.2. Función de la Dirección de Asistencia al Consumidor**

Por mandato legal, la principal atribución de la DIACO, es la defensa de los consumidores y usuarios; situación que se vuelve clave y de suma importancia dentro de un estado social y democrático; debido a que, ello permite el desarrollo de un Estado pacífico, en el cual se establecen principios de justicia y equidad.

La protección al consumidor, se entiende como el desarrollo y la promoción de sanas y equitativas relaciones entre los consumidores o usuarios y proveedores de bienes y servicios, para que ejerzan plenamente sus derechos y cumplan con las obligaciones que la Ley establece, fortaleciendo y mejorando el funcionamiento y la transparencia del mercado y aumentando la responsabilidad social entre ambos; en este orden de ideas el elemento central es la confianza de los consumidores y usuarios en sus proveedores y en la calidad de los bienes y servicios que demanda y ofrece, respectivamente.

Otra de las funciones de la DIACO consiste en promocionar los alcances de la Ley y su Reglamento; esto, obedece a la importancia que existe de educar al consumidor para que pueda hacer valer sus derechos, en las relaciones comerciales que realiza con los proveedores de bienes y servicios.

Esta actividad la realiza el área de Promoción y Asesoría, quien tiene a su cargo la línea de trabajo relacionada con las ferias escolares y del consumidor, cuya organización y coordinación específica, está bajo la responsabilidad de la Coordinación de Ferias.

Durante 2010, el número de personas informadas y capacitadas se incrementó conforme la participación de la DIACO en eventos con gran afluencia, tales como el Día Mundial del Consumidor y las conferencias y charlas al personal de diferentes

establecimientos proveedores de bienes y servicios. Como ejemplo puede mencionarse 22 ferias anuales del consumidor, las cuales se realizan en diferentes lugares de la República, en las cuales se ofrece a la población, artículos de calidad de la canasta básica de alimentos, así como otros bienes de consumo, con precios rebajados hasta un veinte por ciento, respecto de los normales del mercado.

Esta tarea, de promocionar y asesorar, se realiza por medio de diversas actividades tales como conferencias, seminarios, charlas ferias escolares y del consumidor; así como a través de material impreso distribuido convenientemente y a discreción, en áreas o lugares detectados previamente, o simplemente en eventos en donde se evidencia numerosa afluencia<sup>21</sup>.

### **2.3. Estructura organizativa de la Dirección De Asistencia al Consumidor**

Para el cumplimiento de sus funciones, la DIACO, tal cual lo establece el Artículo 55 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, está dirigida por un director, quien se constituye en la autoridad Administrativa superior en esa dirección; para el mejor funcionamiento, está conformada por varios departamentos, los cuales tienen a su cargo la aplicación de la ley. Entre ellos se puede mencionar:

#### **- Departamento de promoción y asesoría al consumidor**

Coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervenga consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas; al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores, a través de campañas informativas, anuncios, charlas, conferencias, asesorías; producción de material informativo, diseño de material educativo, juegos y afiches; divulgación de los derechos de los consumidores, por medio de charlas y conferencias; propicia la organización de

---

<sup>21</sup> DIACO. Departamento de Promoción y asesoría.



consumidores a través de charlas a organizaciones; coordina, de manera general las ferias del consumidor y escolares; monitorea precios, con el apoyo del personal de otros departamentos.

#### **- Departamento de servicios al consumidor**

La finalidad principal de este departamento es proteger y apoyar a los consumidores y usuarios en sus reclamaciones ante los proveedores, cuando consideren que las relaciones comerciales no han sido del todo satisfactorias; para ello, diligencia las reclamaciones que se presenten por los consumidores o usuarios por situaciones que afecten a sus derechos e intereses. Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basado en los principios de equidad y justicia mediante conciliación.

#### **- Departamento de verificación y vigilancia**

Verifica la información recibida al presentarse una reclamación o denuncia, realiza investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo requeridas por La Comisión Guatemalteca de Normas y por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala. En caso de encontrar anomalías, se levanta el acta sobre los hallazgos, la cual es trasladada al departamento jurídico para su seguimiento y, en otros casos, se emiten los apercibimientos correspondientes. Además, colabora en actividades de monitoreo de precios o en operativos conjuntos con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para verificar el contenido de micronutrientes en algunos alimentos, o con el Ministerio de Energía y Minas, en el control de la cantidad exacta en los cilindros de gas propano y en el despacho en las gasolineras.

Otra de las funciones, responde al convenio de coordinación interinstitucional con el Mineduc, por medio del cual, se establece un control sobre la calidad educativa, lo cual incluye la verificación de anomalías en cuanto a cuotas no autorizadas, cobro de útiles,



carreras no autorizadas por el mineduc, ausencia de libro de quejas y contratos de adhesión no autorizados, entre otros.

#### **- Departamento de asesoría al proveedor**

Este es el departamento vinculado directamente con los proveedores de bienes y servicios; por lo tanto, se encarga de brindar asesoría en cuanto a derechos y obligaciones impuestas por la ley se refiere.

Autoriza los libros de quejas; gestiona lo relacionado con los instrumentos de medición y pesaje y de los contratos de adhesión y su registro.

Cada uno de los casos produce como resultado un expediente con su documentación respectiva y es trasladada a las instancias correspondientes para su trámite de autorización; así, al departamento jurídico, los contratos de adhesión y al departamento de verificación y vigilancia, los que se refieren a instrumentos de medición; estos últimos, se envían a la dirección del sistema nacional de calidad del Ministerio de Economía, para un examen y verificación del certificado de calibración correspondiente, el cual debe ser aprobado antes de la autorización y su registro en la DIACO.

#### **- Departamento administrativo**

La función de este departamento es la planificación, organización, dirección y control de la ejecución de políticas, normar y procedimientos administrativos; así como, el control sobre el recurso humano.

#### **- Departamento financiero**

Como su nombre lo indica, su función está relacionada con el manejo de los recursos financieros, el cual queda establecido en el Artículo 63 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.



## **- Departamento jurídico**

En lo que al consumidor y usuario se refiere, quizá este sea el departamento mas importante; debido a que tiene a su cargo la interpretación y aplicación de la ley específica y su reglamento a cada caso. Debe fundamentarse en las pruebas obtenidas, para establecer el procedimiento jurídico pertinente; revisa los contratos de adhesión presentados ante la Dirección, mediante análisis jurídico; así como, las solicitudes de registro de las organizaciones de consumidores y usuarios; aprueba solicitudes para utilizar medios alternativos del libro de quejas, emitiendo las resoluciones de autorización respectivas; notifica las resoluciones que deban ser del conocimiento de los interesados.

Se encarga también de revisar los textos de los convenios de cooperación interinstitucional; asesora a la dirección y a los departamentos, en el ámbito de su competencia, según las atribuciones que establece la ley.

## **- Departamento de informática**

Administra recursos tecnológicos; crea e implementa herramientas con el fin de lograr una automatización en los servicios ofrecidos a consumidores, usuarios y proveedores.

## **-Derecho comparado**

Constituyen el derecho comparado, las acciones reguladas a través de normas establecidas en países de la región; en aquellos cuyo sistema político pudiera resultar similar o en los que por sus características de consumo, podría asemejarse a la de Guatemala y con las cuales se puede realizar una comparación o contraste.



## - España

Este caso constituye un ejemplo de norma sustantiva, así como los mecanismos que instrumentan la protección al consumidor.

La Constitución de España, en el Artículo 11, apartado 1 plantea: "El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento".<sup>22</sup>

También, otorga a los consumidores y usuarios, una serie de garantías y responsabilidades, las cuales quedan establecidas en el Capítulo VIII, Artículo 25, el cual reza: "El consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados, que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios, les irroguen".

Vale la pena mencionar que un elemento de gran importancia, lo constituye el hecho de que, la ley privilegia a la hora de ofrecer protección a productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Tomando en cuenta el razonamiento anterior, España estimó necesario establecer un catálogo que contuviera una determinación concreta y precisa que evitara dudas en cuanto a qué bienes, productos o servicios debían entenderse incluidos en esa categoría y en su virtud se dispuso el Real Decreto 287 de 8 de marzo de 1991, "Por el que se aprueba el catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios", en cuyo Anexo 1,

---

<sup>22</sup> Constitución Política de España. 1978.

permite encontrar en la categoría de "bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado" los siguientes:

- Productos alimenticios, entre los que se cuentan la carne, leche, pescado y derivados, hortalizas y verduras, condimentos y especias, agua, alimentos estimulantes y derivados, entre otros.
- Productos no alimenticios. Éstos puede indicarse que no implican consumo básico; sin embargo, son importantes en el uso cotidiano. Entre ellos se mencionan productos de perfumería, cosméticos e higiene personal; artículos para vestido y calzado y sus accesorios; medicamentos y productos sanitarios; muebles, accesorios y enseres domésticos, productos de limpieza del hogar, entre otros.

Sin lugar a dudas se puede afirmar que estos productos de uso o consumo común, constituyen los llamados artículos o bienes de primera necesidad, sin que estos representen a la canasta básica de alimentos por ejemplo, a los cuales la ley les otorga protección prioritariamente con respecto al resto de los bienes que no se encuentran en esta categoría.

La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario en España, no realiza disposiciones relacionadas con la aplicación subsidiaria de las normas civil-mercantiles, pero, resulta innecesaria tal consagración, debido a que el Derecho debe ser interpretado como un todo unitario, y su parcelamiento sólo persigue un fin didáctico, por lo cual resulta que, las normas de protección a consumidores y usuarios son la prolongación de los principios generales contenidos en el código civil, referentes al abuso de derecho y al hecho ilícito.

En cuanto a asuntos penales se refiere, en España, la responsabilidad debe asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, ya sea, contemplada en la misma Ley de protección al consumidor o la establecida en el respectivo Código Penal.

