

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

**VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO
SANCIONATORIO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR AL NO PERMITIR QUE EL AGRAVIADO APORTE MEDIOS DE
PRUEBA DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO**

LIDIA VANESSA LÓPEZ DE LEÓN

GUATEMALA, MAYO DE 2013

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

**VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO
SANCIONATORIO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR AL NO PERMITIR QUE EL AGRAVIADO APORTE MEDIOS DE
PRUEBA DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LIDIA VANESSA LÓPEZ DE LEÓN

Previo a conferírsele el Grado Académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, mayo de 2013

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

DECANO:	Lic.	Avidán Ortíz Orellana
VOCAL III:	Lic.	Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV:	Br.	Victor Andrés Marroquín Mijangos
VOCAL V:	Br.	Rocael López González
SECRETARIA:	Licda.	Rosario Gil Pérez

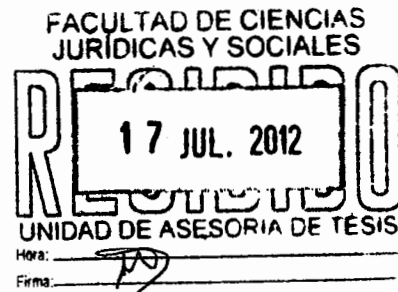
RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

Licenciado
Daniel Mauricio Tejeda Ayestas
Abogado y Notario



Guatemala, 01 de junio de 2012.

Doctor:
Carlos Ebertito Herrera Recinos
Jefe de la Unidad de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Respetable Doctor Herrera:

En cumplimiento de la resolución, emitida por la Unidad de Tesis a su cargo, con fecha veinte de mayo del año dos mil once, en la cual se me nombra como asesor de la investigación intitulada: "Violación al Principio de Igualdad en el Proceso Administrativo Sancionatorio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor al no permitir que el agraviado aporte medios de prueba durante el Procedimiento Administrativo Sancionatorio", sustentada por la bachiller Lidia Vanessa López De León, ante usted me permito informar:

Tal como establece el Artículo 32 del Normativo para la elaboración de tesis de licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, la investigación tiene como contribución, dar a conocer la violación al principio constitucional de igualdad que se realiza en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio que se ventila en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- al no permitir que el agraviado aporte medios de prueba en el momento procesal oportuno quedando en estado de desigualdad, en virtud de que si se permite al presunto infractor aportar los medios de prueba que considere oportunos; así también esto redundaría en que se violenta el principio constitucional de el debido proceso.

Además, según el Artículo 32 del cuerpo Normativo citado se puede apreciar en el trabajo de investigación presentado, cumple con lo siguiente:

- I. Que el contenido científico y técnico, la metodología y técnicas de investigación se demuestran con el uso del método inductivo, deductivo y documental, especialmente las técnicas de ficha de investigación y de cita textual, asimismo, la redacción está de acuerdo al tipo de investigación.

Licenciado
Daniel Mauricio Tejada Ayestas
Abogado y Notario



- II. El tema de investigación es de suma importancia tanto para el Derecho Constitucional como para el Derecho Mercantil, en virtud de que se trata de la protección a los consumidores, lo cual de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, es un deber primordial del Estado, y esa protección estriba en el mantenimiento de un adecuado estado de Derecho, en el que consumidores y proveedores tengan los mismos derechos y las mismas oportunidades, es decir, a aplicación en la práctica del principio de igualdad, lo que se demuestra con las conclusiones y recomendaciones a las que arriba en el trabajo desarrollado.
- III. Se estableció el uso de bibliografía adecuada, tanto doctrinaria como legislativa.

En virtud que el trabajo desarrollado por la bachiller López de León, cumple satisfactoriamente 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, considero procedente emitir **dictamen favorable** para que se nombre revisor y en su oportunidad se ordene la impresión y examen público de tesis.

Sin otro particular deferentemente

Lic. Daniel Mauricio Tejada Ayestas
Abogado y Notario

Licenciado Daniel Mauricio Tejada Ayestas
Abogado y Notario
Colegiado No. 9219




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, treinta de julio de dos mil doce.

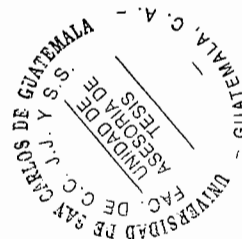
Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A): **OTTO RENÉ VICENTE REVOLORIO** para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante: **LIDIA VANESSA LÓPEZ DE LEÓN**, intitulado **“VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR AL NO PERMITIR QUE EL AGRAVIADO APORTE MEDIOS DE PRUEBA DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO”**.

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: “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 las 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 estime pertinentes”.



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

cc.Unidad de Tesis
BAMO/iyrc





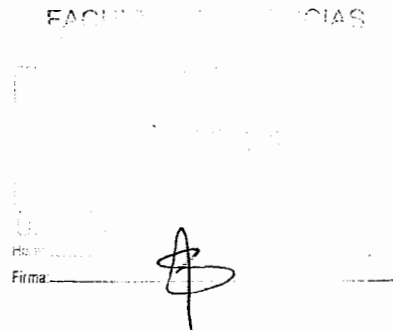
Lic. OTTO RENE VICENTE REVOLORIO
Abogado y Notario
Pos grado en Derecho Constitucional Comparado
5a Ave. 14-62 zona 1 Of. 307 Edificio Esmol
Tel. 57044504 // 50748242.
Email: ottovrderecho@yahoo.com



Guatemala, 29 de agosto de 2012.

Dr. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala

Distinguido Licenciado:



En atención al nombramiento como Revisor de Tesis, de la Bachiller **LIDIA VANESSA LÓPEZ DE LEÓN**, me dirijo a usted, haciendo referencia a la misma, con el objeto de informar sobre mi labor y oportunamente emitir el Dictamen correspondiente; y habiendo revisado el trabajo encomendado,

EXPONGO:

- A) Respecto al nombre del trabajo de tesis, se nomina de la siguiente manera: **"VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR AL NO PERMITIR QUE EL AGRAVIADO APORTE MEDIOS DE PRUEBA DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO"**
- B) En la revisión del trabajo de tesis, se discutieron algunos puntos en forma personal con la autora, realizando los cambios y correcciones que la investigación requirió, en argumento de lo anterior, procedí a revisar los diferentes métodos empleados, los cuales fueron; el analítico, cuyo cometido fue descomponer el tema central en varios subtemas, con el propósito de encontrar posibles soluciones; el deductivo que partió de generalizaciones universales permitiendo obtener inferencias particulares; el sintético mediante el cual se relacionaron hechos aislados para poder así formular una teoría unificando diversos elementos y el inductivo estableciendo enunciados a partir de la experiencia.



Lic. OTTO RENE VICENTE REVOLORIO

Abogado y Notario

Pos grado en Derecho Constitucional Comparado

5a Ave. 14-62 zona 1 Of. 307 Edificio Esmol

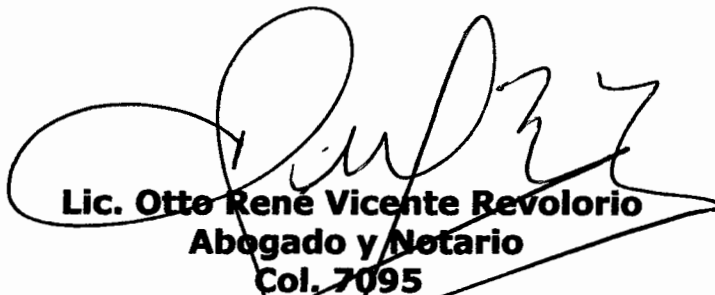
Tel. 57044504 // 50748242.

Email: ottovrderecho@yahoo.com



- C) Las técnicas utilizadas fueron la observación y las encuestas. Además se comprobó que la bibliografía fuera la correcta, que los métodos y técnicas fueron aplicados adecuadamente, en virtud que con ellos, se obtuvo la información necesaria y objetiva para la elaboración, redacción y presentación final del presente trabajo.
- D) En cuanto a las conclusiones y recomendaciones, comparto los argumentos vertidos por la autora, puesto que las mismas se encuentran estructuradas de acuerdo al contenido del plan de investigación y están debidamente fundamentadas.
- E) Respecto al aporte o contribución científica, la presente investigación, se centra en la necesidad de establecer el principio de igualdad y limitar la aportación de medios de prueba de la persona agraviada en el proceso administrativo sancionatorio, lo que deja al sujeto en estado indefensión, violando el derecho defensa.
- F) Se establece, que se cumplieron los requisitos exigidos por el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo cual resulta procedente dar el presente dictamen favorable, aprobando el trabajo de tesis asesorado.

Con la manifestación expresa de mi respeto, soy de Usted, su deferente servidor.



Lic. Otto René Vicente Revolorio
Abogado y Notario
Col. 7095

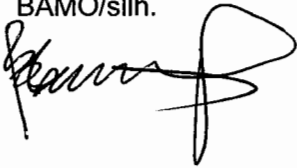
Otto René Vicente Revolorio
Abogado y Notario

FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES
Ciudad Universitaria, zona 12
GUATEMALA, C.A.

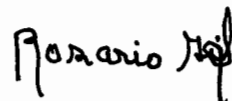
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 08 de abril de 2013.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante LIDIA VANESSA LÓPEZ DE LEÓN, titulado VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE IGUALDAD EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR AL NO PERMITIR QUE EL AGRAVIADO APORTE MEDIOS DE PRUEBA DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. 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/sllh.



Lic. Aída Ortiz Orellana
DESANO





DEDICATORIA

A DIOS:

Supremo Creador, por darme sabiduría, y guiar mi camino para alcanzar esta meta tan deseada y porque siempre estas a mi lado, y nunca me has desamparado.

A MIS PADRES:

Manuel Enrique López Carreto y Lidia Rebeca de León Miranda, por su amor y sacrificios realizados durante toda una vida y haberme enseñado los principios para saber caminar en los senderos de la vida.

A MI ESPOSO:

Alex, por su comprensión y apoyo en lograr y alcanzar esta meta. Y por animarme cuando me sentía desanimada y por creer en mí.

A MIS HERMANOS:

Leti, Nancy, Sammy, Suli, Cherly, con todo el amor que siempre nos ha unido.

A TODA MI FAMILIA:

Agradecimiento por el apoyo que siempre he recibido de cada uno de ellos.

A MIS ASESORES:

Lic. Carlos Manuel Castro Monroy
Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas
Lic. Otto Rene Vicente Revolorio.
Licda. Patricia Salazar Genovez

EN ESPECIAL A:

La gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, centro de estudios donde realicé mis sueños y forjadora de distinguidos profesionales en el país y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales que hoy me honra con tan preciado éxito, al que pondré muy en alto en el noble ejercicio de la profesión.

A USTED:

Por su presencia.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	5
1.3 Objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	6
1.4 Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	7
1.5 Organización de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	10

CAPÍTULO II

2 Protección a los consumidores y usuarios.....	25
2.1 Derechos del consumidor.....	36
2.2 Obligaciones de los proveedores.....	44
2.3 La defensa de los derechos del consumidor y usuario.....	45
2.3.1 Desde el punto de vista nacional.....	45

CAPÍTULO III

3 Procedimientos administrativos para la solución de conflictos por aplicación de Ley de protección al consumidor y usuario.....	73
3.1 Disposiciones generales.....	73
3.2 Resolución de conflictos.....	73



Pág.

3.2.1 Arreglo directo conciliatorio entre las partes.....	74
3.2.2 Arbitraje de consumo.....	74
3.2.3 Procedimiento administrativo.....	75

CAPÍTULO IV

4 Violación al principio de igualdad en el proceso administrativo sancionatorio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, al no permitir que el agraviado aporte medios de prueba durante el procedimiento administrativo sancionatorio.....	81
4.1 Principios procesales.....	82
4.2 Aplicación de los principios procesales en el procedimiento administrativo sancionatorio.....	85
4.3 Violación al principio de igualdad en el proceso administrativo sancionatorio de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, al no permitir que el agraviado aporte medios de prueba durante el procedimiento administrativo sancionatorio.....	90
4.4 Propuesta de Reforma de Ley del Artículo 92, del Decreto 06-2013, Ley de protección al consumidor y usuario.....	102
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	107
ANEXOS.....	109
BIBLIOGRAFÍA.....	131



INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuenta con un procedimiento administrativo sancionatorio, el cual es aplicable para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, sin embargo al aplicarse el referido procedimiento a un caso concreto, no se observa el principio de igualdad.

Este trabajo tiene por objeto demostrar la inobservancia del principio de igualdad, antes referido, al mismo tiempo señalar que la norma jurídica que da origen al procedimiento administrativo sancionatorio taxativamente establece que únicamente se brinda la oportunidad procesal para aportar medios de prueba al presunto infractor; es decir que aunque el consumidor agraviado haya ofrecido en sus escrito inicial medios de prueba que deban ser admitidos al proceso y posteriormente diligenciados y valorados, la DIACO no tiene la obligación legal ni de admitirlos mucho menos diligenciarlos y valorarlos, como fundamento para emitir su resolución; situación tal que coloca al agraviado en situación de desventaja frente al proveedor pues no puede aseverar lo manifestado en su queja al no poder aportar los medios de prueba necesarios. La Hipótesis planteada es la siguiente: Cual es el efecto jurídico de la negativa a la posibilidad de aportar medios de prueba por parte del agraviado dentro del procedimiento administrativo sancionatorio regulado en la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

Los objetivos primordiales del presente estudio son lograr la mayor protección al consumidor y usuario en el ejercicio de su derechos como tal, proveer de la mismas condiciones procesales al consumidor agraviado en el procedimiento administrativo sancionatorio que se sustancia en la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, contribuir al desarrollo jurídico y legislativo del país. El supuesto que sirvió de punto de partida en la presente investigación, consiste en que es necesario que el consumidor



agraviado pueda aportar medios de prueba, que permitan proveer al ente juzgador tener un criterio amplio para tomar una equitativa y justa resolución, hay que mencionar que la Ley de protección al consumidor y usuario no cumple su función primordial de proteger los derechos de los consumidores y usuarios y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y usuario; necesita que los mecanismos de los cuales está dotada para dirimir las diferencias entre consumidores y proveedores cumplan con los principios procesales, esta dará como resultado el cumplimiento estricto de las obligaciones de los proveedores y se lograra elevar los estándares de calidad de los bienes y servicios que se adquieren. En el desarrollo del presente trabajo se ha aplicado la metodología de investigación analítica, con técnica deductiva, considerando que al analizar cada uno de los elementos que se fueron encontrando en el camino para completar el presente trabajo, así mismo; se utilizó la inducción-deducción tratando el problema de lo particular a lo general para que a través de la deducción obtener conclusiones validas sobre el tema objeto de estudio, al igual que la realización de entrevistas.

En el primer capítulo, se desarrolla todo lo concerniente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; en el segundo capítulo, se desarrolla lo relativo a la protección a los consumidores y usuarios; en el tercer capítulo, se analiza los procedimientos administrativos para la solución de conflictos por aplicación de la Ley de protección al consumidor y usuario; en el cuarto capítulo, se profundiza sobre la violación al principio de igualdad en el proceso administrativo sancionatorio de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, al no permitir que el agraviado aporte medios de prueba durante el procedimiento administrativo sancionatorio; finalmente en el capítulo quinto se aborda lo relacionado con la propuesta de la reforma de Ley del Artículo 92 del Decreto 06-2003, Ley de protección al consumidor y usuario, como corolario el trabajo de investigación realizado se plantean las conclusiones y recomendaciones que se consideran adecuadas.



CAPÍTULO I

1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

1.1 Antecedentes

Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante resolución número treinta y nueve diagonal doscientos cuarenta y ocho (39/248) del 9 de abril de 1985, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

En el Acuerdo Gubernativo Número 88-85 de fecha 11 de febrero de 1985, el Jefe de Estado, considera crear la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior, así como la creación de la Oficina de Regulación de Precios del citado Ministerio, tendrá jurisdicción en toda la República y una duración indefinida. Se canceló el centro nacional de promoción de las exportaciones GUATEXPRO, con el objeto de racionalizar los recursos y así evitar la duplicidad de funciones administrativas. "El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió la primera ley (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del Estado, la defensa



de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha ley contemplaba.”¹

“Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que las Naciones Unidas, en su resolución número treinta y nueve diagonal doscientos cuarenta y ocho (39/248) del 9 de abril de 1985, definieron el quehacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores, Guatemala como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha organización; de esa cuenta se promulgaron la ley y el reglamento indicados”.²

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

En 1986, se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año de la Constitución

¹ <http://www.diaco.gob.gt/>. Historia de la Diaco. (01 de septiembre de 2011).

² Ibid



Política de la República de Guatemala, la que en su Artículo 119 Obligaciones del Estado, (literal I). Establece que: “son fundamentales para el Estado, entre otras, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”

En cuanto a lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), esta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el artículo 1º del Acuerdo Gubernativo Número cuatrocientos veinticinco – noventa y cinco (425-95), en esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El Reglamento del acuerdo de creación de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de 1995, explica sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.