A manera de ilustración, del planteamiento anterior, se cita, entre otros países a uno de los países latinoamericanos, tal cual República Dominicana, quien contempla como conductas prohibidas en su respectiva ley de protección al consumidor las siguientes:

- El acaparamiento, para fines especulativos, de los artículos de primera necesidad.
- El falseamiento de las pesas, pesos y medidas mediante cualquier subterfugio, para alterar los precios.
- La inclusión obligatoria de un artículo no deseado para hacer la compra de un artículo de primera necesidad, la maquinación para alterar precios, o la simulación de cualquier otro artículo.

Como se ha podido comprobar en cuanto a la responsabilidad penal, el criterio predominante en la doctrina española, no es otro que, el de proteger al consumidor, a través de la tipificación de delitos relacionados con conductas prohibidas en la ley de protección al consumidor respectiva; vale la pena resaltar, que cuando la infracción está relacionada con artículos de primera necesidad, la sanción es mayor.

Hasta este punto, se deduce que el carácter de la protección al consumidor en la doctrina, reviste el carácter de derecho fundamental, ya que se incluye la protección expresamente en la Constitución; además de que, se destina una ley propia que consagra los intereses de los consumidores, apoyado a su vez, en la sanción, como una forma de obligación, para el cumplimiento de las disposiciones, y para viabilizar las reclamaciones de aquellas insatisfacciones de los consumidores.

#### **- Cuba**

Por otro lado, la Constitución de la República de Cuba del 24 de febrero de 1976, modificada en 1992 y luego en el año 2002, dispone en sus fundamentos políticos, sociales y económicos, que: "El Estado garantiza la libertad y la dignidad plena del

hombre, el disfrute de sus derechos, el ejercicio y cumplimiento de sus deberes y el desarrollo integral de su personalidad”<sup>23</sup>.

Para ello, la propia Constitución cubana, reconoce una serie de derechos a los ciudadanos, entre los cuales se pueden citar:

- a) “El derecho a la educación, a la igualdad, al trabajo, al descanso, a la seguridad social, la salud, al deporte y a la recreación; a la libertad de prensa y de expresión, de reunión, manifestación y asociación; a la libertad de conciencia, a la inviolabilidad del domicilio y de la correspondencia; a la libertad e inviolabilidad personal y al derecho de petición”<sup>24</sup>.

Aunque en este artículo, la Constitución cubana, no se refiere expresamente al consumidor, es válido señalar, que el derecho a la igualdad, reconocido constitucionalmente, posee amplia aplicación a la categoría de ciudadano, pero, no alcanza al proveedor, ya que este en la mayoría de los casos, es una persona jurídica; por lo tanto, se produce un desequilibrio; entonces, para que el consumidor pueda situarse en un plano de igualdad con respecto al proveedor, necesita apoyarse en mecanismos de protección y estos, únicamente pueden ser establecidos por el Estado, de acuerdo con los fundamentos antes mencionados.

Por otro lado, uno de los derechos reconocidos constitucionalmente lo constituye el derecho de queja, petición y el de recibir respuesta adecuada, que engloba a los consumidores y usuarios y el cual se instrumenta a través del Decreto-ley No. 67-83, De la Organización de la Administración Central de Estado, el cual dispone en el Artículo 52, inciso r), la obligación de estos organismos de prestar toda la atención del caso para responder favorablemente a las quejas, peticiones y solicitudes dirigidas por los ciudadanos, y adoptar mas medidas correspondientes, según sea el caso.

---

<sup>23</sup> Constitución de la República de Cuba. **Fundamentos políticos, sociales y económicos. 1976**

<sup>24</sup> **Ibid.**



A la vez, este derecho se limita debido a la inexistencia de un procedimiento administrativo en la vía judicial y, en el caso de estas quejas, se presentan ante los mismos Ministerios y Organismos a los que pertenecen los establecimientos, convirtiéndose en juez y parte de dichas reclamaciones.

En otro marco de la ley, El Código Civil cubano, trata en alguna medida de tomar en cuenta los derechos de los consumidores, al regular taxativamente figuras relacionadas con estos: contratos de prestación de servicios, hospedaje, transporte de pasajeros y de carga, servicios bancarios, seguros; así como, la compraventa en establecimientos de comercio minorista y la compraventa en sentido general. Resulta por demás comentar, en cuanto a que la norma se limita a la parte teórica, en tanto no se definan procedimientos administrativos que permitan la asegurada protección al consumidor.

A pesar de la existencia de la norma, no se ha establecido mecanismos y/o procedimientos efectivos para hacer valer estos derechos. Se regula que los bienes que son objeto de la compraventa en establecimientos de comercio minorista deben poseer la medida, peso, cantidad y calidad, de acuerdo con lo establecido en las regulaciones legales.

El Código Penal cubano, Ley 62 de 1988, regula la figura engaño o perjuicio a los consumidores, con "sanción de privación de libertad de uno a tres años o multa de trescientas a mil cuotas o ambas al que, habitualmente, con ánimo de lucro e infracción de las obligaciones que le estén impuestas por razón de su cargo, empleo, ocupación u oficio que desempeñe en una entidad económica estatal: a) venda o ponga a la venta al público artículos incompletos en su composición o peso, deteriorados o en mal estado de conservación; b) omita adoptar las medidas necesarias para evitar la sustracción, el extravío, el deterioro o la destrucción de los bienes, o parte de ellos, que le entreguen los usuarios del servicio a los efectos de su prestación"<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Código Penal de Cuba. **Capítulo VIII, Título V, Libro II. 1988.**



Por otro lado, la modificación que incluye el Decreto Ley 175, Ley de protección al consumidor, al cambiar el nombre del capítulo por Infracción de las normas de protección de los consumidores, no responde a la situación de indefensión de éstos, pues no existen normas en otros cuerpos legales destinados a proteger a los consumidores, y las que existen además de poseer un carácter disperso y no regular específicamente la figura del consumidor no poseen carácter coactivo por lo que pueden ser infringidas con facilidad.

En sentido general, la legislación penal actual, resulta ser contradictoria, ya que, no responde a los intereses de los consumidores, sino a los del Estado, frente a terceros que cometan violaciones de esa naturaleza; no ampara al consumidor como sujeto, debido a que el bien jurídico que se tutela es la economía nacional, enfatizando en la protección fundamental de esos bienes objeto de venta, lo que se protege es su deterioro, su pérdida y la responsabilidad recae en el sujeto activo que es la persona individual que responde ante el Estado.

La situación de indefensión, a la que se enfrenta el consumidor cubano, sirvió como marco de referencia, para que durante 1996, se conformara un grupo de trabajo compuesto por Organismos y Ministerios que trabajarían en la creación de un documento jurídico, tomando como base las directrices aprobadas por la Organización de las Naciones Unidas durante 1985, el modelo de ley de Consumidores Internacionales para Latinoamérica y el Caribe y, las leyes de doce países del área con experiencia en este ámbito; decidiéndose inicialmente, crear un documento sobre Política de Protección al Consumidor, en lugar de una Ley de Protección al Cliente.

A la sombra de este acuerdo, el Ministerio de Comercio Interior, como organismo rector estatal de la Protección al Consumidor, crea una unidad organizativa bajo su mando: la Dirección de Protección al Consumidor, la cual, tiene como función la protección del consumidor, educarlo en cuanto al conocimiento y defensa de sus derechos, prepararlo para un consumo racional y responsable.



El Sistema de Protección al Consumidor cubano, reconoce para los consumidores los derechos siguientes:

- Derecho a la satisfacción de sus necesidades básicas. Derecho a la protección de la vida, la salud y la seguridad del consumidor.
- Derecho a la protección de sus intereses económicos.
- Derecho a la información.
- Derecho a la información y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios.
- Derecho a escoger.
- Derecho a la reparación integral, oportuna y adecuada por daños y perjuicios.
- Derecho a acceder a los órganos correspondientes para la protección de sus derechos.
- Derecho a que no se atente contra la conservación y preservación del medio ambiente.

Deberes de los proveedores ante los consumidores en el Sistema de Protección:

- Respetar los derechos de los consumidores. Informar al consumidor clara y verazmente, y en el idioma materno, es decir, español, sobre las características del producto o servicio ofrecido.
- Instruir al personal que atiende directamente al consumidor en aspectos referidos a la atención de este y a la protección de sus derechos.



- Asumir ante el consumidor la responsabilidad moral y/o material que le impone la relación con este.
- Poner en conocimiento del consumidor los plazos para formular reclamaciones.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados los instrumentos de pesaje.
- Atender de inmediato las quejas de los consumidores y ofrecerles la debida solución a su nivel, entre otros.

Como parte del sistema instituido, se creó un documento rector, el cual incluía estrategias de trabajo relacionadas hasta el año 2005, las cuales trazan las metas en el quinquenio:

- Crear el Sistema de Protección al Consumidor en el país, desarrollar su estructura organizativa y funcional.
- Integrar, crear y desarrollar la base legal de la protección al consumidor que posibilite ejercer la función rectora y de control en el ámbito de la sociedad cubana.
- Promover los derechos y deberes de los consumidores, educando y defendiendo éstos mediante acciones de carácter preventivo que ayude a construir una cultura de responsabilidad, haciendo más racional y satisfactorio el acto de consumo.
- Crear las normas y procedimientos que institucionalmente organicen y rijan el trabajo de la protección al consumidor en los sub-sistemas.

En sintonía con el Sistema de Protección al Consumidor, se previó crear el Sistema de Control de la Protección al Consumidor, el cual fue aprobado y puesto en vigor mediante la Resolución No. 1 de 2002. Sin embargo, ello no garantiza la verdadera protección de los consumidores.



De manera general, se puede afirmar que en Cuba, el escaso reconocimiento de la Protección al Consumidor en la Constitución, Código Civil, Código Penal y la gran dispersión de las resoluciones aplicables, coarta el disfrute de los derechos de los consumidores.

La ineficacia del Sistema de Protección al Consumidor en Cuba está basada en que consta en un documento que no tiene poder de ley, unido a la ineficacia del Sistema de Inspección.

### **- Argentina**

La Constitución de la Nación Argentina, indica en el Artículo 42, los derechos a los cuales tienen acceso los consumidores y usuarios, y los describe de la siguiente manera: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”<sup>26</sup>.

También, en el mismo artículo, se indica que: “Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Por otro lado, manifiesta que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos

---

<sup>26</sup> Constitución Política de Argentina. **Artículo 2.** 1963



de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Por aparte, existe la Ley N° 24.240 - Defensa del consumidor, la cual establece principios de defensa y protección propios de los consumidores; así como, la relación existente e con la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial. Contiene 66 artículos en los cuales se fundamenta las acciones que el Estado debe realizar en función de la defensa y protección de todos los usuarios y consumidores.

### **- Estados Unidos de América**

En América, la idea de protección al consumidor, surge en los Estados Unidos, en el año de 1914 y se consolida a partir de la creación de la Federal Trade Commission, cuya finalidad era la protección del consumidor. Trabajaba para "proteger a los consumidores de las prácticas desleales, engañosas o fraudulentas que se presentan en el mercado"<sup>27</sup>.

Actualmente, La Comisión realiza investigaciones, entabla demandas judiciales contra compañías y personas que violan la ley, desarrolla reglas para proteger a los consumidores y brinda educación para consumidores y negocios sobre sus derechos y responsabilidades. Además, recolecta las quejas de los consumidores sobre el fraude y robo de identidad y las pone a disposición de las agencias encargadas del cumplimiento de la ley de todo el país.

Posteriormente, la defensa directa del consumidor surgió condensada en un discurso de John F. Kennedy, cuando enunció como principios básicos los siguientes:

- a. El derecho a la protección y seguridad.

---

<sup>27</sup> [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov) (20 de agosto de 2012)



b. El derecho a ser informado.

c. El derecho de elección.

d. El derecho de ser escuchado.

En su mensaje al Congreso, el 15 de marzo de 1962, el presidente estadounidense dijo:

“Los consumidores son el único grupo económico importante que no está eficazmente organizado”<sup>28</sup>.

No obstante, se considera que la protección del consumidor, como tal, empezó a surgir en 1957 en el Tratado de Roma, creado por la comunidad europea. En este tratado, especialmente en los Artículos 85 y 86, se hace referencia a éstos, aunque, en 1972, la Asamblea consultiva del Consejo de Europa, emitió la Carta de Protección al Consumidor.

---

<sup>28</sup> Kennedy, John F. **Discurso pronunciado ante el congreso.** 1962





## CAPÍTULO III

### 3. Leyes que regulan el funcionamiento de la DIACO

En Guatemala, existe una incipiente legislación en materia de consumo. Actualmente, en otros países, se trabaja por mejorar los derechos de los consumidores y de los usuarios, por lo que el gobierno guatemalteco deberá fundamentarse en la normativa internacional para dar cumplimiento efectivo a lo establecido en las normas que regulan la protección al consumidor.

#### 3.1. Convenios internacionales en materia de derechos de defensa del consumidor

En otro contexto, Las naciones Unidas, en resolución 35-63 del 5 de diciembre de 1980, aprobado por la Asamblea General, crea un conjunto de principios y normas equitativas convenidas multilateralmente para el control de prácticas comerciales restrictivas; por lo tanto, implica que los gobiernos deben adoptar o mantener políticas que especifiquen la responsabilidad de los productores para asegurar la durabilidad, utilidad y fiabilidad de los bienes y servicios, que promuevan la competencia leal y efectiva para brindar al consumidor la libertad de elección, que garanticen la protección contra abusos contractuales y, que garanticen la obtención de información sobre los efectos de los productos en el medio ambiente.

Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, pero, principalmente las de los países en vías de desarrollo, y reconociendo una posición de desequilibrio, que los consumidores enfrentan en cuanto a su capacidad económica, nivel de educación y capacidad de negociación, las directrices de la ONU persiguen los objetivos siguientes:



- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores. Esto implica, lograr, a través de la firma de tratados, permitir la inclusión en las leyes ordinarias de los Estados parte, con la idea de manejar la situación, tomando como base, los principios generales de justicia.
- b) Facilitar las modalidades de producción o distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores. Es decir, que las naciones participantes, deben promover mejores y mas viables maneras de adquisición de productos y servicios, sin que esto, afecte la calidad de los productos y servicios.
- c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta. Es decir, implementar sistemas de producción que garanticen el derecho a la vida y la salud, entre otros.
- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores. Esto se logra a través de la legislación adoptada o producida para este fin.
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor. Para las Naciones Unidas, es importante que exista en los Estados Parte, organizaciones que luchan por los derechos de los consumidores; esto, brinda soporte a cualquier política que se implemente para este fin; además, permite la educación del consumidor, con relación a sus derechos.
- f) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos. Es decir, debe favorecerse la libre competencia, con la idea de que en el mercado exista mas y mejor, a elección del consumidor.



g) Promover el consumo sostenible. Esto para permitir o promover la autosuficiencia en las naciones, con la idea de que se vuelvan productores y logren salir del subdesarrollo.

Resulta evidente que las características de las acciones realizadas que promueven los derechos del consumidor, dependen de las leyes y del contexto económico del momento; además, de las características del mercado de que se trate. “Guatemala, por ejemplo, quién cuenta con una economía que tradicionalmente ha sido cerrada”<sup>29</sup>, centra la política de protección, en acciones relacionadas con el control de precios, como una medida efectiva que contribuye a regular cualquier tipo de abuso que los proveedores intentaran cometer.

### **3.1.1. Directrices de las Naciones Unidas**

La Asamblea General de las Naciones Unidas, durante 1985, aprobó en consenso con los Estados participantes, las Directrices para el Consumidor, las cuales proporcionan a los gobiernos, un marco para la elaboración y el fortalecimiento de la legislación y las políticas relacionadas con esa temática.

Las Directrices, como comúnmente se les llama, toman en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países del mundo, y particularmente de aquellos en desarrollo, reconoce que los consumidores afrontan a menudo desequilibrio en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.

Considerando lo anteriormente expresado, se estableció que éstos deben tener el derecho a la promoción de un desarrollo económico social justo, equitativo y sostenido; además de la protección del medio ambiente.

De esta cuenta, las Directrices quedaron resumidas en los párrafos anteriores.

---

<sup>29</sup> Stanton, W. **Fundamentos de mercadotecnia**. 1985. Pág. 42

Como principio general se destaca que, corresponde a los gobiernos formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices y los acuerdos internacionales, pertinentes. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer prioridades, tomando en cuenta las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población; sin dejar de tomar en cuenta el costo beneficio que las medidas adoptadas impliquen.

Las necesidades legítimas que las directrices de Naciones Unidas procuran atender son las siguientes:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos de salud y seguridad. Es decir, la imperatividad de proteger derechos humanos fundamentales, como lo es el derecho a la vida y a la salud.
- La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores. Es evidente, que la necesidad de protección es fundamental, ya que generalmente, los consumidores han sido expuestos a la imposición que el mercado ha ejercido sobre ellos.
- El acceso de los consumidores, a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades individuales. Resulta ser de vital importancia, la apertura a la información relacionada con productos y servicios, con la idea de permitir la libre elección en el momento en que se presenta la necesidad de consumo.
- La educación del consumidor, incluida la relacionada con la repercusión ambiental, social y económica. Compete a la población mundial en general, la ocupación en cuanto a asuntos ambientales se refiere; por lo tanto, el conocimiento de información relacionada podría contribuir satisfactoriamente en la protección de este.

- La posibilidad de compensación efectiva. Es decir, si el cliente no se encuentra satisfecho por el producto y/o servicio recibido, debe existir la norma del reintegro económico
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad de hacerse oír en procesos de adopción de decisiones que las afecten. Esto implica la libre asociación para abogar por casos relacionados con el consumo no satisfecho.
- La promoción de modalidades sostenibles de consumo. Esto con la idea de promover la autosuficiencia de los países. En otro ámbito, se insta a los Estados parte a crear modalidades de producción y consumo sostenibles, particularmente de los países industriales.

Dichas políticas, deben tener como objetivo principal la erradicación de la pobreza, la satisfacción de las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad y la reducción de la desigualdad, tanto en el plano nacional como en las relaciones con otros países.

Se invita a los gobiernos a establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección.

Al elaborar políticas de protección al consumidor, debe tomarse en consideración el aporte positivo de instituciones como las universidades y las empresas públicas y privadas.

Estas directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país, así como a los importados. Se debe velar, porque la aplicación de cualquiera de los procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor, no se conviertan en barreras para el comercio internacional; por el contrario, que sean compatibles. Esto

implica la adopción de sistemas jurídicos relacionados con la seguridad o con el consumo.

También se deben adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aun cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo, o sustituirlo por otro producto; si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada.

### **3.1.2. Tratado de Libre Comercio Centroamericano**

Es un documento que establece cláusulas de tipo económico, en una relación de consumo con países de la región y otros. Fue suscrito por los Estados Unidos de América, Centroamérica y República Dominicana. El congreso guatemalteco, lo ratificó el 10 de marzo de 2005, mediante el Decreto 31-2005. Fue el tercer país en ratificarlo, después de El Salvador y Honduras, y se encuentra vigente desde el 24 de marzo de ese año.

Este documento, establece un capítulo completo de reglas, para los productos que se comercien entre los países centroamericanos. A estas reglas les denomina reglas de origen, las cuales tiene como objeto establecer el lugar de procedencia de la mercancía, para que esta pueda tener derecho para venderse libre de impuestos dentro de una zona de libre comercio.