Dados los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Organismo Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de Ley vigente de protección al consumidor y usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 006-2003 (vigente a partir del 26 de marzo de 2003), proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -(DIACO)-entidad responsable de su aplicación, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios que dicha ley le confiere.

Cabe mencionar que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tardó 18 años para entrar en vigencia, pues el Acuerdo que le daba vida, si se toma en cuenta que fue en 1985, que se legisló y en la cual expresaba que dicha ley era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos. (Finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 006-2003, y que entró en vigencia el 26 de marzo de 2003).



1.2 Funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

La Ley de protección al consumidor y usuario, no es lo suficientemente coercitiva como para otorgarle la facultad a la DIACO de controlar el excesivo aumento de los precios, principalmente de la canasta básica, que sería lo ideal, precisamente en una verdadera protección de los intereses sociales de la gran mayoría que responde a la calidad de consumidores o usuarios. Con anterioridad a la existencia de la DIACO, sí funcionaba una entidad que controlaba los precios, pero bajo la premisa de que existe en Guatemala libertad de contratación, etc., esta se eliminó del contenido de la actual ley que rige la DIACO.

Así también, no interviene directamente en las controversias surgidas con ocasión de la prestación y cobro de los servicios públicos (agua potable, energía eléctrica, combustibles, educación, telefonía, etc.) ya que según norma el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Ámbito de Aplicación, establece que: “La misma es supletoria de leyes especiales y de servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por las instituciones que la misma contemple”. Y si tomamos en cuenta lo regulado en el Artículo 35 de la Ley de protección al consumidor y usuario. Precios, establece: “Para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se tomará en cuenta lo normado en las leyes específicas de cada servicio”. A esto último, cabe hacer el comentario de lo que sucede con los servicios públicos, en el caso de la electricidad, los servicios telefónicos, que representan un número considerable de denuncias que plantean los guatemaltecos y que bajo el argumento de que en sus



propias leyes (de estas entidades, Telgua, Empresa Eléctrica, etc.) existe procedimientos respecto a quejas, se ha querido dejar a un lado la función que pudieran realizar los personeros de la DIACO ante las denuncias que se plantean a esta entidad, lo cual ofrece una dificultad que sólo perjudica al usuario.

1.3 Objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

- 1.** Promover la cultura del consumidor y usuario para fortalecer la calidad de vida, a través de conferencias, creación y divulgación de material educativo, ferias del consumidor y ferias escolares; mediante el cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual.
- 2** Brindar en forma eficiente, eficaz y personalizada la atención al 100% de las quejas desde su recepción hasta su resolución mediante la aplicación del debido procedimiento administrativo.
- 3** Promover la mejora continua en el servicio, mediante capacitaciones al personal una vez al mes; y una evaluación trimestral del desempeño, a todo el personal de la Institución.
- 4** Vigilar y verificar el respeto e igualdad de los derechos y obligaciones entre los consumidores y proveedores, mediante el cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual.



1.4 Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

La Ley de protección al consumidor y usuario en el Artículo 54, establece las siguientes atribuciones:

- a) “Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.

- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.

- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.

- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.



- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes
uso de servicios.
- 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.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.

- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando correspondan y publicar los resultados.
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registros de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.



- r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- 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.
- t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- u) Las demás que le asigne esta Ley”.

1.5 Organización administrativa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

La DIACO tomando en cuenta sus fines de proteger los derechos del consumidor o usuario, en las relaciones de consumo con los proveedores, está organizada administrativamente para atenderles y orientarles en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

Esta institución consiente de que la adecuada aplicación de los diferentes marcos jurídicos es el resultado de una amplia divulgación y comprensión de los mismos, por parte del consumidor y teniendo en cuenta la importante función que está llamada a cumplir, mandato contenido en la Ley y el Reglamento de protección al consumidor



usuario, está administrativamente organizada en varios departamentos, los cuales tienen a su cargo diferentes líneas de trabajo, a la presente fecha se puede mencionar las siguientes:

1. Dirección general

El Director general depende directamente del Viceministro de Inversión y Competencia del Ministerio de Economía, en relación al desarrollo de sus funciones como responsable de la DIACO. La relación interna es directamente con los jefes de los distintos departamentos y a nivel general se relaciona con todo el personal. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas, así como los diferentes medios de comunicación.

“El Director general es el representante legal y como tal, la máxima autoridad administrativa y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de la DIACO, quien es nombrado por el Ministro de Economía.”³

Dentro de las atribuciones del director, está la de velar por el cumplimiento de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario y para el efecto organiza, dirige, integra y supervisa el capital humano con que cuenta la DIACO.

Asimismo, está facultada la Dirección General, para crear las secciones técnicas que se

³ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 06-2003. **Ley de Protección al Consumidor y Usuario**. Artículo 55.



requieran; señalándoles sus funciones para el buen funcionamiento y cumplimiento del objeto por el que fue creada tan noble institución.

2. Sub. Dirección general

El Subdirector general depende directamente del Director general en relación al desarrollo de sus funciones como co-responsable de la DIACO. Su relación interna directa es con los distintos jefes de departamento, a nivel general se relaciona con todo el personal. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas.

“El Subdirector general también es nombrado por el Ministro de Economía y en caso de ausencia o impedimento temporal del Director asumirá el cargo, debe apoyar la gestión de la Dirección general.”⁴

3. Departamento de investigación y análisis económico

Este departamento depende directamente del Director general, en relación al desarrollo de sus funciones como asesores, su relación interna directa es con los jefes de departamento, a nivel general se relaciona con todo el personal. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas. Es la unidad responsable de asesorar en materia de investigación de temas de consumo y

⁴Congreso de la República de Guatemala. Decreto 06-2003. **Ley de Protección al Consumidor y Usuario** .Artículo 60.



planeación estratégica, para lo cual emite informes, dictámenes y memorandos a petición de la Dirección general; asimismo, realiza análisis sobre los alcances de la aplicación de la Ley y Reglamento de protección al consumidor y usuario.

4. Asesoría jurídica

“Es la responsable de asesorar a la Dirección general en el ámbito de su competencia, según sus atribuciones; asimismo, es la encargada de emitir opinión jurídica mediante dictámenes y análisis de temas específicos a los departamentos de la DIACO, en materia legal y procedimientos administrativos.”⁵

5. Departamento financiero

Es la unidad de apoyo responsable de planificar organizar, controlar, distribuir y coordinar los recursos financieros de DIACO, por lo que elabora las propuestas de la política financiera y someterlas a consideración de la Dirección general. Además, dirige la formulación del presupuesto anual de ingresos y egresos, así como la programación financiera de acuerdo a las normas establecidas en la Ley Orgánica del Presupuesto, su Reglamento y disposiciones complementarias. En ese mismo sentido, controla las labores de registro de la ejecución del presupuesto en etapas de compromiso, devengado y pagado, también lo devengado y percibido en la ejecución de los ingresos; asimismo, compara la información financiera de la DIACO, con la del Ministerio de

⁵ Congreso de la República de Guatemala. Decreto 06-2003. **Ley de Protección al Consumidor y Usuario** .Artículo 62.



Economía, mientras exista dependencia.

6. Departamento de auditoría interna

La auditoría interna de la DIACO se integra con un auditor interno, nombrado por el Director y se complementa con el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines. El auditor interno debe poseer el título universitario de Contador Público y Auditor, ser colegiado activo y tener experiencia reconocida en la materia de por lo menos cinco años. Las funciones de esta unidad son la inspección, fiscalización y control de las operaciones contables y financieras de la DIACO.

7. Departamento administrativo

Es la unidad de apoyo, cuyo objetivo principal es planificar organizar, dirigir y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos operativos, existencias y suministros, bodega, planta telefónica, inventarios, servicios generales de mantenimiento de las instalaciones y vehículos, capacitación del personal, así como promover el ambiente adecuado del área de trabajo del recurso humano de la DIACO.

8. Departamento de informática

Es la unidad especializada de apoyo que tiene como función dotar al personal de la DIACO de equipo de cómputo adecuado y funcional y así acelerar los procesos,



capacitar, facilitar e implementar herramientas que permitan al servidor público sentirse cómodo y funcional en las actividades desarrolladas para la atención del consumidor y usuario, que demanda sus servicios. También tiene a su cargo el diseño y actualización de la página de internet de la DIACO, para el cumplimiento del programa denominado DIACO en línea.

9. Departamento de verificación y vigilancia

Es el unidad ejecutiva que tiene a su cargo iniciar las acciones pertinentes, por denuncia o de oficio, para investigar y verificar si los comerciantes de bienes o servicios, están cumpliendo con sus obligaciones en calidad de proveedores, tales como cumplir con el etiquetado, calibración de sistemas de pesaje, calidad, volumen unidad de medida, exhibición de precios, etc., a la vez, determinar si efectúan acciones prohibidas según la Ley de proyección al consumidor y usuario. Por parte del departamento de verificación y vigilancia se realizan las siguientes líneas de trabajo:

- a) Verificación.

- b) De la tenencia del libro de quejas y/o contratos de adhesión.

- c) De autorización de la calibración de instrumentos de medición y pesaje.

- d) Del etiquetado, calidad, garantías y exhibición de precios.



e) También realiza investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo, requeridas por la Comisión Guatemalteca de Normas –COGUANOR- así como por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.

f) Acerca de las actividades de verificación se mencionan monitoreos de precios de los bienes y servicios en mercados, supermercados, gasolineras, plantas de llenado de gas licuado de petróleo y sus distribuidoras; asimismo, verifica la debida calibración de los sistemas de medición o pesaje, para la toma de decisiones en materia de protección a los derechos del consumidor o usuario.

10. Departamento de promoción y asesoría al consumidor

Es la unidad que realiza las actividades dirigidas a dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor y usuario, a través de programas educativos, de difusión y capacitación, así también orientar a los proveedores de los beneficios del cumplimiento de la Ley de protección al consumidor y usuario. Dentro del área del departamento de promoción y asesoría al consumidor se llevan a cabo las siguientes líneas de trabajo:

a) Derechos del consumidor.

b) Información al consumidor.



c) Diseño y distribución de material educativo.

d) Organizaciones de consumidores.

e) Ferias del consumidor.

Los objetivos de estas líneas de trabajo, son dar a conocer la DIACO a la mayor parte de consumidores o usuarios, informando, educando y asesorándolos, así como construir en los proveedores una cultura de competencia, fundamentada en el respeto y debido cumplimiento de los derechos del consumidor y usuario. Para el cumplimiento de sus objetivos realiza actividades como: ferias del consumidor, ferias escolares en los distintos municipios del país; conferencias sobre los derechos del consumidor, diseña la revista del consumidor que se distribuye por Internet, diseña y distribuye el material educativo y de información dirigido a menores y mayores de edad.

11. Departamento de servicios al proveedor

Este departamento, tiene como labor atender y asesorar al proveedor en sus obligaciones, como son garantizar el derecho de reclamo del consumidor o usuario por medio del Libro de quejas, formar expediente con los requisitos para el registro y aprobación de los contratos de adhesión, garantías, publicidad engañosa, exhibición de precios, instrumentos de pesaje, procedimientos administrativos para la solución de las quejas del consumidor o usuario. Sus líneas de trabajo son: a) Promoción del Libro de quejas, b) Conferencias educativas dirigidas a los proveedores, d) Contratos de



Adhesión.

12. Departamento de servicios al consumidor

Es el departamento cuya finalidad principal es la de asistir al consumidor y usuario en sus reclamaciones a proveedores mediante procedimientos ágiles y conciliadores, cuando consideren que las relaciones comerciales con los proveedores no han sido del todo satisfactorias; dentro del área del departamento de servicios al consumidor y usuario, se realizan las siguientes líneas de trabajo:

- a) Recepción y resolución de quejas.
- b) Mediación entre operadores de servicios públicos.
- c) Conciliación entre proveedores y consumidores o usuarios.

La finalidad de estas líneas de trabajo es atender al usuario en sus reclamaciones, especialmente en las relaciones de consumo y cumplir con lo normado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. En cumplimiento de sus fines recibe y diligencia las reclamaciones que se presenten por el consumidor o usuario, debido a situaciones que afectan a sus derechos e intereses económicos, por lo que tiene a su cargo citar a quien presentó la queja, así como al proveedor denunciado, para llevar a cabo la primera audiencia administrativa y proponer solucionar la inconformidad por medio del



arreglo directo, conciliación o el arbitraje de consumo; para el efecto cuenta con un cuerpo de conciliadores capacitados; Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basados en los principios de equidad y justicia mediante conciliación, asesora al consumidor en materia de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo.

13. Departamento jurídico

Es uno de los departamentos más importantes con que cuenta la DIACO, debido a las líneas de trabajo que ejecuta, como son el análisis técnico jurídico de los contratos de adhesión, previo a su aprobación y registro, tiene a su cargo el inicio del procedimiento administrativo para determinar las infracciones a los derechos del consumidor en el trámite de las quejas, por lo que cita a los interesados, lleva a cabo la segunda audiencia administrativa de ofrecimiento de medios de prueba y notifica las respectivas resoluciones. Además, tiene las siguientes funciones:

- a) Procede al análisis jurídico de los expedientes formados por el departamento de verificación y vigilancia y así determinar infracciones a los derechos del consumidor o usuario, emitiendo y notificando las resoluciones correspondientes.

- b) Hace el estudio y análisis jurídico de los expedientes de solicitud de inscripción y registro de asociaciones de consumidores y usuarios, tiene a su cargo admitir para su trámite los recursos de revocatoria, interpuestos en contra de las resoluciones



que ponen fin al procedimiento administrativo sancionador, elevando el expediente respectivo al Ministerio de Economía, con el informe circunstanciado de ley, de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

- c) Gestiona los requerimientos de informes circunstanciados de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Salas de los Tribunales de lo Contencioso Administrativo, así como, procura las solicitudes de certificaciones de expedientes de quejas o documentos.
- d) Tiene a su cargo mantener actualizado los Libros de Registro Público de Asociaciones de consumidores y de contratos de adhesión.

14. Departamento de relaciones públicas

Es el personal responsable de promover y facilitar las relaciones de la DIACO con los medios de comunicación, difunde la información del que hacer de la institución, así como de monitorear diariamente las noticias relacionadas con el consumidor, para asesorar a la Dirección y Subdirección general en materia de promoción de la imagen de la DIACO.

15. Departamento de relaciones internacionales

Este departamento está integrado por el personal administrativo responsable de



contactar, mantener y motivar las relaciones institucionales de la DIACO con entes internacionales a fin de promover y facilitar su apoyo y cooperación, dentro de sus atribuciones están:

- a) Elaborar perfiles de proyectos para solicitar cooperación técnica y financiera internacional para la DIACO.

- b) Realizar los contactos y las alianzas estratégicas para realizar trabajos conjuntos en beneficio del consumidor y usuario.

- c) En el mismo orden de ideas cuenta con información de tratados, convenios, acuerdos firmados que involucran la protección al consumidor en Guatemala y atiende a diferentes representantes de entidades internacionales que visitan o son invitados por la institución.

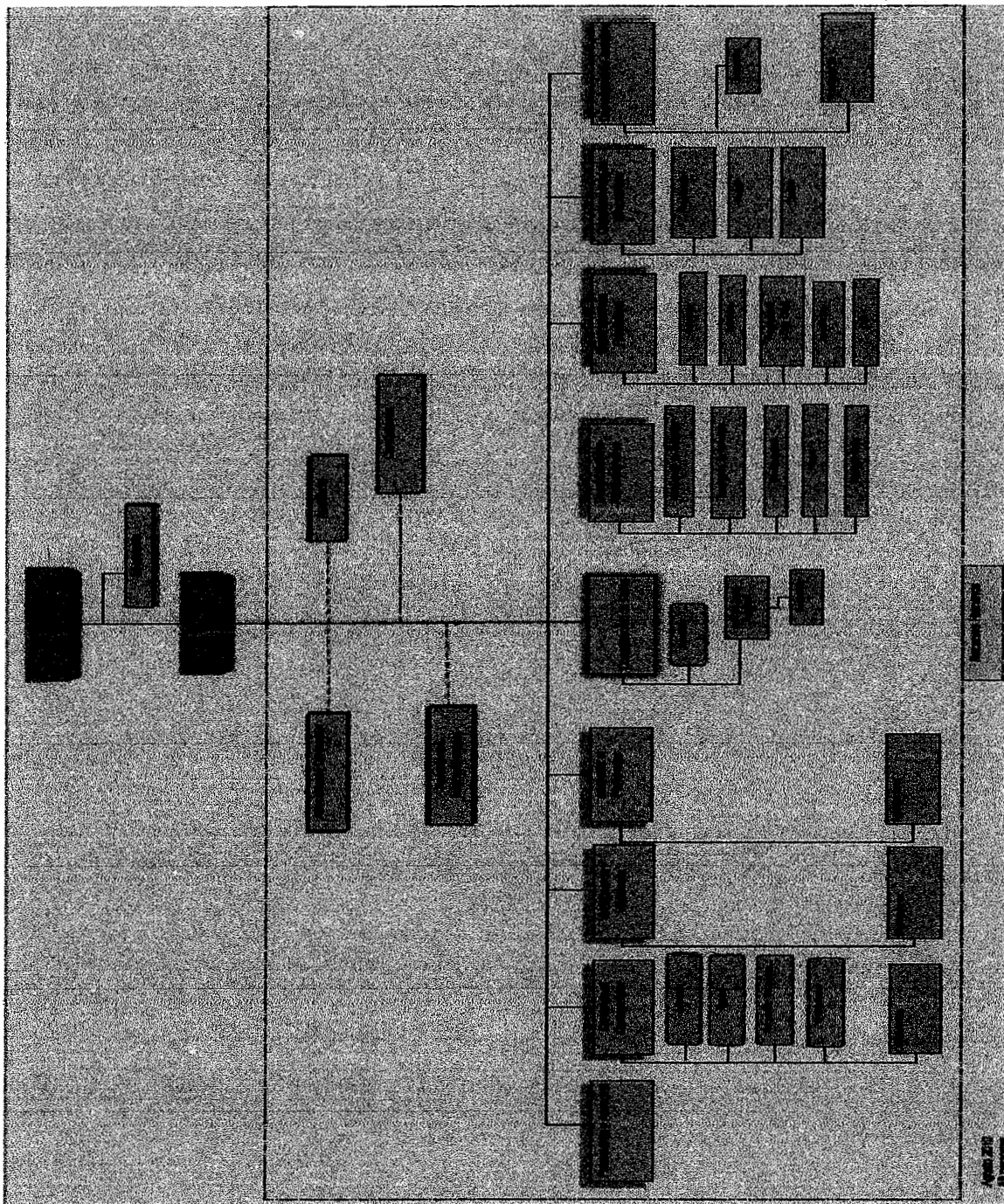
16. Departamento de ferias del consumidor

Es la unidad de apoyo que coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan 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 por medio de la organización de ferias del consumidor en todo el territorio de la República de Guatemala.

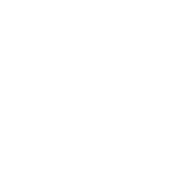


17. Coordinadora de sedes regionales.

La DIACO, atendiendo lo normado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en relación a contar con cobertura a nivel nacional, ha establecido sedes regionales en Petén, Suchitepéquez, Izabal, Zacapa, Cobán, Quiché, Huehuetenango, Retalhuleu, Quetzaltenango, Chiquimula, Jutiapa y Villa Nueva; estas han sido creadas con el ánimo de llevar a toda la población la cultura de la equidad en las relaciones de consumo, por lo que cuentan con personal capacitado para desempeñar las distintas líneas de trabajo que se realizan en la sede central, como son la verificación, asesoría al proveedor y consumidor, recepción de quejas, llevan a cabo la primera audiencia administrativa y la formación de expedientes de solicitud de aprobación y registro de contratos de adhesión



⁶ www.diacono.gob.gt. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Organigrama. (01 de septiembre de 2011).





CAPÍTULO II

2. Protección a los consumidores y usuarios

Las primeras actividades sobre la protección al consumidor se encuentran en el continente europeo, se ha considerado que la carta Europea ha sido uno de los primeros documentos que reconocen los derechos de los consumidores; posteriormente se aprueba el programa preliminar de la Comunidad Europea para una política de protección e información a los consumidores, ya que se buscaba la obtención de mejores condiciones para las personas que adquirirían bienes y servicios.

Las normas de protección al consumidor tienen su origen en los inicios del siglo XX, sus primeras manifestaciones se enmarcan en la esfera laboral, a través de los reclamos de mejores condiciones de trabajo y superiores salarios para los obreros. Radica precisamente entre 1930 y 1940 que el movimiento de los consumidores comienza a preocuparse y a realizar sus reclamos en la cuestión de la información, la calidad, y la seguridad de los productos y servicios.

En 1830 se constituyen cooperativas que manifestaban las necesidades de los consumidores. En Alemania, así como en Inglaterra, se crean asociaciones para la protección del consumidor.



En Inglaterra, nace en 1872 el Ministerio de Consumo. En Portugal en 1876, se establece por primera vez en su Constitución, que al Estado le compete proteger al consumidor; asimismo hacer efectiva la aplicación de la norma de la materia. Luego en América, empezando con México, después de la segunda guerra mundial, se inició plenamente la observancia de una política económica de crecimiento hacia empresas transnacionales, aparatos eléctricos, farmacéuticas, etc.

Como consecuencia de la masividad en la producción y en el consumo, se empezaron a evidenciar situaciones en las que el consumidor era víctima de abusos a raíz de su posición de inferioridad en un mercado que se tornaba complejo y altamente diversificado. Garantías tradicionales como la de los vicios ocultos o el abuso del derecho resultaban insuficientes a fin de brindarle protección. Por otra parte, la circulación masiva de bienes y servicios trajeron aparejada modificaciones en las modalidades de formulación de oferta y contratación de los mismos. La mayor rapidez en las transacciones promovieron que la oferta fuera lanzada a un número indeterminado de posibles contratantes. A su vez las formas tradicionales de contratación fueron siendo sustituidas, en materia de contratos de consumo, por formas contractuales, por adhesión en las que las conversaciones previas entre las partes contratantes y las cláusulas negociadas dieron lugar a cláusulas predispuestas por el empresario o proveedor que resultada ser la parte más fuerte de la relación contractual.

En 1942, durante la segunda guerra mundial se hizo sentir la necesidad de proteger los derechos de los consumidores, debido al engaño a los ciudadanos que adquirirían



productos y servicios por parte de los productores y distribuidores mediante la propaganda y publicidad. Derivado de ello y debido al desarrollo de las fuerzas productivas y las relaciones de producción, nace el derecho de los consumidores y usuarios.

El tratamiento de las relaciones de consumo como un objeto específico de estudio y regulación normativa especial, empezó a desarrollarse en el mundo jurídico en la década del sesenta. Hasta aquel momento imperaban ciertas doctrinas que obstaculizaban su emergencia. En este sentido, el individualismo y el principio de no intervención regían el rol del Estado en las relaciones de consumo, en las que por mera suposición el consumidor y el empresario se encontraban en igualdad de condiciones.

La protección al consumidor se desarrolló en Estados Unidos y se expandió por todo el continente europeo. En 1960 se crea en Europa la entidad no gubernamental de defensa del consumidor en todo el mundo: denominada International Organization of Consumer Unions, IOCU.

Los países de América Latina durante las décadas del 60 y 70 manifiestan interés por la protección de las relaciones de consumo, es así por ejemplo que en 1976 se crea en Sao Paulo, Brasil, el Grupo Ejecutivo de Protección al Consumidor (PROCON).

La internacionalización y la creación de leyes para la protección de los derechos de los consumidores, en casi todos los países, se generó a partir de 1985, exactamente el 9



de abril con la Resolución treinta y nueve diagonal doscientos cuarenta y ocho (39/248) de 1985 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

A partir del 16 de abril de 1985, se establecen las directrices para la protección al consumidor, las mismas conforman un conjunto de bases sobre las cuales los estados miembros deben desarrollar su política y leyes de protección al consumidor; aunque existían países como España que desde 1984 poseían una legislación de defensa de los consumidores y usuarios. Otros países como Brasil crearon en 1990 el Código de Defensa del Consumidor.

En países de Latinoamérica como ejemplo, la República de Chile, el tema de protección al consumidor data desde la colonia, época en que el Cabildo fijaba precios máximos a productos esenciales de consumo o uso.

Durante el siglo XX, fue creado el Comisariato General de Subsistencias y Precios que estableció una serie de sanciones penales generalmente administrativas, consistentes en multas aplicables, a particulares que infringieran las disposiciones que regulaban la industria y el comercio, las que constituyeron una manifestación positiva de lo que en doctrina se ha denominado Disciplina del Mercado de Chile.

En Brasil existe la previsión constitucional de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la Constitución Federal, estableciendo en el artículo 5: "Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza", garantizándole a



los brasileños y a los extranjeros residentes en el país la inviolabilidad de derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la propiedad en los términos siguientes: XXXII- El estado promoverá, en forma de ley, la defensa del consumidor.

La legislación de derechos del consumidor en Brasil es una ley ordinaria, Ley 8078/90 (Código de Defensa del Consumidor –CDC), y el Decreto 2.181/97. Entró en vigor el 1 de marzo de 1991, el cual tomando como base las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas y las directrices de la Comunidad Económica Europea, sistematiza las normas nacionales sobre relaciones de consumo.

El Código comprende los siguientes títulos: I. De los derechos del consumidor; II. De los delitos; III: La defensa del consumidor en juicio; IV. Del sistema nacional de defensa del consumidor; V. De los convenios colectivos de consumo, y VI. Disposiciones finales.

Este Código constituye una demostración de la evolución del derecho brasileño en el marco de una nueva sociedad que se modifica con una velocidad intensa y que dispensa la protección al consumidor con la consecuente responsabilización de aquellos que causan un daño.

Más allá de que el Código de Defensa del consumidor no fuera elaborado dentro del plazo de 120 días, previsto por el Artículo 48 de las disposiciones transitorias de la Constitución Federal de 1988, el 11 de septiembre de 1990 fue promulgada la Ley número 8,078, que entró en vigencia el 11 de marzo de 1991, cumpliendo la



determinación constitucional, y a partir de entonces, el consumidor brasileiro pasó a tener una ley específica para la protección de sus derechos, lo que sin duda constituyó un avance significativo en el derecho positivo brasileiro.

Los derechos protegidos por la Ley 8,078 de 1990, son de orden público lo que los torna irrenunciables e indispensables, será considerada abusiva y por lo tanto, nula de pleno derecho cualquier cláusula que imposibilitare, exonerarse o atenuare la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza, los productos y servicios o implicare una renuncia o disposición de tales derechos.

De esta forma con el nuevo Código, fue modificado el tratamiento que el derecho brasileiro, daba al consumidor, que pasó a tener a su disposición un sistema de protección coherente, eficiente y moderno. El Código de Defensa del Consumidor provocó una gran transformación en el mercado de consumo brasileiro, el que por sí solo ya es un motivo de esperanza en un país que atraviesa una seria crisis socio-política y económica. La competencia legislativa en materia de derechos del consumidor, compete a la Unión, a los Estados y al Distrito Federal.

Ocurren conflictos entre los derechos del consumidor con otras normas de derecho público y privado, sin embargo en la mayoría de los casos prevalece el derecho del consumidor en razón de su fundamento constitucional basado en los derechos de la persona humana. En el Código de la Defensa del consumidor de Brasil están previstas las infracciones penales en las relaciones de consumo.



El órgano central de gobierno de defensa del consumidor es el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, de la Secretaría de Derecho Económico, y lo puede sustituir el Organismo de Coordinación de la Política del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, y sus atribuciones son:

- a) Planear, elaborar, proponer, coordinar y ejecutar la política nacional de protección al consumidor.

- b) Recibir analizar, evaluar y encaminar consultas, denuncias o sugerencias presentadas por entidades representativas o personas jurídicas de derecho público o privado.

- c) Prestar a los consumidores orientación permanente sobre sus derechos y garantías, informar y motivar al consumidor a través de los diferentes medios de comunicación.

- d) Solicitar a la policía judicial la instauración de investigación policial para la apreciación de delitos contra los consumidores en los términos de la legislación vigente.

- e) Representar al Ministerio Público competente para fines de adopción de medidas procesales en el ámbito de sus atribuciones.



- f) Llevar al conocimiento de los órganos competentes las infracciones de orden administrativa que violen los intereses, colectivos o individuales de los derechos de los consumidores.

- g) Solicitar el concurso de órganos y entidades de la unión, estados de distrito federal y municipios, así como auxiliar la fiscalización de precios, abastecimiento, cantidad y seguridad de los bienes y servicios.

- h) Incentivarla inclusive con recursos financieros y otros programas especiales, la formación de entidades de defensa del consumidor por la población y para los órganos públicos provinciales y municipales.

- i) Desarrollar otras actividades compatibles con sus finalidades.

En Brasil existen las asociaciones no gubernamentales que cuidan de la defensa del consumidor, entre estas destacan la Asociación Brasileña de Defensa del Consumidor (Proteste), el Forum Nacional de las Entidades Civiles de Defensa del Consumidor, Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor (IDEC) y el Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidor.

En Brasil existen los llamados Juzgados Especiales Civiles, destinados a las causas de menor complejidad y que no superen el valor de 40 salarios mínimos. Entre las causas que se tramitan en esta Justicia especializada están los referentes al Derecho del



Consumidor, superando el límite de los cuarenta salarios mínimos. En la esfera judicial existen las llamadas audiencias de conciliación que también se hacen presente en el ámbito administrativo. Estos medios de resolución alternativas funcionan en la mayoría de los casos, pues los consumidores en general no tienen la intención de iniciar juicio, tan sólo ser atendida su demanda y ver respetado su derecho. Tales acuerdos también son ventajosos para las empresas, que así evitan el desgaste de una disputa judicial y preservan la imagen de la misma.

La figura del consumidor ha adquirido importancia a través del tiempo, haciendo mención de los principales antecedentes históricos y de la evolución actual de los derechos del consumidor. Específicamente, la idea de identificar al consumidor como un grupo social definido al que debía brindarse una protección especial ocurrió a nivel mundial, "El 15 de marzo de 1962, el presidente de EE.UU. John F. Kennedy se dirigió al Congreso de los Estados Unidos de America, ofreciendo su visión acerca de los derechos de los consumidores, convirtiéndose en la primera vez que un político haya establecido esos principios de manera formal. Por definición, el término Consumidores, nos incluye a todos", dijo Kennedy en su discurso ante el Congreso. "Ellos son el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada. No obstante, es el único grupo importante...cuyas opiniones a menudo no son escuchadas".⁷

Dicho discurso merece ciertas apreciaciones de importancia ya que aquí el mencionado

⁷ <http://www.es.consumersinternational.org/>. Organización Internacional de Consumidores. discurso presidente John F. Kennedy. (20 de septiembre de 2011).



presidente norteamericano había dado una definición clara y precisa de lo que significan los consumidores dentro del mercado, puesto que los mismos constituyen el grupo económico más grande, su comportamiento afecta a todo el funcionamiento del mercado a su vez, es interesante acotar que con frecuencia sus puntos de vista no son escuchados es decir que aquí interpretamos que sus reclamos no son atendidos, como en la práctica sucede y ello suele manifestarse a través de los diversos fallos que se han producido en los últimos tiempos reconociéndose la importancia de los derechos del consumidor.

El consumidor es la parte más débil, debido que en muchas situaciones el mismo es objeto de abusos en la celebración de contratos de consumo, emerge con ello los llamados Contratos de Adhesión, es por ello que frente a los abusos sufrido por los consumidores, surge la necesidad de que los mismos tengan un protagonismo de importancia dentro del mercado y ello se adquiere a partir del 15 de marzo de 1962. A mediados de la década del setenta, la mayoría de los países desarrollados ya habían promulgado leyes y adoptando medidas destinadas a dar tutela a los derechos de este grupo social. En 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa formuló la Carta Europea de Protección al Consumidor luego tomadas en acciones concretas en el Programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores.

Según Ovalle Favela, considera que a partir de la segunda mitad del siglo XX, se inició el reconocimiento de los derechos del consumidor, ya que en 1973 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa había difundido la resolución, en la cual se aprobó el



texto definitivo de la carta europea de protección de los consumidores. En 1977 el Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas encomendó la realización de creación y estudio de las leyes vigentes en la materia de los distintos países ya que su diversidad y dispersión ocasionaban una gran heterogeneidad en la protección y tratamiento de los consumidores en los países desarrollados. Finalmente, la Asamblea General de la ONU sancionó el 9 de abril de 1985 las directrices para la protección de los consumidores que constituyen un conjunto de objetivos básicos internacionalmente reconocidos como base para la estructuración y fortalecimiento de las leyes de protección al consumidor.

Posteriormente, surgió la tendencia a incluir la cuestión del consumo sostenible en la temática de la protección del consumidor, lo que motivó en 1988 que el Consejo Económico y Social formulara una propuesta para ampliar las propuestas en la dirección de contemplar el desarrollo sustentable. Por esto, la preocupación se centra en la racionalización de los hábitos de consumo. En esta nueva etapa se introducen deberes a cargo de los consumidores y usuarios de los bienes, productos o prestación de servicios, ya que el objetivo es no sólo protegerlo de los abusos sino preservar el medio ambiente, a los efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones de consumidores.

En cuanto al estado actual en la evolución de los derechos del consumidor en el mundo, merece destacarse que esta disciplina jurídica que surgió con un carácter eminentemente represivo, paulatinamente, fue acentuando su función esencialmente



preventiva. En consecuencia, comenzó a observarse un cambio en la actividad estatal que pasó de estar centrada en la tarea de sancionar ya sea en forma administrativa o judicial las conductas que vulneran los derechos del consumidor y usuario, a la formulación de políticas públicas tendientes a prevenir las violaciones e incumplimientos, teniendo especial interés en la educación al consumidor.

2.1 Derechos del consumidor

Se debe dar un concepto del derecho de consumidor para poder entender los derechos que éste conlleva. Se entiende por el derecho del consumidor al conjunto orgánico de normas capaces de constituir una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales. A esta definición se le debe dar mucha importancia, ya que lo que se propicia es que se consagre el derecho de consumo.