Se evita así la triangulación de las mercancías; es decir, que países ajenos al Tratado de Libre Comercio gocen de los beneficios acordados entre las partes.

En el Capítulo VI del Tratado, Artículos del 6.1 al 6.3, tiene como objetivo fundamental además de facilitar el intercambio comercial, la correcta negociación de asuntos relacionados con la protección de la salud de las personas, los animales y las plantas, y

buscan establecer medidas sanitarias o fitosanitarias, que los productos exportados o importados deben cumplir.

### **3.1.3. Código Aduanero Uniforme Centroamericano.**

Los Gobiernos de las Repúblicas de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica, con el objeto de dar cumplimiento al compromiso contraído en el Artículo XI del Tratado General de Integración Económica Centroamericana, adoptan el Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Este Código contiene las disposiciones básicas de la legislación aduanera común, de los Estados parte, para la organización de sus servicios aduaneros y la regulación de la administración, conforme a los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de la Unión Aduanera a que se refiere el Artículo I del Tratado General de Integración Económica Centroamericana.

#### **- Reglamento al Código Aduanero Centroamericano**

El Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano, es parte integrante del Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, establecido en el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, y tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

### **3.2. La Constitución Política de la República de Guatemala**

En la Constitución Política de la República de Guatemala, se incluye un título completo acerca de los derechos y deberes de los guatemaltecos. Entre las disposiciones de tipo general relacionadas al derecho de los consumidores encontramos:



**Artículo 4.** “En Guatemala, todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos...”<sup>30</sup>

**Artículo 12.** “La defensa de la persona y sus derechos son inviolables.”<sup>31</sup>

**Artículo 28.** “Los habitantes de la república tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley”<sup>32</sup>.

**Artículo 45.** “La acción para enjuiciar a los infractores de los derechos humanos es pública y puede ejercerse mediante simple denuncia, sin caución ni formalidad alguna. Es legítima la resistencia adecuada para la protección de los derechos o garantías consignados en la Constitución.”<sup>33</sup>

En materia de consumo, los derechos subjetivos de consumidores y usuarios emanan de los artículos siguientes:

**Artículo 119. Inciso i)** “Es obligación fundamental del Estado la defensa del consumidor y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de producto de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”<sup>34</sup>.

**Artículo 130.** “Se prohíben los monopolios y privilegios”<sup>35</sup>. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o que tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.

---

<sup>30</sup> Constitución Política de La República de Guatemala. Artículo 4. 1985.

<sup>31</sup> **Ibid.** Artículo 12.

<sup>32</sup> **Ibid.**

<sup>33</sup> **Ibid.**

<sup>34</sup> **Ibid.**

<sup>35</sup> **Ibid.**



Debido a que la persona es el sujeto y fin del orden social, la protección o tutela de los derechos de los consumidores depende de un mandato constitucional; por esa razón, la necesidad de protegerlos, forma parte de los derechos subjetivos contemplados en la misma.

Así, la Constitución, provee herramientas adecuadas para defender y promover los Derechos Humanos, por lo que el conocimiento de la misma es fundamental para todos los habitantes de la República. Es por ello, que el énfasis que se hace en los artículos mencionados, está estrictamente ligado a la persona humana, debido a que generalmente, siempre ha existido una brecha de poder económico que ha favorecido a la parte pudiente, olvidando que el Estado debe hacerse responsable de los menos afortunados, hablando estrictamente, de asuntos relacionados con la aplicación de la justicia. Aparte de la demanda de protección para preservar la salud, la vida y todo lo relacionado con aspectos económicos de la nación.

En el Artículo 274, se establece la figura del Procurador de los Derechos Humanos, como un comisionado del Congreso de la República, para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tiene las facultades de supervisar la administración. Específicamente en el Artículo 275, se definen las siguientes obligaciones:

- Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos. Es evidente que esta es su mayor responsabilidad y, como la protección de los derechos del consumidor, según se ha visto en la norma constitucional, está estrechamente ligada con los derechos humanos, se asume, también son de su total incumbencia.
- Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas. De acuerdo con esto, se puede decir, que como su principal función es velar por las acciones del Estado que atentan contra los derechos humanos, la



temática de la oferta que instituciones estatales realizan a la población, debería ser objeto de investigación y proceso de los que hayan sido encontrados responsables.

- Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los derechos humanos. Esto debe incluir, denuncias realizadas por personas humanas individuales o por asociaciones de consumidores; especialmente aquellas presentadas porque se ha atentado contra la vida y la salud.
- Emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos constitucionales. Especialmente contra grandes corporaciones cuyo fin último es el lucro, sin tomar en cuenta asuntos morales y éticos, los cuales permitan la protección de derechos fundamentales.

Además, el Procurador de los Derechos Humanos, de oficio o a instancia de parte, actuará con la debida diligencia para que, durante el régimen de excepción, se garanticen a plenitud los derechos fundamentales cuya vigencia no hubiere sido expresamente restringida. Para ello, el cumplimiento de sus funciones se ha definido abierto; es decir, cualquier día y a cualquier hora.

### 3.3. Código Civil de Guatemala

El Decreto Ley 106, contiene algunos artículos relacionados con los derechos del consumidor que también pueden ser examinados desde la perspectiva de derechos humanos; así por ejemplo:

**Artículo 15, inciso 3o.** “Las asociaciones sin finalidades lucrativas, que se proponen promover, ejercer y proteger sus intereses sindicales, políticos, económicos, religiosos, sociales, culturales, profesionales o de cualquier otro orden... son personas jurídicas... y podrán establecerse, con la autorización del Estado...”<sup>36</sup> Como se observa, este artículo

---

<sup>36</sup> Código Civil de Guatemala. 1963.



contiene el derecho que toda persona posee, de formar asociaciones para proteger sus intereses; por lo tanto, los consumidores tienen el aval de libre organización, cuyo fin será velar y promover porque sus derechos sean protegidos, desde cualquier perspectiva.

**Artículo 16.** “La persona que sin causa legítima se enriquece con perjuicio de otra, está obligada a indemnizarla en la medida de su enriquecimiento indebido”<sup>37</sup>. Este artículo establece que el fabricante o comerciante, que utiliza medios de engaño para promover su producto, tiene la obligación de indemnizar al consumidor que de buena fe, los adquiere.

**Artículo 1645.** “Toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente, sea por descuido o imprudencia, está obligada a repararlo...”<sup>38</sup> Este artículo también establece de igual forma, el proveedor y prestador de un servicio que cause daño al consumidor, deberá reparar el daño causado.

**Artículo 1646.** “El responsable de un delito doloso o culposo está obligado a reponer a la víctima los daños y perjuicios que le haya causado”<sup>39</sup>. En este artículo, se hace la relación que como consecuencia de la responsabilidad penal, el productor o prestador de servicios, tiene responsabilidad civil de restituir en concepto de daños y perjuicios al consumidor o usuario una remuneración por el daño causado.

Los artículos anteriores, contribuyen también, a la creación de conciencia moral, en cuanto a que quien actúa con engaño o mala fe es susceptible de ser denunciado, acusado y penado por la ley. Este anterior aspecto, contribuye para sancionar lo relacionado con la publicidad engañosa, para los productos o servicios de mala y baja calidad, para los que provocan daño a la salud; para rótulos, etiquetas o servicios cuyos anuncios no brindan una información veraz dicen la verdad a medias.

---

<sup>37</sup> **Ibid.**

<sup>38</sup> **Ibid.**

<sup>39</sup> **Ibid.**



Vemos de este modo, cómo es atribución del Estado, el regular las actuaciones de los fabricantes y de los proveedores de bienes y servicios, con el fin de proteger a los consumidores y usuarios. Con ello se entiende que cualquier actividad que realicen los legisladores debe inclinarse a la creación de organismos e instituciones que velen por mantener el equilibrio social.

Tanto los fabricantes, como los proveedores de bienes y servicios públicos como privados, deben estar sujetos a normativas que tiendan a incrementar la calidad de los productos. Así, Luis Fernández de la Gándara señala: “Tres ejes fundamentales: primero el desarrollo de las disposiciones legales tradicionales; segundo, la política estatal y, tercero, la representación de los intereses de los consumidores en las instituciones responsables de la realización de la política del consumo. Al primer grupo pertenecen los instrumentos de tutela elaborados en los últimos años en los sectores de la propiedad industrial”<sup>40</sup>.

Estas disposiciones legales tutelares se deben entender como las reglas de las mayorías complementadas con los derechos mínimos de las minorías.

Con respecto a la elaboración de disposiciones legales relacionadas con los derechos de los consumidores y usuarios, en el Congreso de la República, en la última década, se recibieron varios anteproyectos de ley de protección a los consumidores, sin que ellas hayan logrado un avance significativo.

### **- Código Penal de Guatemala**

El esquema de regulación en materia de derechos del consumidor y del usuario, también incluye la creación de figuras penales, por medio de las cuales se determinen

---

<sup>40</sup> **Loc. cit;** Fernández de la Gándara. Pág.72

las acciones de engaño y fraude de que son objeto los consumidores y usuarios finales, de parte de las personas con las que realizan la relación comercial.

Es en este campo donde socialmente, se pueden crear medios de protección realmente efectivos para que se logre el objetivo de armonizar las relaciones de libertad del destinatario final del producto o servicio, y la eficiencia económica del productor o proveedor.

En el Código Penal, se tipifica algunos delitos, los cuales están comprendidos en algunas relaciones de consumo; estos se enumeran a continuación:

**Artículo 263.** “Comete estafa quien, induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno”. Es decir, esto implica cualquier tipo de acción que engañosamente, mediante la publicidad, logre convencer a los consumidores para que adquieran productos que no cumplen con las especificaciones anunciadas.