Este derecho de consumo está estructurado para que las relaciones entre los contratantes, los derechos y deberes, así como las obligaciones que se derivan entre proveedores o prestadores y consumidores sean respetadas, para lograr un equilibrio sano en el mercado.



“Aun cuando la tutela de los intereses de los consumidores de los consumidores fue inicialmente conectada con el tema de los denominados interés difusos, hoy en día se puede decir que la protección recae sobre derechos concretos y específicos”⁸

Los derechos del consumidor son los pilares donde se sostiene la estructura de la Ley de protección al consumidor y usuario. Con el paso del tiempo y las modernas relaciones de consumo, los derechos del consumidor deben interpretarse y adecuarse en forma amplia y desarrollada con el objetivo de buscar estabilidad en los mecanismos del mercado.

La actividad del consumidor es dinámica, son actos en continuo crecimiento, renovación e innovación, y debe concebirse con imaginativas ideas hacia el futuro. De lo anterior enumeraré los derechos primordiales del consumidor y usuario.

a) Derecho a ser informado

Considero que es uno de los derechos de los consumidores de importancia, ya que provee datos relacionados con los productos o bienes que va a adquirir el consumidor dentro del mercado; destacamos la importancia de dicho derecho, ya que la información que adquiere el consumidor es asimétrica, es decir imperfecta, puesto que los productos u oferentes no suministran una información eficaz tendiente a reducir costos económicos y sociales; el que se le asegure al consumidor o usuario la obtención de datos, características y demás conocimientos reales, antes de adquirir un bien o

⁸ Hutchinson, Tomas. **Régimen de Procedimientos Administrativos-Ley 19.549**. Pág. 579.



contratar un servicio, es un aspecto substancial, la existencia de esta información permite actuar, adoptar o posibilitar con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión.

Dentro de la Ley de protección al consumidor y usuario, este es uno de los principales derechos de los consumidores, ya que tiene como finalidad proporcionar a los consumidores y usuarios, en forma cierta y objetiva, la información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características de los productos o servicios. Siendo obligación del proveedor cumplir con este derecho, este debe considerarse como un principio para mejorar las condiciones de vida de las personas.

“La información permite una elección suficiente consciente y racional de parte de los consumidores. El tema se vincula con la asimetría informativa que existe en los mercados y que tiende a ser combatida por la imperfección de los mercados para ofrecer todos los datos indispensables”.⁹

⁹ *Ibíd.*, Pág. 582.



b) Derecho a la protección de la salud

Lo que busca este derecho es que se eviten las situaciones de riesgo en los consumidores, por lo tanto, los bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios deberán presentarse de forma que no existan peligros para su salud y seguridad; si estos peligros se presentan, deberán ser retirados del mercado por procedimientos rápidos y simples. Los poderes públicos velarán por la seguridad, calidad y salubridad de los bienes y servicios ofertados en el mercado, a la vez que es un derecho constitucional.

“Este derecho tiene una directa relación, como es de advertirse, con la salud e integridad psicosomática de los usuarios finales, como bien se ha precisado la Organización Mundial de la Salud, no es equivalente a ausencia de enfermedad .Se trata de un estado de bienestar integral de la persona; de equilibrio perfecto entre su estructura psíquica y orgánica que le permite el goce de la vida.”¹⁰

c) Derecho a la seguridad

Con este derecho se tiene el fin de proteger y garantizar todo producto o servicio que sea ofrecido en el mercado, ya sea para uso o consumo y que esté exento de riesgo para la seguridad, la salud o la vida del consumidor y además que no signifique un daño al medio ambiente. La ley de protección al consumidor y usuario obliga a los

¹⁰ Ob. Cit. Pág. 580.



proveedores, fabricantes, importadores, comerciantes y demás prestatarios de bienes o servicios, al cumplimiento de la obligación de conceder seguridad a sus productos.

Todos los bienes o servicios que puedan suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos. Este derecho se refleja en normas de carácter administrativo, que establecen controles sobre la fabricación y la prestación de productos en el mercado con el fin de disminuir riesgos instrumentándola de una manera preventiva, del cual existe también protección en el Código de Salud, Decreto Legislativo Número 90-97.

d) Derecho a la elección

Consiste en la libertad individual que tiene el consumidor o usuario de acceder a una amplia variedad de productos o servicios para elegir aquel que más le convenga a sus deseos y necesidades a precios competitivos. Para ello es necesario asegurar la existencia de una libre competencia que permita una oferta de precios competitivos.

e) Derecho de retracto

Es el derecho que tiene el consumidor de dejar sin efecto la aceptación del contrato en un plazo establecido, contado a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se



celebre el contrato, sin responsabilidad alguna. Este derecho no puede ser dispensado ni renunciado. Es obligación del proveedor informar por escrito al consumidor sobre esta facultad de revocación en todo documento que se le presente al consumidor. Una norma de esta índole tiene por efecto darle al consumidor el derecho de poder revocar el contrato celebrado entre las partes, el cual, dentro de la ley son 5 días luego de firmar el contrato o de obtener el producto, según lo estipula el Artículo 51 de la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto Legislativo Número 006-2003; "Derecho de retracto. El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio".

f) Derecho de acceso al consumo

Es el derecho de no ser separado abusivamente por parte de los proveedores de bienes y servicios en relación de consumo. Se les debe dar a todos los consumidores un trato igualitario en el mercado, de manera que ellos no puedan ser menoscabados en sus atributos esenciales como seres humanos. Es decir, que no sean excluidos o no ser objeto de tratos inadecuados en razón de edad, credo o religión, sexo, condición económica o social, etc.



g) Derecho a la protección de los intereses económicos

Este derecho abarca desde la exigencia de calidad y eficiencia de los productos y servicios, hasta la existencia de organismos administrativos y judiciales que apliquen la verdadera justicia. Los compradores de bienes o servicios deberán ser protegidos contra los abusos de poder del vendedor, en particular respecto de: contratos tipo, establecidos unilateralmente, la exclusión abusiva en los contratos de derechos irrenunciables, las condiciones abusivas de crédito, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas, los métodos de venta que limiten la libertad de elección y las cláusulas contractuales que resulten lesivas o abusivas para el consumidor. La protección a este derecho lo encontramos regulado en el artículo 47 de la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto Legislativo Número 006-2003.

h) Derecho de acceso a la justicia

El consumidor tiene derecho a la justa reparación de los daños y perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes, mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos. Las asociaciones de consumidores quedarán legitimadas para la representación y defensa de los intereses de los consumidores perjudicados, proporcionando asesoramiento y asistencia.



i) Derecho a ser informado

El comprador de bienes o servicios tiene el legítimo derecho a disponer de una información adecuada que le permita: conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen (naturaleza, calidad, cantidad y precios), efectuar una elección racional entre los bienes y servicios competitivos, utilizar dichos bienes y servicios con toda seguridad y de manera satisfactoria y reivindicar la reparación de los eventuales daños causados por el bien o servicio recibido.

j) Derecho a la educación para un consumo responsable

Al consumidor le corresponde el derecho a la educación en materia de consumo para que pueda actuar informado y sea capaz de elegir con claridad entre los bienes y servicios, siendo consciente además de sus derechos y responsabilidades. Es deber del consumidor, de buscar los medios posibles para obtener esta información educativa.

k) Derecho a utilizar el libro de quejas

En Guatemala, es el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de las inconformidades de los consumidores y usuarios en relación a un bien o servicio adquirido.



2.2 Obligaciones de los proveedores

Entre las obligaciones de los proveedores podemos indicar que se encuentran:

- a) Entregar los bienes con sus respectivos accesorios.
- b) Responder por vicios ocultos en los productos o por daños en la instalación de éstos.
- d) Probar ante el cliente, antes de su entrega, productos mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- e) Cumplir con las garantías.
- f) Atender reclamos de consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- g) Respetar al consumidor y/o usuario, de acuerdo con las leyes del país, por daños y perjuicios ocasionados.



2.3 La Defensa de los derechos del consumidor y usuario

2.3.1 Desde el punto de vista nacional

“En Guatemala, la protección al consumidor y usuario se desarrolló a través de una serie de disposiciones a raíz de establecer un gobierno constitucional en el poder y creyendo necesario reestructurar las instituciones, se dispuso a través del Decreto Ley número 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril del 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo que en su Artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio, posteriormente, mediante Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, fue creada la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos para la debida aplicación del Decreto Legislativo Número 90, Ley de Emergencias Económicas, 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. Asimismo por Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 se 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; por lo que se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida por que su estructura no era viable para los recursos de la nación”.¹¹

¹¹ Gramajo Queme, Mónica A. *Historia de protección al consumidor en Guatemala*. (s.l.i.); (s.e).



“Por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, se dio una nueva organización complementaria distinta a la oficina anterior, por esta razón se suprimió para crear 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 dentro de su estructura el departamento de control de precios y abastecimiento el cual quedó todo lo relativo a controles de ese tipo. En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear 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.”¹²

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que 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

¹² Ibid.



revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

El 31 de mayo de 1966 se dispuso en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera, entre las atribuciones asignadas, se decía que debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno. En el Acuerdo Gubernativo del 3 de enero de 1968, se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera y la Dirección de Comercio Exterior, creándose la Dirección de Comercio Interior y Exterior, disponiéndose que, en lo que se refiere a precios, deberían proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno, como se puede observar esta atribución es similar a la que aparecía antes de la fusión indicada, con la única variante que se volvió a hablar de control de precios.

Por Acuerdo Número 79 del Ministerio de Economía de fecha 17 de septiembre de 1979 del Ministerio de Economía, se creó la Oficina de Control de Precios adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, para lograr los objetivos de las medidas anti-inflacionarias que se ha fijado el Gobierno. En el Acuerdo Gubernativo Número 88-85 fecha 11 de febrero de 1985, el Jefe de Estado, considera crear la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior y la Oficina de Regulación de Precios del citado Ministerio, tendrá jurisdicción en toda la República y una duración indefinida. Se canceló el centro nacional de promoción de las exportaciones GUATEXPRO, con el



objeto de racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de funciones .este según se detalla en el Informe realizado por la Licenciada Mónica Abigail Gramajo Queme, en el año 2003.

– **Medios de Protección que establece la Ley de de Protección al Consumidor y Usuario**

Mediante el Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, se crea la Ley de protección al consumidor y usuario y su Reglamento. Esta ley resulta ser la más importante en materia de protección a los consumidores y usuarios a nivel nacional. Fue creada, tomando en cuenta que la República de Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos del consumidor, aunado a que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene en muchos casos inoperante, contrario a los intereses del consumidor y no responde a las características de la oferta y la demanda en una economía de libre mercado, moderno, abierto y dinámico por lo que es necesario disponer de un marco legal actualizado que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones del proveedor y consumidor, de manera equitativa en las relaciones de consumo. En ese orden de ideas, se emitió el Decreto 006-2003 del Congreso de la República, de Guatemala. Ley de protección al consumidor y



usuario, que está vigente a partir de marzo de 2003 y el Acuerdo Gubernativo 777-2003 que contiene el reglamento de la misma ley.

La Ley de protección al consumidor y usuario, establece en el Artículo 1 "tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos del consumidor, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia".

Sin embargo, la simple enumeración de preceptos no es suficiente para resolver conflictos, como tampoco lo son los sujetos afectados por la realización de actos o relaciones de consumo, la realidad demuestra que las personas directamente involucradas en una problemática difícilmente se ponen de acuerdo en la búsqueda de soluciones, por ello, para la aplicación de la legislación ha sido necesaria la intervención del Estado por medio de sus instituciones y en ese sentido, se ha determinado en el Artículo 53 de la Ley de protección al consumidor y usuario, establece "crear a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia especial del Ministerio de Economía, con autoridad para velar por el debido cumplimiento de los derechos del consumidor y de las obligaciones y prohibiciones del proveedor". En virtud de lo anterior es comprensible que las principales acciones implementadas por la DIACO, sean las dirigidas a prevenir transgresiones a los derechos del consumidor, dando a conocer a la mayor cantidad de consumidores los derechos que le reconoce la ley, para que sea él mismo quien los ejerza y defienda y, no limitar sus acciones a la investigación y sanción de infracciones a los derechos del consumidor, sino a continuar y fortalecer las acciones de prevención y solución de controversias.



Según regula el Artículo 2 de la Ley protección al consumidor y usuario, establece:

“están sujetos a sus disposiciones todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas”. De lo anterior se infiere que los actos jurídicos que protege la Ley de protección al consumidor y usuario son las relaciones de consumo, donde la principal obligación del proveedor se traduce en la entrega del producto o la efectiva realización del servicio contratado y la del consumidor en pagar el precio en la forma y modo convenido, para la satisfacción de sus necesidades.

La compraventa de productos o la contratación de servicios no siempre son actos de consumo, a menudo se adquieren bienes y se utilizan servicios de personas que no están actuando en su calidad de proveedor; es decir, el negocio no es parte de sus actividades comerciales, cuando esto sucede el comprador no tiene la calidad de consumidor, ni el vendedor que interviene tiene la calidad de proveedor, es una relación jurídica entre particulares que no es protegida por la Ley de protección al consumidor y usuario; por ejemplo, si se compra una casa de habitación a otra persona que no se dedica a vender casas, se realiza una compraventa civil objeto de la legislación civil; un distribuidor que compra productos al fabricante, realiza una compraventa mercantil objeto de la legislación mercantil, pero cuando se adquieren productos o servicios para el consumo personal o familiar, de otra persona que su actividad comercial es la venta de esos productos o la prestación de servicios, entonces la relación jurídica es protegida por la Ley de protección al consumidor y usuario, porque constituye un acto



de consumo, por ejemplo, cuando se compra una estufa en un establecimiento comercial que se dedica a la venta de electrodomésticos.

La Ley aquí analizada es aplicable en forma supletoria en las relaciones de consumo que cuentan con leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula en el Artículo 2 párrafo tercero, establece: "que no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo".

Lo antes anotado se explica en virtud de que la relación laboral se da entre patrono y trabajador, con el intercambio de la fuerza de trabajo a cambio de un salario y cualquier controversia que surja de esta relación, se ventila con aplicación del Código de Trabajo y en el caso de los servicios profesionales o técnicos, la relación genera un contrato de servicios profesionales a cambio de honorarios y sujeta a responsabilidad profesional, por lo que todos los profesionales que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con la ética de su profesión y con lo ofrecido observando lo dispuesto en el Código de Ética Profesional y lo regulado por los Colegios Profesionales respectivos. Se reconoce diez derechos básicos al consumidor, en la La Ley de protección del consumidor y usuario, analizada en el Artículo 4 el cual establece:



1. “La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
2. La libertad de elección del bien o servicio.
3. La libertad de contratación.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.



8. La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
9. Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
10. Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado”.

Los proveedores, siendo estos productores, importadores o distribuidores al introducir bienes o productos al mercado, deben tener cuidado de que los mismos no representen un daño para la salud y la vida humana o animal, por lo que tienen la obligación incorporar en el empaque respectivo, los ingredientes que se utilizaron en su composición, a fin de garantizar que el consumo o uso de estos productos no ponga en peligro la salud de las personas o de los animales.

Cualquier producto no debe suponer un riesgo a la salud o seguridad del consumidor si es usado en condiciones normales o previsibles, especialmente en los medicamentos en general, se debe facilitar a los consumidores instrucciones en español sobre su uso



adecuado e información, sobre riesgos y advertencias inherentes al consumo a que se destinan.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando previamente al consumidor o usuario y a quienes puedan verse afectados por tales riesgos para que se tomen las medidas preventivas que correspondan.

En el mismo orden de ideas todo proveedor, que posterior a la introducción de un bien en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, especialmente en el caso de medicamentos, deberá comunicarlo inmediatamente al órgano estatal que corresponda y a la DIACO e informar al consumidor y usuario mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social adecuados al caso, sobre la existencia de tales riesgos y peligros y, de ser necesario deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes los hubieren adquirido.

En caso de constatarse que un bien de consumo adolece de un defecto que constituye un peligro o riesgo aún utilizándolo adecuadamente, el proveedor del mismo deberá retirarlo del mercado o sustituirlo por otro a su costo. En todo caso, el proveedor deberá devolver al consumidor lo pagado por el producto, contra la presentación de éste en su respectivo envase cuando proceda y el documento que acredite la adquisición del mismo. Así también es de considerarse lo siguiente:

- a) La libertad de elección del bien o servicio.
- b) La libre elección tiene relación con el hecho de que el consumidor debe voluntariamente elegir el producto que quiere adquirir o el servicio que desea le sea prestado, la voluntad del consumidor no debe estar sujeta a condición ni a presión alguna.
- c) El consumidor tiene el poder de elegir los bienes y contratar los servicios que satisfagan mejor sus necesidades y por eso es necesario que se tome el tiempo para comparar precios, calidades, garantías, beneficios y sobre todo el buen trato que le da el proveedor ya que en la medida que el consumidor se empodere de esta libertad podrá modificar a su favor la existencia de los bienes y servicios que cumplen con sus expectativas y así decidir por su derecho a elegir la permanencia o extinción de bienes y servicios en el mercado.
- d) Escoger o elegir libremente se reduce a un acto voluntario y que nace en el consumidor para satisfacer sus necesidades o, simplemente para darse un gusto, la importancia está en que esa voluntad no sea limitada por presiones, como ejemplo para graficar mejor se menciona que: Una persona es invitada por teléfono a una reunión en la cual el proveedor le ofrece un determinado servicio o producto, sin embargo en la misma le ofrecen bebidas y degustaciones sin costo, por lo que el consumidor compra o contrata debido al ambiente agradable, aunado a la situación de ser víctima de la persuasión de los vendedores capacitados para resaltar las

virtudes del producto o servicio omiten sus deficiencias y ofrecen un sin número de beneficios y derechos que finalmente no se estipulan en el contrato o no señalan obligaciones que si están contempladas en el contrato que se firma, pero no se lee.