**Artículo 264.** Incurrirá en las sanciones señaladas en el artículo anterior:

**1o.** “Quien defraudare a otro usando nombre fingido, atribuyéndose poder, influencia, relaciones o cualidades supuestas, aparentando bienes, comisión, empresa o negociaciones imaginarias”. En otras palabras, aquel que se hace pasar por otro, con el fin de obtener dinero.

**2o.** “El platero o joyero que alterare en su calidad, ley o peso, los objetos relativos a su arte o comercio, o traficare con ellos”. Esto se refiere, como puede notarse, a dos aspectos distintos: primero, al que modifica en cantidad o calidad los artículos ofrecidos y, segundo, los que aprovechando formas ilegales de mercado, obtienen a través de ello mayores ganancias.

**3o.** “Los traficantes que defraudaren, usando pesas o medidas falsas, en el despacho de los objetos de su tráfico”. Este se refiere específicamente a aquellos que alteran sus productos en cantidad.

Como puede observarse, el Código penal, ofrece con mas detalles el tipo de infracción que puede cometerse en contra de los usuarios; por lo tanto, por medio de este, resulta mas fácil identificar todo tipo de violaciones a las que los consumidores, se ven expuestos y, por lo tanto, en el momento oportuno, también podría resultar mas fácil entablar una reclamación por insatisfacción de productos adquiridos.

En el libro segundo, título décimo, se encuentra establecido los delitos contra la economía nacional, el comercio y la industria, capítulo uno, los delitos contra la economía nacional y el ambiente, el cual reza de la siguiente forma:

#### **- Monopolio**

**Artículo 340.** “Quien, con propósitos ilícitos, realizare actos con evidente perjuicio para la economía nacional, absorbiendo la producción de uno o más ramos industriales, o de una misma actividad comercial o agropecuaria, o se aprovechare exclusivamente de ellos a través de algún privilegio, o utilizando cualquier otro medio, o efectuare maniobras o convenios, aunque se disimularen con la constitución de varias empresas, para vender géneros a determinados precios en evidente perjuicio de la economía nacional o de particulares, será sancionado con prisión de seis meses a cinco años y multa de quinientos a diez mil quetzales”. Es evidente que la presencia de la figura del monopolio, es una flagrante violación a los derechos de los consumidores, debido a que en este caso, el consumidor o usuario, no tiene opciones de compra, por lo tanto, debe sujetarse, sin objetar, a lo único que el mercado ofrece; sometiéndose totalmente a las disposiciones que el único proveedor indique; sin contar con que en algún momento, el o los productos podrían ser motivo de atentado contra la salud, la vida y la economía individual.

## - Otras formas de monopolio

**Artículo 341.** Se consideran, también, actos de monopolio contrarios a la economía pública y al interés social:

**1o.** “El acaparamiento o sustracción al consumo de artículos de primera necesidad, con el propósito de provocar el alza de los precios en el mercado interno”<sup>41</sup>. Es decir, toda aquella acción que retira del mercado, aquellos productos que son considerados básicos para el consumo humano; entendiéndose, aquellos que son de vital consumo para poder vivir.

**2o.** “Todo acto o procedimiento que impida o se proponga impedir la libre concurrencia en la producción o en el comercio”. Es decir, algún tipo de bloqueo de tipo físico, emocional, social o económico, cuyo fin sea obligar a la compra de productos en un lugar determinado.

**3o.** “Los convenios o pactos celebrados sin previa autorización gubernativa, encaminados a limitar la producción o elaboración de algún artículo, con el propósito de establecer o sostener privilegios y lucrar con ellos”.

**4o.** “La venta de bienes de cualquier naturaleza, por debajo del precio de costo, que tenga por objeto impedir la libre concurrencia en el mercado interno”. Esto implica que los productores o proveedores, vendan sus productos infravalorándolos, con el fin de acaparar clientes, obligando, de cierto modo a la exclusividad de la compra.

**5o.** “La exportación de artículos de primera necesidad sin permiso de la autoridad competente, cuando se requiera, si con ello puede producirse escasez o carestía”. Es decir, cuando los productores aprovechan momentos de crisis a nivel regional, y venden a mejor precio el producto, sin importar que esa producción, bien pudiera ser la salvación de su propio país.

---

<sup>41</sup> **Ob. Cit;** Código Civil de Guatemala.



## - Especulación

**Artículo 342.** “Quien, esparciendo falsos rumores, propagando falsas noticias o valiéndose de cualquier otro artificio semejante, desviare o falseare las leyes económicas naturales de la oferta y la demanda, o quebrare las condiciones ordinarias del mercado, produciendo mediante estos manejos el aumento o la baja injustificada en el valor de la moneda de curso legal, o en el precio corriente de las mercancías, de las rentas públicas o privadas, de los valores cotizables, de los salarios o de cualquiera otra cosa que fuere objeto de contratación, será sancionado con prisión de seis meses a dos años y multa de doscientos a tres mil quetzales”<sup>42</sup>.

En los artículos expuestos anteriormente, se puede observar, que se estipulan otras formas de monopolio, contrarios a la economía pública y al interés social, y la especulación a través de falsos rumores, falsas noticias o cualquier otro medio que desvíe o falsee las leyes económicas naturales de la oferta y la demanda. Por lo tanto, su definición sirve como parámetro para determinar algún tipo de violación en que los productores o proveedores incurren, cuando hacen sus ofertas en el mercado.

## - Ley de Atención al Consumidor, Decreto 1-85

La antigua Ley de Protección al Consumidor, Decreto Ley 1-85, fue emitida en condiciones de un régimen de facto, y se caracterizaba porque algunos de los artículos contraponían el orden constitucional actual, debido a que las disposiciones en ella descritas no concordaban con los principios y garantías constitucionales actuales; especialmente los relacionados con la libre disposición de los bienes, o la simple libertad de contratación.

En general, el decreto contemplaba elementos como: objeto de la ley, el ámbito de su aplicación, además, tipificaba los delitos económicos, determinaba las sanciones por

---

<sup>42</sup> **Ibid.**

infracción a la ley, y designaba como ente fiscalizador y controlador del cumplimiento de dicha ley al Ministerio de Economía: también, establecía las obligaciones de las empresas y establecimientos lucrativos.

El reglamento de dicha ley, se emitió mediante Acuerdo Gubernativo número 48-85, del 25 de enero de 1,985. Contaba con 18 artículos de los cuales 3, fueron declarados inconstitucionales durante 1986, por la Corte de Constitucionalidad, en el expediente 12-86, el cual fue publicado en el Diario Oficial de Centro América el 18 de octubre de 1,986.

La Corte de Constitucionalidad, al resolver señaló que si bien es cierto, que en el preámbulo de la Constitución de la República de Guatemala, se hace énfasis en la primacía de la persona humana, esto no significa que esté inspirada en los principios del individualismo y que, por consiguiente, tienda a vedar la intervención estatal, en lo que considere que protege a la comunidad social y desarrolle los principios de seguridad y justicia a que se refiere el mismo preámbulo; "Al Estado también se le impone además de la obligación de garantizar la libertad, también otros valores, como son los de la justicia y el desarrollo integral de la persona, para lo cual debe adoptar las medidas que a su juicio sean convenientes según lo demanden las necesidades y condiciones del momento, que puede ser, no solo individual, sino también social."<sup>43</sup>

Así, la Corte de Constitucionalidad, consideró que el Decreto Ley 1-85, crea figuras delictivas, a las que llamó delitos económicos. En ese sentido, consideró que el ámbito en que deben situarse es en el campo del Derecho Penal. En consecuencia, las sanciones, sean pecuniarias o de privación de libertad, deben ser materia del Derecho Penal y no de Derechos Administrativo, por ser penas que se imponen en ocasión de la comisión de hechos que la propia ley califica de delictuosos.

#### **- Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003**

---

<sup>43</sup> Diario de Centro América. **Corte de Constitucionalidad, Expediente 12-86.** 1986

La economía enfocada hacia la globalización y el libre mercado, inspiraron al Congreso de la República de Guatemala, a mejorar y modernizar el marco jurídico, defendiendo los derechos de los consumidores a través de aprobación del Decreto número 006-2003 referente a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Cuyo objetivo principal es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Resulta imposible agotar todas las disposiciones de la Ley, en este breve apartado, por esa razón, se realizará un extracto de algunos de los elementos mas relevantes introducidos por la norma.

La Ley de protección al consumidor y usuario no busca únicamente defender derechos de los consumidores o usuarios, sino que dar a conocer las obligaciones tanto de consumidores como de proveedores.

Es interesante observar que las naciones, aun las mas desarrolladas, han creado instrumentos legales que tienden al control del comercio y que todas ellas se preocupan por frenar el abuso que puede propiciar una desenfrenada competencia.

Vale la pena mencionar, que a través de la historia de las sociedades, se ha ido mejorando instrumentos legales de protección al consumidor; esto debido a que el comercio no es un hecho aislado e impersonal, sino mas bien de carácter social.

El sistema económico guatemalteco deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios; en ocasiones, responde a una economía moderna, abierta y dinámica; por lo que, es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, en una manera equitativa, en relación con los proveedores.

El Decreto 6-2003 se fundamentó en el Artículo 119, literal i), de la Constitución, según el primer considerando de la Ley, y de conformidad con el tercer considerando, en que “el régimen económico y social del país, se funda en principio de justicia social”.

La norma está conformada por 113 artículos, repartidos en 9 capítulos. Tiene como objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, así como establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en materia de consumo. En los Artículos del 53 al 76, se contempla la creación, atribuciones de la máxima autoridad administrativa, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO.

La Ley de protección al consumidor y usuario está compuesta de un total de 113 artículos, divididos en nueve Capítulos y cada uno en diferentes secciones, de los que a continuación se hará un breve análisis de su contenido:

#### **- Capítulo I**

Este capítulo contiene tres artículos, los cuales se refieren a las disposiciones generales, indicando que la ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios, es decir, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios, así como establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

El ámbito de aplicación y de cumplimiento de la ley, incluye a los proveedores de productos o servicios; es decir, las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen objetos o presten servicios a consumidores o usuarios, dentro del territorio nacional.