- e) El consumidor tiene el derecho a elegir, sólo que debe ser capaz de elegir bien, lo que implica que si escoge un producto o servicio que se ofrece en el comercio informal no estará protegido por la Ley de protección al consumidor y usuario, en cambio si se prefiere el comercio formal podrá gozar de derechos y garantías. Otro punto importante en el derecho a la elección, es el que tiene relación con la posibilidad de escoger entre una variedad de productos y servicios ofrecidos con mayor y menor calidad, con mayor y menor precio, es decir lo que más se ajuste a las necesidades, intereses o gusto del consumidor.
- f) La libertad de contratación. El contrato en las relaciones de consumo es aquel acuerdo de voluntades entre un consumidor y un proveedor, sobre la entrega de un producto o la realización de un servicio a cambio de un precio, por lo que en el derecho a la libertad de contratación se hace evidente la libertad del consumidor de escoger y elegir los productos o servicios que mejor satisfagan sus necesidades en uso del libre albedrío, libertad de contratación y la autonomía de la voluntad. 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, cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. Los proveedores deben proporcionar la debida información sobre las

condiciones de los productos o servicios disponibles en el mercado. Esta información debe ser cierta oportuna y adecuada; no sólo en cuanto a las meras condiciones de los bienes, sino también, en cuanto al precio, características, calidad y riesgos que eventualmente pudieren presentarse. Los proveedores tienen la obligación de informar sobre dos cosas importantes: el precio final y las medidas de un producto como su peso y volumen. El precio de los productos debe estar marcado en los envases, empaques o en cualquier otro medio que facilite su lectura, lo que se pretende regular es la necesidad de conocer el precio final del producto antes de adquirirlo, sin que se precise para ello iniciar la relación de consumo; esto permite que el consumidor compare precios y elija al proveedor que le ofrezca los más adecuados a su economía. El cumplimiento de la exhibición del precio y la indicación de las medidas de un producto son determinantes para que el consumidor esté seguro que al adquirir por ejemplo una libra de frijol o un metro de arena cernida, el precio corresponde a la unidad que está comprando.

- g) 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. Es decir que el consumidor insatisfecho tiene derecho que se le realice de nuevo el servicio o repare el producto sin costo adicional o también que se le devuelvan las cantidades pagadas o bien que se le cambie el producto, bien o servicio; la insatisfacción del consumidor puede depender de las evidentes fallas en el producto o servicio contratado. Mientras el proveedor tenga en su poder el producto del consumidor, es

responsable de su conservación, en caso de su destrucción total o parcial da lugar a que el proveedor le reconozca al consumidor una retribución equivalente al valor de dicho producto, calculado en base al precio de facturación. Los vicios o defectos ocultos o redhibitorios como estipula el Código Civil en el Artículo 1559. "Son aquellas circunstancias no manifestadas antes de adquirir un producto o contratar un servicio, que vuelven impropio o inútil el mismo para el uso a que normalmente se destina y que de haber sido conocidos por el consumidor no lo hubiese comprado".

- h) 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. Aquellos productos que se vendan envasados o empacados por peso, volumen o sujetos a cualquier otra medida, deberán llevar impreso en el empaque o en cualquier otro medio idóneo, el peso, volumen o medida exacta de su contenido, esto es importante porque, en base a esto, el consumidor afectado con la entrega de un producto o servicio en condiciones diferentes a las pactadas, puede, dentro de las opciones que el texto señala, buscar un acuerdo con el proveedor. Los proveedores que se dedican a vender productos envasados o empacados por peso, volumen o cualquier otra medida están obligados a consignar en el envase o empaque de los mismos, la medida exacta de su contenido, las medidas deben estar de acuerdo con las normas internacionales y expresarse respetando el sistema de medición adoptado por nuestro país, si es diferente, debe indicarse su equivalencia.

- i) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo. Todo proveedor deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta final al consumidor, por lo que los proveedores en los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen, de acuerdo al tipo de actividad, dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en moneda nacional.
- j) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido. Los proveedores cada día crean nuevas modalidades para llevar sus productos o servicios a las manos de potenciales clientes o consumidores, por lo que puede suceder que lleguen bienes o servicios al consumidor sin que éste los halla solicitado y en este caso bien hizo el legislador en normar que sin solicitud previa del consumidor, éste tiene el derecho a no recibir lo que se le envía, sin su consentimiento expreso.
- k) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. El consumidor tiene el legítimo derecho a una instrucción que le permita utilizar de forma adecuada los



productos o servicios que adquiere y que le permita conocer las características esenciales de los mismos, para efectuar una elección racional y un consumo responsable.

- l) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible un libro de quejas debidamente autorizado, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

- m) El consumidor tiene la facultad de exigir al proveedor el respeto a sus derechos y en ese sentido la Ley de protección al consumidor y usuario contiene el equilibrio de esta situación ya que en su Artículo 5 norma las obligaciones del consumidor como sigue:
 1. "Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.

 2. Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con



las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.

3. Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

La Ley de protección al consumidor y usuario, para mantener un equilibrio no sólo le reconoce derechos al consumidor sino que al proveedor también y en ese sentido norma en el Artículo 14 estipula: “que son derechos del proveedor a) percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan; b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados; y c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios”. El cuerpo normativo aquí analizado faculta a la DIACO a sancionar a los proveedores que incurran en infracción y caso especial de infracción a los derechos del consumidor, por medio del procedimiento administrativo establecido, el cual se explicará y describirá en el capítulo respectivo.

La vigencia de la Ley de protección al consumidor y usuario, reviste gran importancia dada la desventaja a que se enfrenta el consumidor en las relaciones de consumo con lo proveedores de bienes y servicios; sin embargo, al transcurrir los años tales disposiciones legales se pueden convertir en inoperantes, limitadas o incompletas, debido a que el comercio es cambiante y se transforma a cada momento, por ejemplo



se menciona que existen abusos en la prestación de servicios hospitalarios, compraventa y arrendamiento de vehículos, contratos de vacaciones en la modalidad de tiempos compartidos, venta de mascotas e inclusive en las relaciones de consumo por medio del Internet, que en la actualidad no están normadas específicamente, por lo que resulta complicado aplicar la normativa vigente por medio de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. El Artículo 107 de la Ley de protección al consumidor y usuario estipula: “Que el Congreso de la República de Guatemala, deberá emitir el Decreto que convierta a la DIACO, en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, en un plazo de cinco años a partir de la vigencia de la Ley de protección al consumidor y usuario”. Lo cual entonces debe suceder en el 2008 sin embargo debido a la trascendencia del tema de protección a los derechos del consumidor y usuario, es posible que suceda en un plazo menor, eso si existe la voluntad política en el Organismo Legislativo.

– **Obligaciones y derechos constitucionales en cuanto a la Protección al Consumidor**

La Constitución Política de la Republica de Guatemala, “Es la ley más importante a cuyo alrededor giran las demás leyes de la República. Es la ley fundamental que sirve para establecer los principios y los derechos de los guatemaltecos y para establecer la organización jurídica y política del Estado de Guatemala.”¹³ Dentro de su normativa, se señala la siguiente:

¹³ Carpio, Lic. Ramiro. *Catecismo Constitucional*. 1995. Pág. 2

- a) Artículo 119 estipula: “Son obligaciones fundamentales del Estado:... i) La defensa del consumidor y usuario en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”.
- b) En materia de protección en salud y seguridad, se afirma que es derecho constitucional del guatemalteco en calidad de consumidor, que el Estado le proteja su salud y seguridad en las relaciones de consumo, por lo que los productos y servicios que ofrecen los proveedores, no deben entrañar riesgos para la salud del consumidor, por ejemplo los medicamentos para uso humano puestos a disposición de la población consumidora, no deben contener ingredientes prohibidos por el Decreto 90-97 del Congreso de República, Código de Salud.
- c) Si un producto o servicio posee riesgos a la salud o seguridad de las personas, es obligación del proveedor hacer del conocimiento del consumidor sobre la existencia del mismo, por ejemplo: el envase de todo insecticida debe tener etiquetado que el producto es tóxico y si en caso es ingerido accidentalmente debe contener el nombre del antídoto y precauciones a tomar antes de su atención médica.
- d) Para la protección de la salud y seguridad de los guatemaltecos en su calidad de consumidor, se han regulado una serie de prohibiciones, como se comprueba con lo que estipula el Artículo 16 de la Ley de protección al consumidor y usuario “Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se

prohíbe a los proveedores:... c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad; d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público; e) La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha;... g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.”

- e) En cuanto a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor, se desprende de la lectura de la literal i) del Artículo 119 de la Constitución Política de la Republica de Guatemala, que establece: “La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos que el guatemalteco en su calidad de consumidor”. Lo que al analizar nos deja claro que se tiene el derecho de adquirir un producto o contratar un servicio de buena fe, con transparencia y en condiciones de equilibrio en las contraprestaciones frente al proveedor, por lo que dentro de la publicidad ofertas, promociones, sorteos o contratos de adhesión, no debe subyacer engaño al consumidor, con la finalidad de atraerlo y afectar negativamente su patrimonio.
- f) De igual manera, por ejemplo se transcribe lo regulado en el Artículo 16 de la Ley de protección al consumidor y usuario: “Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás



contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores: a) 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; b) 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;... f) El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender 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; h) 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; i) Cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados”, en ese sentido protector del consumidor el Artículo 20 de la Ley de protección al consumidor y usuario, regula: “Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.”

g) Si bien el Estado está obligado a velar porque los derechos del consumidor sean respetados, es menester de estos últimos conocer sus obligaciones como tales, empezando por saber de la vigencia de la Ley de protección al consumidor y usuario, ya que en la medida de su conocimiento se convertirá en un manual que le servirá como una guía de comportamiento en sus relaciones de consumo y así



adquirir productos o servicios correcta y conscientemente, transformándose el guatemalteco finalmente en el mejor defensor de sus derechos, en su calidad de consumidor.

- **Desde el punto de vista internacional**

- **La Organización de las Naciones Unidas**

Las Naciones Unidas se constituyen en el organismo que goza en la actualidad y que ha gozado durante el tiempo de su existencia de legitimidad respecto a los países del mundo. Es el organismo que más conformado tiene la organización mundial, en la que se encuentran integrados países como el de Guatemala. El nombre de Naciones Unidas, acuñado por el presidente de los Estados Unidos, Franklin D. Roosevelt, se utilizó por primera vez el 1 de enero de 1942, en plena segunda guerra mundial, cuando representantes de 26 naciones aprobaron la Declaración de las Naciones Unidas.

El precursor de las Naciones Unidas fue la Sociedad de las Naciones organización concebida en similares circunstancias durante la primera guerra mundial y establecida en 1919, de conformidad con el Tratado de Versalles, para promover la cooperación internacional y conseguir la paz y la seguridad. En 1945, representantes de 50 países se reunieron en San Francisco en la conferencia de las Naciones Unidas sobre la Organización Internacional, para redactar la Carta de las Naciones Unidas. La carta fue firmada el 26 de junio de 1945 por los representantes de los 50 países. Las Naciones



Unidas empezaron a existir oficialmente el 24 de octubre de 1945, después de que la carta fuera ratificada por China, Francia, la Unión Soviética, el Reino Unido, los Estados Unidos y la mayoría de los demás signatarios.

Según datos obtenidos, la Organización de las Naciones Unidas fue fundada el 24 de octubre de 1945, por 51 países miembros que firmaron la Carta de las Naciones Unidas, en la segunda Guerra Mundial y se convirtió en sucesora legal de la Sociedad de Naciones en 1946, siendo una organización de Estados soberanos, afiliados voluntariamente para colaborar en pro de la paz mundial, promover la amistad entre todas las naciones y apoyar el progreso económico y social.

De acuerdo con la carta de las Naciones Unidas, pueden ser miembros de las Naciones Unidas todos los países amantes de la paz que acepten las obligaciones previstas en ella y que a juicio de la organización, sean capaces de cumplir esas obligaciones y estén dispuestos a hacerlo.

Esta organización es un foro o lugar de reunión que prácticamente incluye a todas las naciones del mundo y proporciona el mecanismo que ayuda a encontrar soluciones a las controversias o problemas entre países y adoptar medidas en relación con casi todas las cuestiones que interesan a la humanidad.

– **Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor o usuario**

Los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas reunidos en Asamblea General promulgan por medio del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales la resolución 39/248 del 9 de abril de 1985, que contiene las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, la cual es ampliada en 1999.

“Estas directrices para la protección a los derechos del consumidor, son recomendaciones para que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten con una orientación o una guía que les marque el rumbo hacia donde dirigir sus esfuerzos, para formular o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor, en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo”.¹⁴

De igual manera las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor pretenden los siguientes objetivos:

a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes

¹⁴ <http://es.consumersintemational.org/>. Organización Internacional de Consumidores. (20 de Septiembre de 2011).



en calidad de consumidor y usuario.

- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios.
- c) Instar a los proveedores que se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución al consumidor y usuario, a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- d) Ayudar a los países a disminuir y detener las prácticas comerciales abusivas de todos los proveedores, a nivel nacional e internacional.
- e) Facilitar la creación de asociaciones independientes de defensa a sus derechos.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de protección a sus derechos.
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den al consumidor y usuario una mayor selección de bienes y servicios a precios más accesibles y bajos.
- h) Impulsar un consumo de bienes y servicios sostenibles o amigables con el ambiente.

Asimismo las necesidades legítimas del consumidor, en las relaciones de consumo, que las directrices procuran atender son las siguientes:



- a) La protección del consumidor frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- b) La promoción y protección de los intereses económicos.
- c) El acceso a una información adecuada, que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- d) La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen sus relaciones de consumo.
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor por la violación a sus derechos como tal.
- f) La libertad de constituir asociaciones, grupos u otras organizaciones pertinentes de defensa a los derechos del consumidor, así como la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
- g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo ya que las modalidades de producción y consumo insostenibles, particularmente en los países industriales, son la causa principal de que siga degradándose el ambiente mundial.

- h) “México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor, y el primero en crear una Procuraduría. Cuenta, además, con un instituto Nacional del Consumidor. Esta procuraduría ejerce una función conciliatoria en primera instancia entre proveedores y consumidores, o bien puede actuar como árbitro, si las partes así lo desean. Puede suspender la comercialización de bienes o el cierre del comercio. La Ley Federal de Protección al Consumidor PROFECO, de México. Establece: Proteger la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos y prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos”.¹⁵
- i) En El Salvador opera una Defensoría del Consumidor con la facultad de cerrar el establecimiento de manera temporal en caso de cometer infracciones graves o muy graves. Puede adoptar medidas cautelares como suspender la venta de determinados productos o decomisarlos. Guatemala está rezagada en cuanto a la creación de la Procuraduría de la Defensa del consumidor y del usuario.
- j) La Carta Europea reconoce los derechos de los consumidores, así como una política de protección e información, procurando la obtención de mejores condiciones para las personas que adquieren bienes y servicios. En 1960 se crea en Europa la Entidad no Gubernamental de Defensa del Consumidor en todo el mundo: denominada International Organization of Consumer Unions, IOCU.

¹⁵ <http://www.profeco.gob.mx/>. **Institución Quienes somos, Historia de la Profeco.** (20 de Septiembre de 2011).

k) En Brasil, se crea la Institución de Protección al Consumidor PROCON, también se crea el Código de Defensa del Consumidor-CDC.

l) “En la República de Chile, fue creado el Comisariato General de Subsistencia y Precios que estableció una serie de sanciones penales generalmente administrativas, consistentes en multas aplicables a particulares que infringieran las disposiciones que regulan la industria y el comercio, lo que constituye una manifestación positiva de lo que en doctrina se ha denominado “Disciplina del Mercado de Chile.”¹⁶

m) En los Estados Unidos de Norteamérica funciona la Agencia Federal de Alimentos y Drogas –FDA-.

Es innegable determinar que en el caso de los consumidores, los proveedores y las organizaciones de consumidores a ellos les corresponde participar activamente en esa labor de educación, la cual debería formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, como componente de asignaturas ya existentes.

También conviene afirmar que el mejor defensor de los derechos del consumidor, es él mismo, tal responsabilidad la comparte con las organizaciones o asociaciones de consumidores ya que sus modalidades de consumo influyen en las decisiones de los proveedores.