Contiene, además, definiciones para los conceptos: anunciantes, bienes, consumidor, oferta, promoción, proveedor, publicidad, servicio público, usuario y dirección.

La segunda sección del capítulo primero, establece los requisitos y la forma en que pueden estar organizados los consumidores y usuarios. Es decir, como asociaciones de consumidores, los cuales están legitimados para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses de los consumidores, quienes deberán estar autorizadas por la autoridad de aplicación para funcionar como tales.

Las organizaciones de consumidores y usuarios, son asociaciones civiles sin fines de lucro, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003 del Congreso de la República.

## **- Capítulo II**

El capítulo dos, está dividido en tres secciones, las cuales son: derechos de los consumidores, la organización de los consumidores y usuarios y los proveedores, las prohibiciones y el libro de quejas.

## **- Capítulo III**

Establece las disposiciones especiales, regulado desde el Artículo 18 al 52, dividiéndolo en siete secciones de la siguiente manera: información y publicidad, normalización y metrología, créditos para el consumo, la prestación de los servicios, los servicios públicos, así como la seguridad de los productos y servicios, y la protección contractual. Dentro de las disposiciones de este capítulo se establece un tema de mucha importancia, tal cual:



## **- Contratos de adhesión**

La Ley establece que: “Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar”<sup>44</sup>. Estos se constituyen en uno de los documentos que se utilizan con mayor frecuencia dentro del comercio.

La presentación generalmente se hace en un formulario impreso; una de sus características consiste en, que deben estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Se establece que se interpretarán las cláusulas de los contratos de adhesión de acuerdo con el contenido literal de las mismas, en caso de duda deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario.

Se dispone que, sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte, y las que impongan la inversión de la carga probatoria en detrimento del consumidor.

## **- Capítulo IV**

Contiene la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Regulada de los Artículos 53 al 65, dividiendo al capítulo en cuatro secciones, así: las disposiciones generales, el director, el régimen económico y financiero, control y fiscalización.

---

<sup>44</sup> Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Protección al Consumidor, Decreto 6-2003**. 2003.



## **- Capítulo V**

Establece lo relacionado con la función y programas de tutela, representando la dirección de atención al consumidor los intereses de los consumidores y usuarios contenidos de los Artículos 66 y 67, respectivamente.

## **- Capítulo VI**

Este capítulo se enfoca en las normas aplicables en lo relacionado a las infracciones y sanciones, a las acciones u omisiones por parte de los proveedores y consumidores que violen normas jurídicas sustantivas contenidas, o abusen del ejercicio de los derechos y obligaciones; además de, casos especiales de las infracciones contenidos de los Artículos del 68 al 76.

Así mismo establece que la autoridad encargada de la aplicación, procedimiento, sanciones y prescripción de las acciones, de ley analizada corresponde a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, actuando como autoridad, salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y acción corresponden a los órganos jurisdiccionales.

En cuanto al procedimiento, la autoridad de aplicación puede iniciar las actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores. Se levantará acta previa instancia de conciliación, consignando el hecho denunciado ó verificado y la norma presuntamente transgredida.

Si se tratare de un acta de inspección, que requiriera comprobación técnica posterior determinante de la infracción, se notificará al presunto responsable la infracción verificada. Luego de los descargos pertinentes y producida la prueba ofrecida para el caso de haber sido admitida, se dictará la resolución definitiva dentro del plazo de

veinte días hábiles. Luego de ello, la Ley regula a continuación, el camino recursivo que los infractores pueden seguir para la impugnación de los actos administrativos sancionatorios.

### **- Capítulo VII**

Comprende los procedimientos administrativos para la solución de conflictos, establecidos del Artículo 77 al 104 dividido en cinco secciones, las cuales son: las disposiciones generales, el arreglo directo conciliatorio entre las partes, el arbitraje de consumo, el procedimiento administrativo, y la aplicación de las sanciones.

### **- Capítulo VIII**

Aquí se establecen las impugnaciones de las resoluciones emitidas por la dirección de atención al consumidor, las cuales pongan fin al procedimiento administrativo. Se ven reguladas en los artículos 105 y 106.

### **- Capítulo IX**

Este capítulo regula las disposiciones transitorias finales y derogatorias de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, estableciendo del Artículo 107 al 113, el inicio de funciones y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Es evidente que resulta en una tarea muy difícil condensar en breves líneas, el contenido de una Ley tan compleja e importante como la comentada. Sin embargo, vale la pena mencionar que el propósito perseguido al realizar el resumen, es hacer notar la congruencia establecida en otras normas previamente señaladas.

### **- Ley Orgánica del Congreso de la República de Guatemala**



Por medio del Decreto 57-96, el Congreso reforma el artículo 31 de la Ley Orgánica del Organismo Legislativo, contenida en el Decreto número 63-94, y agrega el numeral 23, el cual contempla la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario. Se dispone que, inmediatamente después de entrar en vigencia este Decreto, debía elegirse a su Presidente.

El Decreto 57-96, representa un intento del Congreso para legislar a favor de los Derechos de los consumidores y usuarios. En él se reconoce que es indispensable crear la cultura de respeto al consumidor para que enfrente en condiciones adecuadas, las tendencias actuales del mercado, pues se encuentra en total desventaja frente a ellas.

La emisión de este Decreto reforma, se fundamentó en la resolución emitida por la Organización de las Naciones Unidas, la cual indica que el 15 de marzo de cada año debe conmemorarse como el Día Internacional de los Derechos del Consumidor. En Guatemala, el Congreso de la República declaró como semana del consumidor el período comprendido entre el 15 y 21 de marzo.

#### **- Ley General de Electricidad**

El Decreto Número 93-96, que contiene la Ley General de Electricidad, se fundamenta en el Artículo 129 de la Constitución de la República. Con la promulgación de esta ley, se pretende eliminar toda forma de monopolio en el sistema de generación de energía eléctrica, en cumplimiento del Artículo 130 de la Carta Magna.

Se establece que el Gobierno de la República es el coordinador y el ente subsidiario del servicio público de energía eléctrica, especialmente, la Empresa Eléctrica, considerada un órgano técnico y descentralizado.

#### **- Ley General de Telecomunicaciones**



Decreto 94-96, contiene la Ley General de Telecomunicaciones, la cual tuvo sus orígenes en el momento en que se considera la necesidad de regular los sistemas y servicios de telecomunicaciones, para asegurar que la población, reciba en forma permanente, la prestación de los mismos.

El objeto específico de esta ley consiste en establecer un marco legal para el desarrollo de las actividades de telecomunicaciones, y al mismo tiempo, normar el aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, con la finalidad de apoyar y promover el desarrollo eficiente de las las mismas; además de, estimular las inversiones en ese sector y fomentar la competencia entre los diferentes prestadores del servicio.





## CAPÍTULO IV

### **4. Grado de competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, al ejercer procuración al consumidor.**

La Dirección de atención y asistencia al consumidor, es una institución gubernamental, con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y su Reglamento, los cuales velan por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y de las obligaciones de los proveedores.

Su competencia incluye la dirección y ejecución de las actividades y atribuciones que el Ministerio de Economía le encarga por ley, entre las cuales se mencionan: orientar, asistir e informar a los consumidores en todo lo relacionado con la calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios, así como lo relacionado con la organización de consumidores.

Tal como se establece en el Artículo 77 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, actúa como intermediaria entre las relaciones de los proveedores y usuarios, de oficio o por denuncia de parte interesada, asegurándose de que las infracciones a esta ley, sean debidamente sancionadas.

Tiene a su cargo, recibir las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios, en aspectos relacionados con precios, calidad, cantidad y peso de los productos o servicios adquiridos.

Como cualquier institución, a la cual el Estado delega el cumplimiento de una obligación, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene la responsabilidad de atender al consumidor y usuario; sin embargo, para poder cumplir con este mandato, es necesario que establezca objetivos dentro de los cuales ejercerá sus funciones, entre ellos encontramos los siguientes:

- La Dirección tiene la obligación legal de asistir en los derechos e intereses de los consumidores y usuarios y las relaciones comerciales entre proveedores y prestadores del servicio.
- La Dirección es un intermediario que interviene entre las relaciones proveedores, consumidores y usuarios, que se realicen con apego a las leyes, en materia de protección al consumidor.

Actualmente, en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, las reclamaciones que se presentan por los consumidores y usuarios de los servicios tiene lugar exclusivamente, ante el denominado sistema conciliatorio.

La libertad de negociación entre las partes, bajo el nombre de principio de autonomía privada, reconoce y ampara la posibilidad de la autorregulación por los particulares de sus propios intereses. Esto se refiere a que, las reclamaciones se resuelvan de forma más rápida, así como una respuesta más eficaz dirigida a solucionar los diferentes conflictos que se producen entre proveedores y consumidores.

A nivel nacional, como ya se expresó en un capítulo anterior, la Dirección cumple sus obligaciones ante el estado y los usuarios y consumidores, a través de las sedes establecidas a lo largo del territorio nacional.

En el Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se especifican las diferentes atribuciones que tiene la Dirección de atención y asistencia al consumidor; para efectos de desarrollo de este capítulo, se indicará únicamente aquellas que corresponden a la acción de procuración, para lo cual se cita:

- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.



- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley. Cuando corresponda y publicar los resultados.
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recurso, tramites y gestiones.
- p) Dictar medidas administrativas en el caso que se presuma errores de calculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien, ante ella, la cual deberá publicar mensualmente con indicación de las partes involucradas.

Vale la pena destacar, que para realizar el control y posterior seguimiento de los derechos y obligaciones de consumidores y proveedores, respectivamente, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el Artículo 17, señala el llamado libro de quejas, sobre el cual no se emite ninguna definición; sin embargo, se enfatiza en cuanto a que debe conservarse en un lugar visible y que posee carácter público.

Con base en lo anterior, debe asumirse, que esa herramienta, es el medio a través del cual los usuarios y consumidores pueden hacer uso del derecho de reclamo, manifestando su descontento cuando los productos o servicios adquiridos no resultar ser de la entera satisfacción.

La finalidad, entonces, del libro es convertirse en un punto de partida para la solución de conflictos que surjan entre los consumidores, proveedores o usuarios, y prestadores de servicio. Puede decirse que es el comienzo de todo un proceso.

#### **4.1. Procedimientos para presentar quejas y/o reclamos.**

En cuanto a la forma de iniciar el procedimiento administrativo, La Dirección actuará de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse que las infracciones a esta ley sean debidamente sancionadas.

Verificadores de la Dirección, revisarán el libro y tomarán la queja que será trasladada al departamento de servicios al consumidor, para su resolución por la vía administrativa, tal cual lo establece el Artículo 16 del Acuerdo Gubernativo 777-2003, el cual indica que el departamento de verificación y vigilancia dentro de su plan anual de supervisión o vigilancia deberá contemplar la verificación y cumplimiento de lo establecido en el Artículo 17 de la Ley en mención.

La Dirección de Atención al Consumidor, se pondrá en contacto con el consumidor y el proveedor para resolver la queja. Haciendo uso de su facultad, que es la de ser intermediario entre el consumidor y el proveedor.

El Artículo 44 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece que para los efectos del Artículo 74, cuando el consumidor o usuario concurra a interponer denuncia a la Dirección, el consumidor debe demostrar que registró su reclamo en el libro de quejas del proveedor dentro de los tres meses siguientes de adquirido el producto o dentro de los siete días hábiles, si este es un producto perecedero. Como consecuencia, el proveedor debe reparar, sustituir, reponer o devolver la mercadería o dinero.

El hecho de que la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario pueda iniciar el procedimiento de verificación de cumplimiento de los derechos contenidos en la Ley de



Protección al Consumidor y Usuario, sin necesidad de requerimiento previo por parte del interesado, es una muestra del interés público en promover el desarrollo económico de la nación.

De suma importancia resulta señalar que, cuando el consumidor efectúa su denuncia ante la Dirección, esta le solicitará que presente la factura correspondiente a su reclamo.

## **4.2. Tipo de procedimiento**

Para la resolución de los conflictos y controversias que surgen entre proveedores y consumidores o usuarios, que resulten ser infracciones a la Ley, se establecen los siguientes procedimientos:

### **4.2.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes**

Este tipo de procedimiento se asemeja mucho a la conciliación establecida en el Código Procesal Civil, Mercantil y en el Código de Trabajo, en el cual, ambas partes se ponen de acuerdo, para remediar una situación.

Junco Vargas, autor colombiano, expresa: “La conciliación es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más personas, quien o quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla parte activa y quien dirige u orienta, previo conocimiento de la situación de conflicto y por manejo de la comunicación, proponiéndoles formulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio de la solución al conflicto”.<sup>45</sup> Es decir, que la conciliación es una de las formas preliminares de corte amistoso, en ocasiones, para resolver satisfactoriamente un conflicto.

---

<sup>45</sup> Junco Vargas, Roberto. **Arbitraje y conciliación**. Pág. 11



En el Artículo 49 de la Ley de Arbitraje, Decreto 67-95 del Congreso de la República, se establece una definición para el término Conciliación, estableciendo que: “La conciliación es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en, impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él, evitando así que el conflicto llegue a instancia jurisdiccional o arbitral”. Es decir, que el fin principal de la Dirección, es convertirse en ente mediador, lo cual no implica procuración, tomando en cuenta que no se establece ningún tipo de proceso que deje por sentado que ésta se encargará de realizar investigaciones necesarias como para, en un tiempo posterior, perseguir penalmente al infractor.

En consecuencia, al haber establecido en la doctrina, como en nuestra legislación, el significado de la palabra conciliación. Es preciso desarrollar el procedimiento administrativo de conciliación, que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

En ese sentido, el Artículo 82 del Decreto 6-2003 establece: En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador, nombrado por la Dirección buscará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanimes de conciliación; si se llegare a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En consecuencia, las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

Se inicia el procedimiento de conciliación, con el planteamiento de la queja ante la Dirección de atención y asistencia al consumidor, para lo cual el consumidor o usuario que se considera agraviado deberá llenar el formulario que se le proporciona, en el que se describirá la queja.

El consumidor o usuario al presentar la queja deberá identificarse plenamente, debiendo presentar, la documentación que acredite la compra del bien o la prestación del servicio reclamado.

Recibido el formulario de queja la dirección procederá a nombrar un conciliador, quién deberá realizar el proceso administrativo para la resolución del conflicto.

#### 4.2.2. Arbitraje de consumo

El vocablo arbitraje, de acuerdo con Ernesto Salcedo: “Es la acción o facultad de resolver conflictos por un tercero, con autoridad para ello, en una cuestión o asunto controvertido. Integra además un modo de obtención de justicia sin recurrir a las medidas extremas, pero ateniéndose a disposiciones legales”.<sup>46</sup>

En ese contexto, se establece que este tipo de procesos, será resuelto por árbitros, palabra que, de acuerdo con el mismo autor, proviene de un vocablo en latín, cuyo significado en castellano es albedrío; lo cual implica que existe facultad para resolver o decidir, en cualquier aspecto, relaciones o de las vivencias sociales y humanas.

En palabras de otro autor, el arbitraje es: “Un juicio de conocimiento jurisdiccional, derivado de una relación jurídica contractual. Por medio del cual, cuando hay controversias entre dos o más personas, empresas o estados, recurren a personas no vinculadas con el poder judicial, sino particular, o a una institución para que los designe, a las que reconocen autoridad y prestigio quienes después de apreciar los argumentos, pruebas y alegatos de las partes emitan un veredicto, conviniendo previamente en forma libre, a acatar el fallo”<sup>47</sup>. En otras palabras, es la facultad que se le delega a una persona o entidad, la cual no pertenece al organismo judicial, pero se encuentra facultada de poder, para dar fin a determinado conflicto.

---

<sup>46</sup> Salcedo Verdugo, Ernesto. **El arbitraje, la justicia alternativa**. 2007. Pág. 26

<sup>47</sup> Cárdenas, Sara de y otros. **El arbitraje**. 2006. Pág. 12



Dentro de las diferentes formas de Arbitraje encontramos también el de consumo; este tipo de arbitraje es un instrumento útil, para la resolución de los diferentes conflictos en asuntos de pequeña cuantía, se aplica principalmente, en el campo del Derecho Mercantil, el cual es parte del derecho privado.

El Artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, hace referencia al arbitraje de consumo, señalando que: “En la primera audiencia o en cualquier momento, las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás situaciones aplicables”. Es decir, que esta instancia, no es del todo necesaria; aparece, cuando la acción de conciliación no resulta ser una opción.

Y no es que el arbitraje sea más importante que la conciliación, sino que este es un sistema rápido, eficaz, y voluntario, y que tanto uno como el otro, sirven de medio para la resolución de conflictos, por el cual consumidores y empresarios pueden resolver sus controversias en materia de consumo. Cuando las reclamaciones suelen ser de escasa cuantía.

#### **4.2.3. Procedimiento administrativo.**

El procedimiento diseñado para la solución de controversias y posibles sanciones a los proveedores de bienes y servicios, reviste características de celeridad, poca formalidad, entre otros, y se encuentra contenido del Artículo 84 al 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual se detalla a continuación:

##### **- Inicio del procedimiento**

La Dirección podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.



## **- Representación**

Tanto los consumidores o usuarios como los proveedores, podrán acudir ante la Dirección en nombre propio o por medio de sus representantes legales.

El consumidor o usuario que se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la Dirección en la cual expresará la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado, o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

## **- Notificación**

La Dirección deberá notificar en forma personal a los interesados citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de la incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa del lugar, forma, día y hora.

## **- Citación**

La Dirección citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día y hora para la audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con elementos idóneos que fundamenten su posición; así mismo para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto de conformidad con lo establecido en la presente Ley.



### **- Audiencia**

Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección buscará dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliación o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará. Si llegara a un acuerdo, el conciliador de la Dirección levantará acta que documente los acuerdos a que hayan llegado las partes.

### **- Procesamiento sancionador**

Si en la audiencia no se logra la conciliación o al sometimiento al arbitraje de consumo, la Dirección deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente Ley. Para tal efecto, volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que éste sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.

### **- Rebeldía**

Si el infractor no evacua la audiencia, la Dirección procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía.

### **- Prueba**

Dentro del procedimiento habrá un período de prueba que tendrá un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba.

### **- Prueba pericial**

En los casos que sean necesarios, la Dirección podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen.

#### **- Nombramiento del perito**

Si la Dirección considera necesario, deberá designar un perito. La Dirección debe elaborar una lista de peritos expertos en la materia objeto de la queja, entre los cuales puede escoger. El infractor podrá proponer un experto a su costa.

#### **- Impedimentos**

No podrán desempeñarse como peritos los miembros del Organismo Judicial. Tampoco podrán serlo quienes tengan con las partes o con la controversia que se somete a su peritaje, algunas de las relaciones que den lugar a abstención, excusa o recusación de juez, de conformidad con la Ley del Organismo Judicial.

#### **- Dictamen**

El perito deberá presentar su dictamen dentro del plazo que le fije la Dirección, el que no deberá ser mayor de cinco días, a menos que la naturaleza del asunto requiera un plazo mayor. El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la materia que se le solicite, estableciendo, según su criterio y pruebas o análisis realizados, a que persona le asiste la razón

#### **- Publicidad**

Todos los expedientes que inicie la Dirección son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas en el procedimiento, sus abogados y representantes.