¹⁶ <http://www.sernac.cl/>. Servicio Nacional del Consumidor en Chile. (22 de septiembre de 2011).



CAPÍTULO III

3. Procedimientos administrativos para la solución de conflictos por aplicación de la Ley de protección al consumidor y usuario

3.1 Disposiciones generales

Debido a que una de las atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios vemos a continuación los procedimientos administrativos establecidos.

3.2 Resolución de conflictos

La DIACO actúa de oficio o por denuncia del consumidor o usuario agraviado o de parte interesada, para asegurarse que las infracciones a esta ley sean debidamente sancionadas.

En el trámite administrativo que se sigue para determinar la comisión de una infracción a los derechos del consumidor, la DIACO actúa con observancia de los principios de oficiosidad, celeridad oralidad, equidad, informalidad, imparcialidad, publicidad y especialidad de las actuaciones.



Todas las actuaciones del procedimiento administrativo constan en actas y todos los expedientes que inicia la DIACO son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas en el procedimiento, sus abogados y representantes.

Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores que puedan constituir infracción a la Ley de protección al consumidor y usuario, se establecen los siguientes procedimientos:

3.2.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes

En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. La DIACO contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación. El conciliador nombrado buscará avenir a las partes, proponiéndoles formulas ecuanímes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

3.2.2. Arbitraje de consumo

a) 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 cuestiones aplicables.

3.2.3. Procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo en general, está sujeto a una serie de normas básicas que la administración y sus funcionarios están obligados a respetar. Como lo son:

1. Que le procedimiento administrativo es gratuito

2. Que el principio del debido proceso deriva de la garantía constitucional de “defensa en juicio” y comprende, como lo establece el Artículo 12 constitucional:
 - El derecho a ser oído, es decir, la posibilidad del particular de poder exponer sus razones o sus defensas antes de que la administración decida una cuestión que pueda afectarlo.

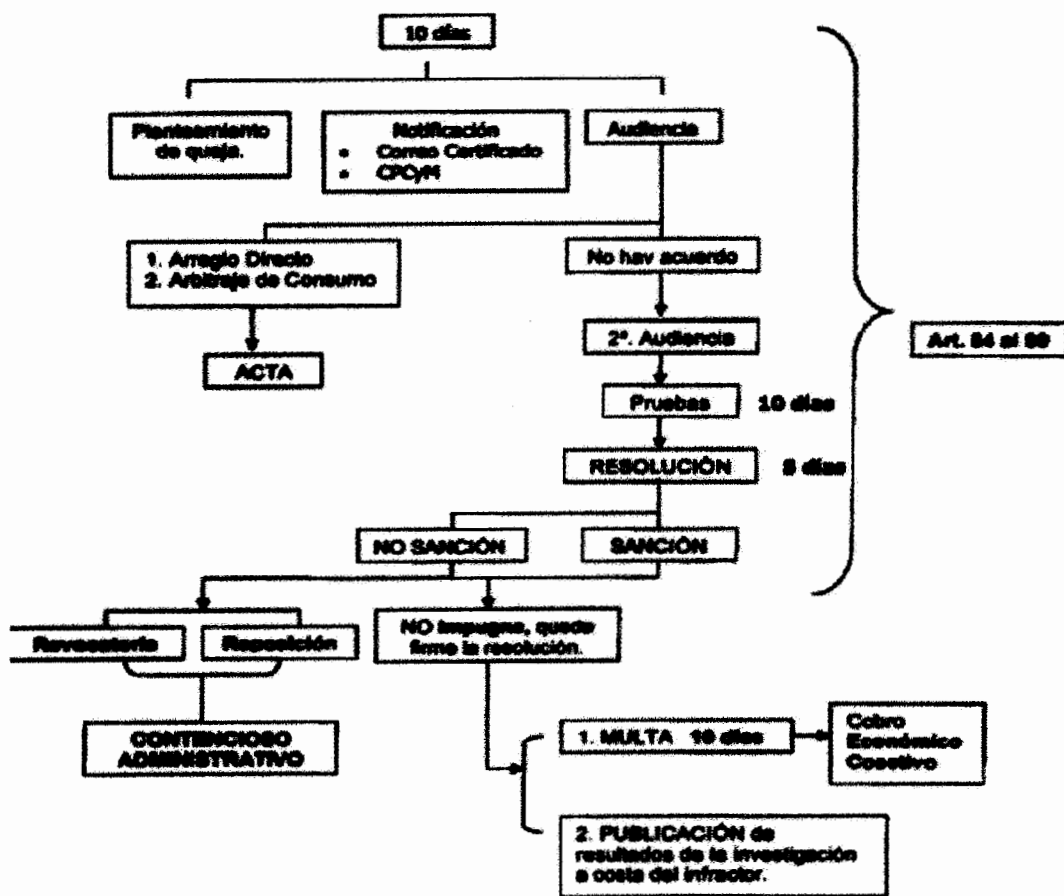
 - El derecho a ofrecer y producir pruebas que se estimen conveniente y a que, si fuera útil y pertinente, se produzca.

 - El derecho a una decisión fundada, resolviendo la solicitud o el reclamo del particular tomando en expresa consideración todo lo que se pidió, y referirse (para compartir o rebatir) a los principales argumentos vertidos por el interesado.

3. Que el impulso de oficio, significa más allá de que el procedimiento (el trámite) haya sido iniciado por el particular o por la administración es un deber de la administración

impulsar su desarrollo para llegar a su resolución. Esto incluye la obligación de la administración de los hechos relevantes para decidir. A continuación se describe el Procedimiento Administrativo:

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO



A través de éste la DIACO está facultada para sancionar a los proveedores de bienes y servicios que cometen alguna o algunas de las infracciones previstas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, este procedimiento puede iniciarse de oficio o a



requerimiento de parte por medio la interposición de una queja. El consumidor agraviado debe llenar un formulario que la DIACO le proporcionará y expresará su queja. La DIACO debe notificar a los interesados de conformidad con lo que para ello regula el Código Procesal Civil y Mercantil.

En la primera audiencia el conciliador debe buscar terminar con el conflicto, dirimiendo la controversia, si no hay conciliación se volverá a citar al infractor a una segunda audiencia para que ofrezca pruebas en su defensa.

La norma jurídica que da origen al procedimiento administrativo sancionatorio taxativamente establece que únicamente se brinda la oportunidad procesal para aportar medios de prueba al presunto infractor, es decir que, aunque el consumidor agraviado haya ofrecido en su escrito inicial medios de prueba que deban ser admitidos al proceso y posteriormente diligenciados y valorados, la DIACO no tiene la obligación legal ni de admitirlos mucho menos de diligenciarlos y valorarlos como fundamento para emitir su resolución, situación tal que coloca al agraviado en situación de desventaja frente al proveedor pues no puede aseverar lo manifestado en su queja al no poder aportar los medios de prueba necesarios.

Si el infractor no evacua la audiencia se declarará su rebeldía. El periodo de prueba será de diez días. Si fuere necesario la DIACO podrá contratar servicios de peritos expertos en la materia de que se trate, éste deberá presentar su dictamen en el plazo que la DIACO le señale. Concluido el procedimiento la DIACO deberá emitir resolución



dentro de los cinco días siguientes, debiendo determinar en la misma si existe infracción o no.

– **Fase de conciliación**

Es una diligencia previa, es una actuación judicial que sin ser preparatoria u obligatoria previa al juicio ordinario y que consiste en que los tribunales pueden, de oficio o a instancia de parte citar a una conciliación a las partes con el objeto de procurar un avenimiento entre ellas. En otro tipo de proceso, como en el juicio oral la conciliación esta regulada como una etapa obligada en la primera audiencia y antes de iniciarse el juicio. En ambos casos, cuando hay avenimiento de las partes se fraccionará acta haciendo constar esta circunstancia y se dictara resolución dando por concluido el juicio. En este caso en específico se hace mención del arreglo directo conciliatorio entre las partes.

– **Procedimiento administrativo sancionatorio**

A través del procedimiento administrativo, la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley. 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. Este procedimiento se encuentra comprendido en el Artículo 90 al 98 de la



Ley de protección al consumidor y usuario. Consiste en que se cita al infractor a una audiencia administrativa para que este sea oído y ofrezca sus pruebas de descargo, si este no evacua la audiencia se declarara su rebeldía, si evacua la audiencia tendrá un plazo de diez días para presentar sus pruebas de descargo, utilizando los medios de prueba legalmente establecidos.

La dirección podrá contratar a un perito en caso de expertajes contradictorios, este será experto en la materia u objeto de la queja, el infractor designara un experto a su costa, este no deberá ser miembro del Organismo judicial ni quien tenga parte en al controversia, El perito deberá presentar su dictamen dentro del plazo fijado por la dirección no mayor de cinco días, a menos que 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.

Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la dirección, en base a 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.





CAPÍTULO IV

4. Violación al principio de igualdad en el proceso administrativo sancionatorio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, al no permitir que el agraviado aporte medios de prueba durante el procedimiento administrativo sancionatorio

El proceso es una serie concatenada y ordenada de pasos para poder llegar a un determinado fin. En el sistema jurídico administrativo guatemalteco, los procesos administrativos deben principalmente cumplir con dos principios fundamentales que nacen en la Constitución Política de la República de Guatemala, dichos principios son el de legalidad y el de juricidad.

Sin embargo al tratarse de un procedimiento específico, este está revestido de sus propios principios particulares, conformando estos el eje central para el cumplimiento de los principios constitucionales anteriormente enunciados.

Derivado de su importancia a continuación se analizan brevemente los principios procesales que afectan al procedimiento administrativo sancionatorio, que se ventila a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO.



4.1. Principios procesales

La base del ordenamiento jurídico, la parte eterna y permanente del derecho y también el factor cambiante y mutable que determina la evolución jurídica; son las ideas fundamentales informadoras de la organización jurídica de la nación.

Concepto: Los principios procesales son las normas que rigen al proceso como al procedimiento y les son aplicables tanto por el juez como por las partes dentro del proceso.

- a) Principio de libertad de acceso a los tribunales. “Toda persona física o jurídica tiene el derecho constitucional de acudir a los tribunales de justicia” y pedirles administración de justicia. A su vez los tribunales tienen la obligación de administración y dictar resoluciones favorables o desfavorables a las pretensiones de las personas, luego de haber cumplido con el procedimiento preestablecido legalmente (Artículo 29 de la Constitución Política de la República de Guatemala).
- b) Principio de imparcialidad del juzgador. La decisión en el proceso debe ser imparcial, no estar inclinada hacia una u otra de las partes en conflicto, salvo que las pruebas formales e históricas así lo aconsejen, lo que no significa, en ninguna manera, puede interpretarse como parcialismo del juzgador hacia una de las partes.
- c) Principio de contradicción y bilateralidad. En el proceso esencialmente debe darse



la oportunidad a las partes para intervenir atacando, o defendiendo, probar e improbar, etc. Los hechos motivo de la litis. Cada parte tiene derecho de afirmar y probar y a la vez de contrafirmar y probar, en igualdad de condiciones y oportunidades procesales, tal como se establece en el Artículo 12 de la Constitución Política de la República Guatemala.

- d) Principio de igualdad procesal. Las partes en el proceso intervienen y participan bajo las mismas condiciones de ataque y defensa, así como derechos, lo cual es un corolario del principio de contradicción y bilateralidad, Artículo 4 de la Constitución Política de la República Guatemala.
- e) Principio de oficiosidad y disponibilidad. El proceso, según la forma en que se manifieste la voluntad de las partes, puede ser iniciado e impulsado de oficio por el tribunal o será iniciado e impulsado por las partes.
- f) Principio de probidad. El proceso debe ser iniciado, impulsado, tramitado y decidido, sin utilizar argucia, artilugios o argumentos falaces y fraudulentos que concluyan en un frade de ley (Artículo 4 de la Ley del Organismo Judicial).
- g) Principio de eficacia. El proceso debe ser eficiente para que se alcance por las partes las finalidades y satisfacciones de sus derechos y pretensiones jurídicas, pues de otra manera la ejecutoriabilidad de la sentencia deja de tener razón.



- h) Principio de veracidad. El proceso debe fundarse en hechos y pruebas verdaderas que permitan al juez una decisión justa y conforme a lo que obra en el proceso.
- i) Principio dispositivo: Mediante este principio se asigna a las partes la iniciativa del proceso, éstas lo inician libremente y lo impulsan en todos sus actos.
- j) Principio inquisitivo: Significa este principio que el órgano jurisdiccional es quien ejerce los poderes de iniciar el proceso o actuar por sí investigando los sucesos.
- k) Principio de oralidad: Este principio consiste en que el proceso se lleva a cabo por medio del sistema de audiencias, durante las cuales las partes participan activamente.
- l) Principio de inmediación: Este principio requiere que el juez tenga mayor contacto con las partes.
- m) Principio de publicidad: Este principio permite la apertura del proceso para que la potestad jurídica pueda ser conocida y controlada por quienes tienen interés dentro del proceso, es decir que el expediente es público únicamente para las partes dentro del proceso.
- n) Principio de bilateralidad: el principio consiste en el trámite igualitario de las partes contenido en el Artículo 4 de la Constitución Política de la República de Guatemala.



- o) Principio de economía o de celeridad procesal: este principio tiende a evitar la pérdida innecesaria de tiempo en el curso del proceso, por lo que el proceso debe ser ágil y eficaz.

- p) Principio de preclusión: Se define como un estado del proceso que, al darse la clausura de un plazo o acto procesal, no puede retornarse al anterior, es decir que al concluir una etapa del proceso no puede volver a ella.

- q) Principio de adquisición procesal: Este principio norma que una de las partes dentro del proceso puede beneficiarse con los actos que realice la otra, ejemplo la prueba aportada por una de las partes prueba para el proceso y no para el que la aporte.

4.2. Aplicación de los principios procesales en el procedimiento administrativo sancionatorio

Al igual que los demás principios, el principio de igualdad ante la ley, ha hecho su recorrido a través de la diversas Constituciones. Se le encuentra en el Artículo 1 de las Bases constitucionales de 1823, decretada en Guatemala, en fecha 27 de diciembre de 1823, "La Constitución se dirige a asegurar la felicidad del pueblo sosteniéndole en el mayor goce posible de sus facultades: establece la independencia y la soberanía nacional, determina con exactitud la división de los tres poderes y afianza los derechos del hombre y del ciudadano, sobre los principios eternos de libertad, igualdad,



seguridad y propiedad”.¹⁷

Igualmente se encuentra en el Artículo 2 de la Constitución Política de la Republica Federal de Centro América; en el artículo 20 de la primera constitución del Estado de Guatemala; en el Artículo 3 de la Declaración de los Derechos del Estado y sus Habitantes, en el Artículo 16 de la Ley Constitutiva de la República de Guatemala; en el Artículo 32 de la Constitución Política de la República de Centroamérica; en el Artículo 16 de las Reformas a la Constitución Política de la República de Guatemala; en los Artículos 16 y 90 de la Constitución de la República de Guatemala; en el Artículo 40 de la Constitución de la República de Guatemala, en el Artículo 43 de la Constitución de la República de Guatemala. Sobre artículos citados puede consultarse el “Digesto Constitucional de la República de Guatemala, el cual contempla dentro del mismo la totalidad de Constituciones Políticas que han regido el país hasta la vigente en 1985”.¹⁸

Con respecto a la Constitución Política de la República de Guatemala vigente se encuentra en el preámbulo de la misma y explícitamente en el Artículo 4, que dice: “Libertad e Igualdad. En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El Hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre si”.

¹⁷ <http://www.bibliojuridica.org/>. Digesto Constitucional de Guatemala. (25 de Septiembre de 2011)

¹⁸ *Ibid.*



En lo que ha Tratados Internacionales ratificados por Guatemala se refiere y que por ende forman parte de la legislación interna el Artículo 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) lo contempla de la siguiente forma: "Igualdad ante la ley. Todas las personas son iguales ante la Ley, en consecuencia, tiene derecho sin discriminación a igual protección de la ley". El Artículo 1 numeral 2 de la Convención establece: "Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano". De tales afirmaciones inferimos que en cuanto a la definición de persona que en ella se hace es de lo más amplia de tal manera que no debe existir ni la mínima forma de discriminación en relación a dicha entidad representada por todo ser humano, léase hombre o mujer sin distinción de ninguna naturaleza.

En el Artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, aprobada por las Naciones Unidas en sesión plenaria el 10 de diciembre de 1948, en su parte conducente reza; "Todos son iguales ante la Ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección ante la Ley". El Principio de igualdad ante la ley se concreta en la protección que el Estado proporciona al individuo sin discriminación de ninguna naturaleza. Manuel Osorio, desde un sentido más amplio nos define el concepto igualdad: "Conformidad de una cosa con otra, en naturaleza, calidad o cantidad, desprendiéndose diversas condiciones que pueden afectar el orden jurídico. De tal manera, se tiene por apropiada la definición cuando se hace estrictamente desde el sentido procesal, ya que para Osorio "Es el principio esencial es la tramitación de los juicios, cualquiera que sea su índole, según el cual las partes que intervienen en el proceso, ya sea como demandante o demandada, ya sea como acusada o acusadora,



tiene idéntica posición y las misma facultades para ejercer sus respectivos derechos.”¹⁹

Como señala Hutchinson “La idea de igualdad no consisten en una igualdad absoluta, sino relativa, y tampoco en una igualdad de carácter asimétrico, sino proporcional a la condición en que cada sujeto se haya frente al bien común susceptible de reparto “²⁰

En tal virtud, esa igualdad (en términos de derecho), lo que se quiere decir es que la ley no establece distinciones individuales respecto aquellas personas de similares características (humanas) ya que a todas ellas se les reconocen los mismo derechos y las mismas posibilidades.

Cabe mencionar que através del procedimiento administrativo sancionatorio la DIACO está facultada para sancionar a los proveedores de bienes y servicios que cometen alguna o algunas de las infracciones previstas en la Ley de protección al consumidor y usuario, este procedimiento puede iniciarse de oficio o a requerimiento de parte por medio de la interposición de una queja.

El consumidor agraviado debe llenar un formulario que la DIACO le proporcionará y expresará su queja. La DIACO debe notificar a los interesados de conformidad con lo que para ello regula el Código Procesal Civil y Mercantil. En la primera audiencia el conciliador debe buscar terminar con el conflicto, dirimiendo la controversia, si no hay

¹⁹ OSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas Políticas y Sociales**. Pág. 470

²⁰ Hutchinson, Tomas. **Régimen de los Procedimientos Administrativos**, Ley 19549. Pág. 580.

conciliación se volverá a citar al infractor a una segunda audiencia para que ofrezca pruebas en su defensa.

La norma jurídica que da origen al procedimiento administrativo sancionatorio taxativamente establece que únicamente se brinda la oportunidad procesal para aportar medios de prueba al presunto infractor, es decir que, aunque el consumidor agraviado haya ofrecido en su escrito inicial medios de prueba que deban ser admitidos al proceso y posteriormente diligenciados y valorados, la DIACO no tiene la obligación legal ni de admitirlos mucho menos de diligenciarlos y valorarlos como fundamento para emitir su resolución, situación tal que coloca al agraviado en situación de desventaja frente al proveedor pues no puede aseverar lo manifestado en su queja al no poder aportar los medios de prueba necesarios.

Si el infractor no evacua la audiencia se declarará su rebeldía. El periodo de prueba será de diez días. Si fuere necesario la DIACO podrá contratar servicios de peritos expertos en la materia de que se trate, éste deberá presentar su dictamen en el plazo que la DIACO le señale. Concluido el procedimiento la DIACO deberá emitir resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo determinar en la misma si existe infracción o no.



4.3 Violación al principio de igualdad en el proceso administrativo sancionatorio de la Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor, al no permitir que el agraviado aporte medios de prueba durante el procedimiento administrativo sancionatorio

La protección al consumidor y usuario en Guatemala, a diferencia de otros países más desarrollados, aun no ha cobrado la importancia de la cual esta investida jurídica y socialmente, debido a ello hay ciertos aspectos de su funcionamiento que no se han atendido adecuadamente tal es el caso de su procedimiento administrativo sancionatorio, el cual se encuentra plasmado en el Decreto 06-2003 Ley de protección al consumidor y usuario, el cual al ser llevado a la práctica viola el principio de igualdad plasmado en la Constitución Política de la República de Guatemala. El hecho de que la misma Ley de protección al consumidor y usuario regula en su Artículo 54 inciso b) “Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.”

No se cumple debido a que muchos consumidores y usuarios que llegan hasta el proceso administrativo sancionatorio, se lamentan porque no pueden aportar pruebas que sustenten los hechos por los cuales han sido agraviados por parte del proveedor o vendedor, en el procedimiento no se les respeta su principio de igualdad consagrado en la Constitución Política de la República de Guatemala. La no observancia del referido principio constitucional al momento de llevarse a cabo el proceso administrativo sancionatorio tiene relación con nuestra vida jurídica y social al extremo de que en un



momento dado puede causar impacto en la misma, debido a que como persona día con día adquiero y utilizo servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado al igual que el disfrute de bienes

Cabe mencionar que en el proceso administrativo sancionatorio, no permite que el agraviado aporte medios de prueba, según lo establece la Ley de protección al consumidor y usuario en el Artículo 92. "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." Al respecto el código Procesal Civil y Mercantil regula en su Artículo 123. "Carga de la Prueba. Las partes tienen la carga de demostrar sus respectivas proposiciones de hecho." "Quien pretende algo ha de probar los hechos constitutivos de su pretensión; quien contradice la pretensión del adversario, ha de probar los hechos extintivos o las circunstancias impeditivas de esa pretensión; quien contradice la pretensión".

Se puede definir el concepto de prueba: es la comprobación judicial, por los modos que la ley establece, de la verdad de un hecho controvertido del cual depende el derecho que se pretende, es un medio de comprobación de las proposiciones que los litigantes han formulado en el juicio. También encontramos diferentes acepciones de prueba: "Demostración de la verdad de una afirmación, de la existencia de una cosa o de la realidad de un hecho, cabal refutación de una falsedad, comprobación".



El objeto de la prueba en los juicios civiles, son los hechos controvertidos y solamente los hechos, ya que el derecho no es objeto de prueba. El objeto es establecer la veracidad o falsedad de los hechos controvertidos, para ello se debe verificar lo que respecta al siguiente tema:

Valoración de la prueba

Existen tres formas de valorar las pruebas a saber: 1. Pruebas legales (Tasada): Esta valoración se hacia en forma imperativa de acuerdo con lo que la ley indicaba (tu fallas como yo te digo) 2. Libre convicción: Esta valoración se hacia de acuerdo con lo que la conciencia indicaba sin atenerse a que existiera o no pruebas y aun en contra de lo que la ley indicaba 3. Sana critica: Que es la usada en Guatemala, en materia civil, y valora la prueba dependiendo la experiencia, inteligencia y con base en lo que la ley indica. Cabe mencionar que también es de suma importancia conocer el procedimiento probatorio. En este se da el término de prueba para el juicio ordinario es de treinta días, el cual pueda ampliarse a diez días más. Y extraordinariamente se otorga otro plazo de ampliación por ciento veinte días cuando se hubieren ofrecido pruebas que deban recibirse en e el extranjero.

El procedimiento probatorio se puede establece en tres fases que son: 1.El ofrecimiento, en la demanda o contestación de la demanda, 2 .El petitorio o solicitud de admisión. No existe prueba válida que no sea obtenida por mediación del juez. 3. El diligenciamiento. Es el conjunto de actos procesales que es menester cumplir para

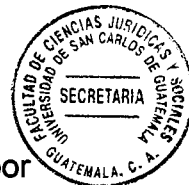


trasladar hacia el juicio los distintos elementos de convicción propuestos por las partes.

En el procedimiento administrativo que se sigue para determinar la comisión de una infracción a los derechos del consumidor, la DIACO actúa con observancia de los principios de igualdad, oficiosidad, celeridad oralidad, equidad, informalidad, imparcialidad, publicidad y especialidad de las actuaciones

En consideración de lo anterior es inequívoco que la Constitución Política de la república de Guatemala tal como lo preceptúa en el Artículo 4: Libertad e Igualdad. "En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí". Este artículo impone que situaciones iguales sean tratadas normativamente de la misma forma, este principio hace una referencia a la universalidad de la ley, además que es un derecho que le asiste en igual proporción a todas las partes que concurren a juicios y es lo que les permite oportunidades equivalentes a cada una de las partes."

Cabe mencionar que además se violentan las garantías constitucionales tal como lo preceptúa el Artículo 12 de la Constitución política de la república de Guatemala: "La defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante un



juez o tribunal competente preestablecido. Ninguna persona puede ser juzgada por Tribunales especiales o secretos, ni por procedimientos que no estén establecidos legalmente”. Al realizar el análisis de este artículo vemos que no solamente es aplicado a proceso judiciales , si no que su aplicación es imperativa , en todo tipo de procedimientos, aun ante la administración pública y Organismo Legislativo y cualquier otra esfera de actuación , media vez por la potestad de ser oído, de ofrecer y producir medios de prueba su observancia es vital por cuanto determina protección de los derechos de la persona y fortalece la seguridad jurídica, la posibilidad efectiva de ocurrir ante el órgano jurisdiccional competente para procurar la obtención de la justicia, debiendo ser oído y dársele la oportunidad de hacer valer sus medios de defensa, si se le priva a la persona de este derecho se violenta la garantía constitucional del debido proceso.

De conformidad con el Artículo 09 de la Ley del Organismo Judicial que establece lo siguiente: “Principio de Supremacía de la Constitución y jerarquía normativa y de la supremacía de la Constitución Política de la Republica, sobre cualquier ley o tratado, salvo los tratados o convenciones sobre derechos humanos que prevalecen sobre el derecho interno.” En virtud de la supremacía constitucional, todo el ordenamiento jurídico debe guardar armonía con los principios y normas constitucionales por lo que en materia administrativa y cualquier otra materia debe aplicarse conforme a esta.

En el procedimiento administrativo que se sigue para determinar la comisión de una infracción a los derechos del consumidor, la DIACO actúa con observancia de los



principios de igualdad, oficiosidad, celeridad oralidad, equidad, informalidad, imparcialidad, publicidad y especialidad de las actuaciones. En consideración de lo anterior, no es preciso determinar si la omisión al no mencionar al agraviado, que se localiza en Artículo 92 de la Ley de protección al consumidor y usuario, con respecto a la aportación de pruebas en el procedimiento administrativo sancionatorio, fue con el fin de beneficiar al supuesto infractor, debido a que no se le da la misma oportunidad al consumidor agraviado.

Lo cierto es que derivado de la innegable falta de técnica legislativa utilizada en la redacción de la Ley de protección al consumidor y usuario, se ha violentado el principio de igualdad en el procedimiento administrativo sancionatorio. Debido que aunque el consumidor agraviado haya ofrecido en su escrito inicial medios de prueba no faculta. Que deban ser admitidos al proceso y posteriormente diligenciados y valorados, la DIACO no tiene la obligación legal ni de admitirlos mucho menos de diligenciarlos y valorarlos como fundamento para emitir su resolución.

Por lo tanto los supuestos infractores son los únicos a los que se les resulta aplicable la aportación de pruebas, se han provocado contrapuestos efectos en el procedimiento administrativo sancionatorio entre el supuesto infractor y agraviado.

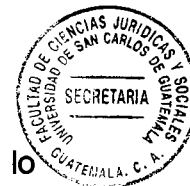
Situación tal que coloca al agraviado en situación de desventaja frente al proveedor, pues no puede aseverar lo manifestado en su queja al no poder aportar los medios de prueba necesarios, debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de



servicios insuficientes, dañando su intereses económicos y quedando a merced de los abusos de poder del proveedor, quien muchas veces es una persona jurídica que cuenta con la suficiente asesoría legal para poder sustentar las pruebas necesarias.

Del análisis desarrollado en la presente investigación, se desprende que derivado de la falta de una adecuada técnica legislativa en la reforma del Artículo 92 de la Ley de protección al consumidor y usuario, se configura en la actualidad la violación al principio de igualdad en el procedimiento administrativo sancionatorio al no permitir al agraviado que aporte medios de prueba dentro del mismo., por lo que se hace necesario reformar el Artículo 92 de la Ley de protección al consumidor y usuario a fin de que se pueda canalizar un permanente justo y equitativo procedimiento entre el supuesto infractor y el agraviado ,se puede definir en términos jurídicos el concepto: Violación: "como infracción quebrantamiento de la ley o mandato. " De tal manera se tiene como apropiada la definición que hace el diccionario de términos Jurídicos, cuando se hace estrictamente desde el sentido procesal, y desde la perspectiva de la ley como: Infracción del derecho positivo, ya sea norma de índole civil, que permite exigir su cumplimiento forzoso o la reparación consiguiente, ya algún principio cuya transgresión lleve aneja alguna consecuencia punitiva, por constituir delito o falta. (v. TIPICIDAD.).²¹ Ahora se menciona que el proceso administrativo sancionatorio, no permite que el agraviado aporte medios de prueba.

²¹ <http://lexicos.wordpress.com/>. **Terminos Juridicos**. (20 de septiembre 2011).



El código Procesal Civil y Mercantil al respecto establece al respecto de la prueba lo siguiente: Artículo 123 Carga de la Prueba. “Las partes tienen la carga de demostrar sus respectivas proposiciones de hecho. Quien pretende algo ha de probar los hechos constitutivos de su pretensión; quien contradice la pretensión del adversario, ha de probar los hechos extintivos o las circunstancias impeditivas de esa pretensión; quien contradice la pretensión”.

Prueba: es la comprobación judicial, por los modos que la ley establece, de la verdad de un hecho controvertido del cual depende el derecho que se pretende; es un medio de comprobación de las proposiciones que los litigantes han formulado en el juicio, también encontramos diferentes acepciones de prueba:

1. Demostración de la verdad de una afirmación, de la existencia de una cosa o de la realidad de un hecho, cabal refutación de una falsedad, comprobación.
2. Persuasión o convencimiento que se origina en otro, y especialmente en el juez o en quien haya de resolver sobre lo dudoso o discutido.
3. Razón, argumento, declaración, documento u otro medio para patentizar la verdad o falsedad de algo, indicio, muestra, señal, ensayó, experimento, experiencia.



4. El objeto de la prueba en los juicios civiles, son los hechos controvertidos y solamente los hechos, ya que el derecho no es objeto de prueba. El objeto es establecer la veracidad o falsedad de los hechos controvertidos.

Valoración de la prueba

Existen tres formas de valorar las pruebas a saber:

1. Pruebas legales (tasada): Esta valoración se hacía en forma imperativa de acuerdo con lo que la ley indicaba (tu fallas como yo te digo).

2. Libre convicción: Esta valoración se hacía de acuerdo con lo que la conciencia indicaba sin atenerse a que existiera o no pruebas y aun en contra de lo que la ley indicaba.

3. Sana crítica: Que es la usada en Guatemala, en materia civil, y valora la prueba dependiendo la experiencia, inteligencia y con base en lo que la ley indica.

– Procedimiento probatorio

El término de prueba para el juicio ordinario es de treinta días, el cual pueda ampliarse a diez días más. Y extraordinariamente se otorga otro plazo de ampliación por ciento

veinte días cuando se hubieren ofrecido pruebas que deban recibirse en e el extranjero el procedimiento probatorio se puede establece en tres fases que son:

1. El ofrecimiento, en la demanda o contestación de la demanda.
2. El petitorio o solicitud de admisión. No existe prueba valida que no sea obtenida por mediación del juez.
3. El diligenciamiento. Es el conjunto de actos procesales que es menester cumplir para trasladar hacia el juicio los distintos elementos de convicción propuestos por las partes.

En el procedimiento administrativo que se sigue para determinar la comisión de una infracción a los derechos del consumidor, la DIACO actúa con observancia de los principios de igualdad, oficiosidad, celeridad oralidad, equidad, informalidad, imparcialidad, publicidad y especialidad de las actuaciones.

En consideración de lo anterior es inequívoco que la Constitución Política de la república de Guatemala tal como lo establece el Artículo 4. Libertad e Igualdad. "En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El Hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta



fraternal entre si”.

En aplicación a lo citado, cabe recordar que la regulación del procedimiento administrativo sancionatorio contenido en el Artículo 92 del decreto 6-2003 Ley de protección al consumidor y usuario, en la cual establece: “Dentro del procedimiento habrá un periodo 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”.

En consideración de lo anterior, no es preciso determinar si la omisión al no mencionar al agraviado, que se localiza en Artículo 92 de la Ley de protección al consumidor y usuario, con respecto a la aportación de pruebas en el procedimiento administrativo sancionatorio, fue con el fin de beneficiar al supuesto infractor, debido a que no se le da la misma oportunidad al consumidor agraviado.

Lo cierto es que derivado de la innegable falta de técnica legislativa utilizada en la redacción de la Ley de protección al consumidor y usuario, se ha violentado el principio de igualdad en el procedimiento administrativo sancionatorio. Debido que aunque el consumidor agraviado haya ofrecido en su escrito inicial medios de prueba no faculta, que deban ser admitidos al proceso y posteriormente diligenciados y valorados, la DIACO no tiene la obligación legal ni de admitirlos mucho menos de diligenciarlos y valorarlos como fundamento para emitir su resolución. Por lo tanto los supuestos infractores son los únicos a los que se les resulta aplicable la aportación de pruebas,



se han provocado contrapuestos efectos en el procedimiento administrativo sancionatorio entre el supuesto infractor y agraviado.

Situación tal que coloca al agraviado en situación de desventaja frente al proveedor pues no puede aseverar lo manifestado en su queja al no poder aportar los medios de prueba necesarios, dañando sus intereses económicos y quedando a merced de los abusos de poder del proveedor.

Según las entrevistas realizadas a consumidores y usuarios, muchos de ellos tienen desconocimiento en cuanto a sus derechos y por lo mismo de los medios de resolución de conflictos con los que cuenta la DIACO, cabe mencionar que el procedimiento administrativo sancionatorio está incluido en estos.