## **- Resolución**

Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Dirección, de acuerdo con las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso afirmativo. La resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.

### **4.3. Medios de impugnación**

Los medios de impugnación, son todos aquellos recursos que los particulares tienen a su disposición para oponerse a las resoluciones de la administración pública, los cuales se encuentran dispersos dentro de la legislación guatemalteca. Se justifican porque todo administrado tiene derecho a que se aplique la legalidad y la juridicidad en las resoluciones que en su contra se dictan, ya que estas deben estar de acuerdo con las formalidades que las leyes preceptúan y que se produzcan dentro del ejercicio de la competencia, el órgano administrativo que ha proferido la resolución.

Procede pues, el derecho a las impugnaciones cuando hay alguna resolución o acto administrativo de cualquier naturaleza o de cualquier autoridad administrativa que apartada de derecho, afecta los derechos e intereses de los particulares quienes tienen la facultad legal de oponerse a las resoluciones administrativas, a través de los recursos o medios de impugnación correspondiente.

La competencia es obligatoria para los órganos administrativos, ya que es el derecho de los particulares, el que las resoluciones administrativas tienen que ser emitidas por órganos competentes, conforme la ley. De no ser así, cuentan con los medios legales para protegerse y obtener de la administración la revisión de un acto administrativo, con el propósito de logra el reparo de una violación a los derechos, la revocatoria o anulación del acto que lesiona los derechos del administrado o particular. /

#### 4.3.1. Recurso de revocatoria

El vocablo revocar viene del latín revocare, el cual significa: apartar, retraer, retroceder, disuadir, dejar sin efecto. El autor Castillo González, explica que la revocación "Es la decisión unilateral de la Administración Pública que retira un acto administrativo del campo jurídico"<sup>48</sup>.

La Ley de lo Contencioso Administrativo, establece en el Artículo 7, que : "Procede el recurso de revocatoria en contra de las resoluciones dictadas por autoridad administrativa que tenga superior jerárquico dentro del mismo ministerio o entidad descentralizada o autónoma". Se interpondrá dentro de los cinco días siguientes al de la notificación de la resolución, en memorial dirigido al órgano administrativo que la hubiere dictado.

A este recurso, doctrinariamente se le denomina jerárquico, porque sé ésta impugnando una resolución de un órgano subordinado de una misma escala jerárquica y dentro del mismo órgano administrativo se resuelve, siendo el revisor de la juridicidad del acto administrativo el superior jerárquico; por ejemplo, si el Director de la Dirección de asistencia al consumidor, emite una resolución y esta es impugnada por el particular afectado, el competente para resolver el recurso administrativo es el Ministro de Economía.

Las decisiones finales tomadas por los órganos de la administración, que afectan al particular, pueden ser revisadas por el superior jerárquico del que las emitió, pudiendo ser reformadas, confirmadas o revocadas.

Es evidente, que para que este recurso tenga aplicabilidad, es importante tomar en cuenta, aspectos contenidos en la Ley de lo Contencioso Administrativo, Artículo 11, en donde se establecen los requisitos a seguir.

---

<sup>48</sup> Castillo Gonzáles, Jorge Mario. **Ob.cit**; Pág. 385



Vale la pena mencionar que este recurso, debe ser interpuesto cinco días hábiles, después de recibida la notificación de la resolución.

#### **4.3.2. Recurso de reposición**

La Ley de lo Contencioso Administrativo, Artículo 9, señala que el recurso de reposición, procede en contra de las resoluciones dictadas por los Ministerios y, contra las dictadas por las autoridades administrativas superiores individuales o colegiadas de las entidades descentralizadas o autónomas el que podrá interponerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación. El recurso se interpondrá directamente ante la autoridad recurrida. Indicando, además, que no cabe este recurso contra las resoluciones del Presidente o Vicepresidente de la República o contra las resoluciones dictadas en el recurso de revocatoria.

El recurso de reposición aquí expuesto, se debe de interponer contra las resoluciones emitidas por el Ministro de Economía, que es el superior en la escala jerárquica, del Ministerio de Economía.

Los requisitos para plantearlo, son exactamente los mismos que para el recurso de revocatoria.

El plazo para la presentación, también es de cinco días hábiles, después de notificada la resolución.

Con la resolución del recurso que se hubiere interpuesto, se da por finalizado el procedimiento administrativo, teniendo el afectado, la facultad de asistir a las instancias judiciales, para que mediante proceso contencioso administrativo, se revisen las actuaciones de la administración pública.



## CONCLUSIONES

1. Guatemala cuenta con un marco legal pertinente, para fundamentar la legítima defensa de consumidores y usuarios a través de procedimientos administrativos sencillos y eficaces; sin embargo, los mismos no han dado el resultado deseado, para convertir a Guatemala en un país con una economía pujante basada en un mercado competitivo, pero respetuoso de los consumidores nacionales y extranjeros.
2. La Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, es el ente encargado de verificar el cumplimiento de la normativa protectora del consumidor; así como, de realizar el procedimiento sancionador a los proveedores en caso de incumplimiento; sin embargo, todos los procesos son de tipo administrativo; por lo tanto, muchas de las disposiciones no surten el efecto de protección esperado.
3. El libro de quejas no cumple la función para la cual fue creado, debido a que el consumidor y/o usuario, desconoce su función; en ocasiones, no existe interés para conocer la manera de hacer valer los derechos, luego de haber asentado un reclamo.
4. Los procedimientos administrativos, en ocasiones se vuelven engorrosos, por lo que los consumidores y/o usuarios, prefieren no presentar el reclamo o desistir de ello, en cuanto los procedimientos les resultan interminables y onerosos.



0



## RECOMENDACIONES

1. Al Congreso de la República de Guatemala, que en cumplimiento al Artículo 107 del Decreto 6-2003, se instaure la Procuraduría del Consumidor como ente administrativo que sustituya a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, pues con el se generaría la debida protección y respeto, tanto de usuarios y consumidores como de los mismos proveedores, convirtiendo a Guatemala en un país con una economía basada en el respeto de los derechos humanos.
2. Al convertirse en una procuraduría, por medio del decreto correspondiente emitido por el Congreso de la República de Guatemala, la Diaco, estaría en posición de iniciar procesos judiciales en lugar de administrativos; por lo tanto, los proveedores se verían obligados a respetar los derechos de los consumidores y usuarios.
3. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe fortalecer el proceso de información y divulgación, en materia relacionada con el libro de quejas; para que los consumidores y usuarios, lo aprecien como una herramienta efectiva la cual contribuye al reclamo de sus derechos.
4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe implementar procedimientos mas breves, de tal modo que los usuarios y consumidores se sientan motivados a presentar sus reclamos, porque los procesos son rápidos, efectivos y en pro de sus intereses.



0



## BIBLIOGRAFÍA

CABANELLAS de Torres, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Venezuela: Editorial Heliasta 18ª edición, 2006. 400 pág.

CÁRDENAS, Sara de y otros. **El arbitraje**: Argentina: Editorial Abeledo-Perrot. Buenos Aires, 2006

Constitución Política de La Nación Argentina. Buenos Aires, Argentina. 1965.

Constitución Política de Cuba. La Habana Cuba. 1962.

GARCÍA Sais, Fernando. **Derecho de los consumidores a la información: una aproximación a la publicidad engañosa en México**. México: Editorial Porrúa, 2007.

GARNICA Guerrero, Norma Patricia. **El fortalecimiento en Guatemala de los derechos del consumidor**. Tesis, USAC, Guatemala, 2005.

LASO Martínez, José Luis. **La adecuada defensa de los consumidores**. España: Editorial del Pinal S.A. 1999.

MARTÍN Sánchez, Santiago. **Apuntes para la adecuada defensa del consumidor**. España: Editorial Calpa, S.A, 1997

OVALLE Favela, José. **Derechos del consumidor**. UNAM, México. 2001.

SÁNCHEZ Ocaña, Roberto. **Publicidad, consumismo y algo más: los efectos de la globalización**. España: Editorial Castilla,, 1991.

SALCEDO Verdugo, Ernesto. **El Arbitraje, la Justicia alternativa**..Ecuador: DistriLib Editorial 2007.

SESAN. **Plan Operativo Anual de Seguridad Alimentaria y Nutricional**. Guatemala, 2009.



Universidad Autónoma de México/Instituto de Investigaciones Jurídicas. **Diccionario jurídico mexicano**. Tomo IV, México, 2000.

## **Legislación**

**La Constitución Política de la República de Guatemala**. Asamblea Nacional Constituyente. 1986.

**Tratado de Libre Comercio Centroamericano**. OEA. 2004.

**Código Aduanero Uniforme Centroamericano**. OEA. Guatemala. 1963.

**Código Civil de Guatemala**. Decreto Ley Número 106. Guatemala, 1963.

**Código Penal**. Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala. 1973.

**Ley de Atención al Consumidor**. Decreto 1-85. Congreso de la República de Guatemala. 1985

**Ley de Protección al Consumidor y Usuario**. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 006-2003, 2003.

**Ley General de Electricidad de Guatemala**. Decreto 93-96 del Congreso de la República de Guatemala. 1996.

**Ley General de Telecomunicaciones de Guatemala**. Decreto 94-96 del Congreso de la República de Guatemala. 1996.

**Acuerdo Gubernativo 425-95**, relacionado con la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. 1995.

**Reglamento del acuerdo de la creación de la DIACO**. Ministerio de Economía de Guatemala, Acuerdo Ministerial 250-95, 1995.

**Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano**. Guatemala. 2008.



**Reglamento Acuerdo Gubernativo 777-2003**, relacionado con la regularización de la estructura administrativa y el funcionamiento de la DIACO. 2003

**Directrices de las Naciones Unidas**. Organización de las Naciones Unidas. 1985

**Iniciativa de Ley No. 3888**. Congreso de la República de Guatemala