Del análisis desarrollado en la presente investigación, se desprende que derivado de la falta de una adecuada técnica legislativa en la reforma del artículo 92 de la Ley de protección al consumidor y usuario, se configura en la actualidad la violación al principio de igualdad en el procedimiento administrativo sancionatorio al no permitir al agraviado que aporte medios de prueba dentro del mismo., por lo que se hace necesario reformar el Artículo 92 de la Ley de protección al consumidor y usuario a fin de que se pueda canalizar un permanente justo y equitativo procedimiento entre el supuesto infractor y el agraviado.



4.4 Propuesta de Reforma de Ley del Artículo 92, del Decreto 06-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Congreso de la República de Guatemala

Decreto Número

El Congreso de la República de Guatemala

CONSIDERANDO:

El Artículo 119 literal I de la Constitución Política de la República de Guatemala, regula cada una de las obligaciones para el Estado. La defensa de los consumidores y usuarios con el objetivo de garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

CONSIDERANDO:

Para la efectividad de la protección de consumidores y usuarios, emanada de la Constitución Política de la República de Guatemala, se promulgo el Decreto 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el principio del debido proceso, regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala, nadie puede ser condenado o sancionado sin haber sido citado, oído y vencido; lo cual implica el derecho de la presentación de medios de prueba.



POR TANTO:

En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

DECRETA:

Lo siguiente:

REFORMA AL DECRETO 06-2003 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.

Artículo 1. Se reforma el Artículo 92 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República el cual queda así:

Artículo 92. Prueba. Dentro del procedimiento habrá un periodo de prueba por un plazo de diez días, para que amabas partes, puedan aportar las pruebas que consideren pertinentes al caso pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba. Si por alguna razón no se pueden diligenciar los medios de prueba en el plazo anteriormente indicado, este se podrá prorrogar únicamente por un plazo máximo de quince días.

Artículo 2. Derogatoria. Se deroga el Artículo 92 del Decreto 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Artículo 3. Vigencia. El presente Decreto entrará en vigencia inmediatamente a su publicación en el Diario Oficial.



REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN GUATEMALA A LOS VEINTE DÍAS DEL MES DE MAYO DE DOS MIL DOCE.

F _____

PRESIDENTE

F _____

SECRETARIO

F _____

SECRETARIO

CONCLUSIONES

1. El Estado de Guatemala no garantiza el derecho del consumidor, no existen políticas estatales en la referida materia, que den a conocer a la población en general cuáles son sus derechos, obligaciones y las instituciones que se encargan de velar porque se cumplan los mismos, ni se les informa por medios publicitarios a la población en general acerca de los procedimientos de resolución de conflictos.
2. La Ausencia de autonomía económica y administrativa de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, genera falta de celeridad en el procedimiento administrativo, como consecuencia no se da seguimiento al trámite por parte del consumidor y usuario, debido a que le genera pérdida de tiempo y dinero; por lo tanto se deja sin sanción al proveedor.
3. Derivado del estudio del funcionamiento actual de la Dirección de Atención al Consumidor y usuario, se ha determinado que no es eficaz la función que ejerce en la defensa de los derechos del consumidor, la institución no goza de autonomía, no cuenta con capacidad de coerción y no se brindan las mismas condiciones procesales a las partes que concurren a la resolución de conflictos.
4. La Dirección de Atención al Consumidor y Usuario no aplica el principio de igualdad, en el procedimiento administrativo sancionatorio, debido a que el infractor es el único que puede hacer uso de su derecho de defensa, por lo tanto no se provee de las mismas condiciones, garantías y derechos a las partes que concurren en el mismo.
5. La inadecuada técnica legislativa utilizada en la redacción de la Ley de protección al consumidor y usuario, permite que se violente el principio de igualdad en el procedimiento administrativo sancionatorio.





RECOMENDACIONES

1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- debe promover, divulgar y orientar a los consumidores y usuarios acerca de los procedimientos de resolución de conflictos, derechos, obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas; a través de los distintos medios de comunicación a nivel nacional.
2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- debe establecer más oficinas de atención al consumidor en toda la república de Guatemala, al mismo tiempo programar capacitaciones constantes para su recurso humano con el objetivo de promover la eficacia y la eficiencia en el servicio que presta y en la aplicación del procedimiento administrativo sancionatorio.
3. Que se reestructure la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- por medio del Ministerio de Economía, que se aporten más recursos económicos para fortalecer dicha dirección, y que la misma provea las mismas condiciones procesales a las partes que concurran en la resolución de conflictos, en cumplimiento de la aplicación del principio de igualdad.
4. En la observancia del debido proceso para que no se violen las garantías y principios constitucionales, dentro del procedimiento administrativo sancionatorio, aplicado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, se debe permitir aportar medios de prueba al agraviado o denunciante.
5. Reformar el Artículo 92 de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, a efecto de que se permita que el agraviado dentro de la aplicación del procedimiento administrativo sancionatorio pueda aportar medios de prueba.





ANEXOS

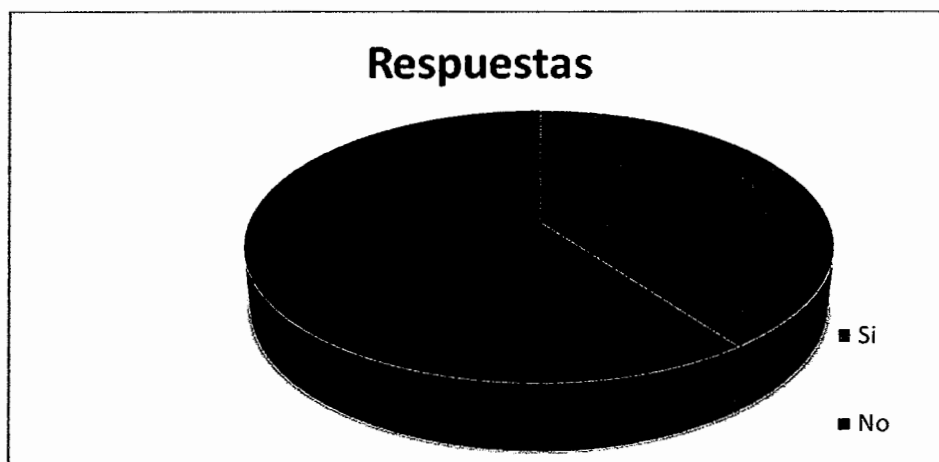


Presentación y análisis de trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó una entrevista a distintas personas que visitaron la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor durante el período de una semana del mes de octubre de dos mil once, a continuación el resultado:

CUADRO No. 1

Pregunta: ¿Sabe usted que es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – Diaco?

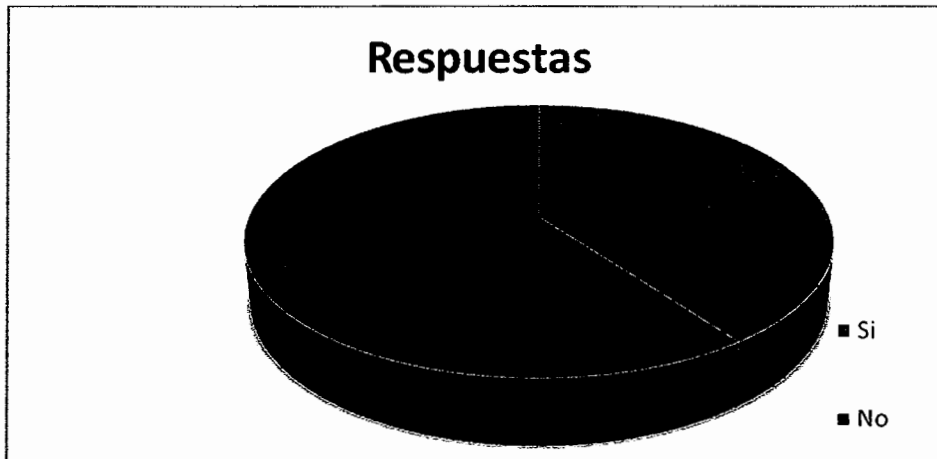


Respuestas	Cantidad
Si	10
No	15
Total:	25

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 2

Pregunta: ¿Ha hecho uso de los servicios que presta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor?

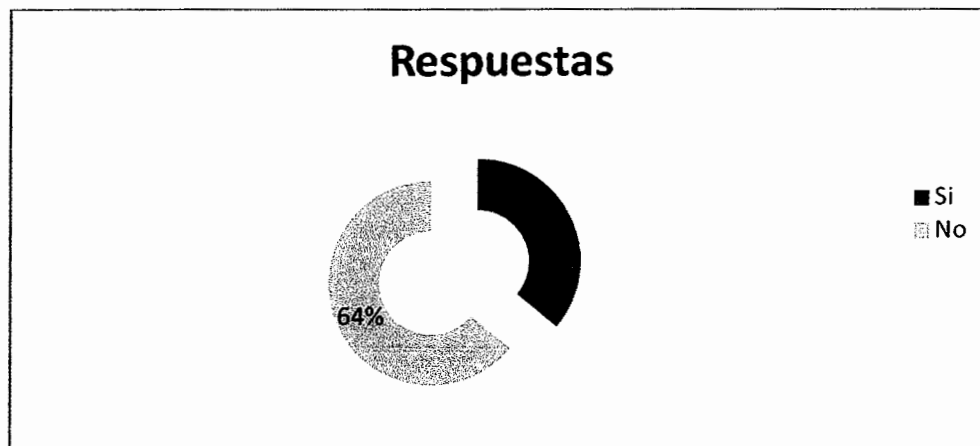


Respuestas	Cantidad
Si	10
No	15
Total:	25

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 3

Pregunta: ¿Conoce usted de los procedimientos con los que cuenta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor?

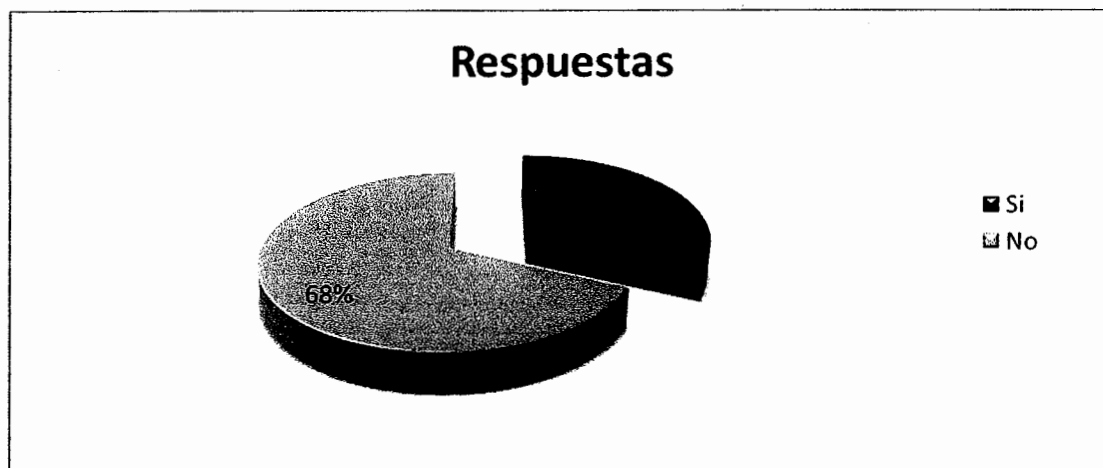


Respuestas	Cantidad
Si	09
No	16
Total:	25

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 4

Pregunta: ¿Usted como Consumidor y Usuario, recibió información acerca de los procedimientos?

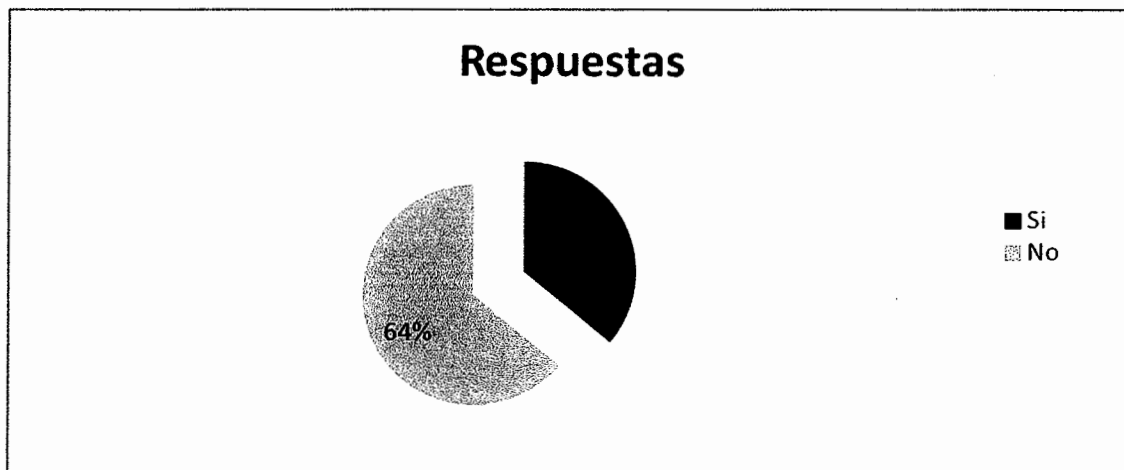


Respuestas	Cantidad
Si	08
No	17
Total:	25

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 5

Pregunta: ¿Conoce usted acerca del Procedimiento Administrativo Sancionatorio como medio de Solución de Conflictos por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario?

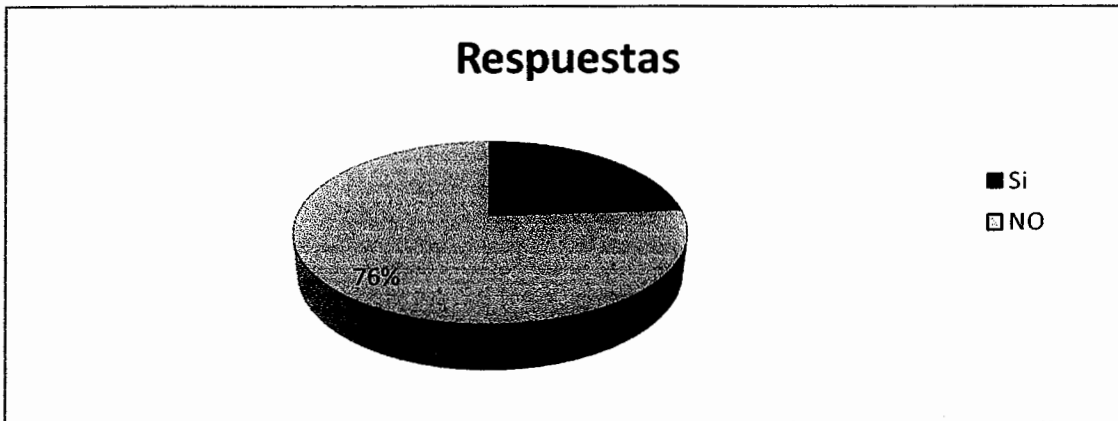


Respuestas	Cantidad
Si	09
No	16
Total:	25

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 6

Pregunta: ¿Considera que es correcto que en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio como medio de solución de conflictos por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario?



Respuestas	Cantidad
Si	09
No	16
Total:	25

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 7

Pregunta: ¿Considera usted correcto que el consumidor y Usuario no pueda aportar pruebas en el procedimiento administrativo sancionatorio?

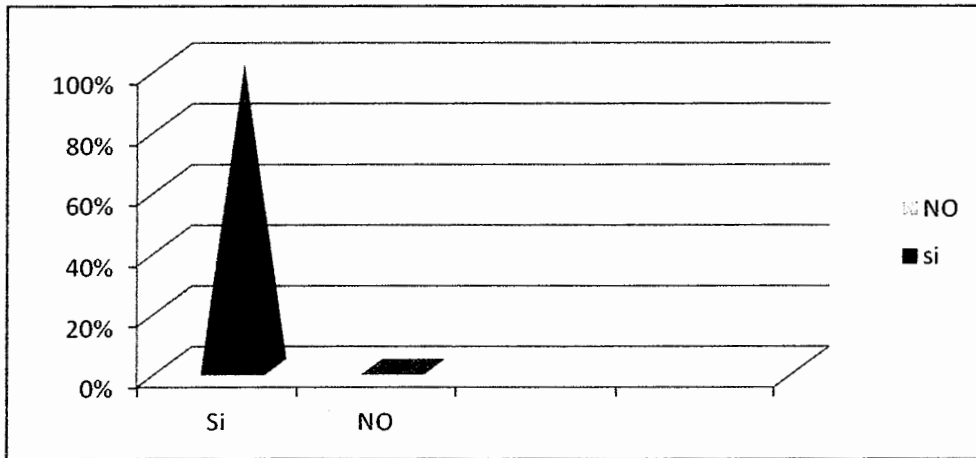


Respuestas	Cantidad
Si	02
No	23
Total:	25

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 8

Pregunta: ¿Considera que es necesario realizar Reforma de Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, para que el consumidor pueda aportar medios de prueba en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio?



Respuestas	Cantidad
Si	25
No	00
Total:	25

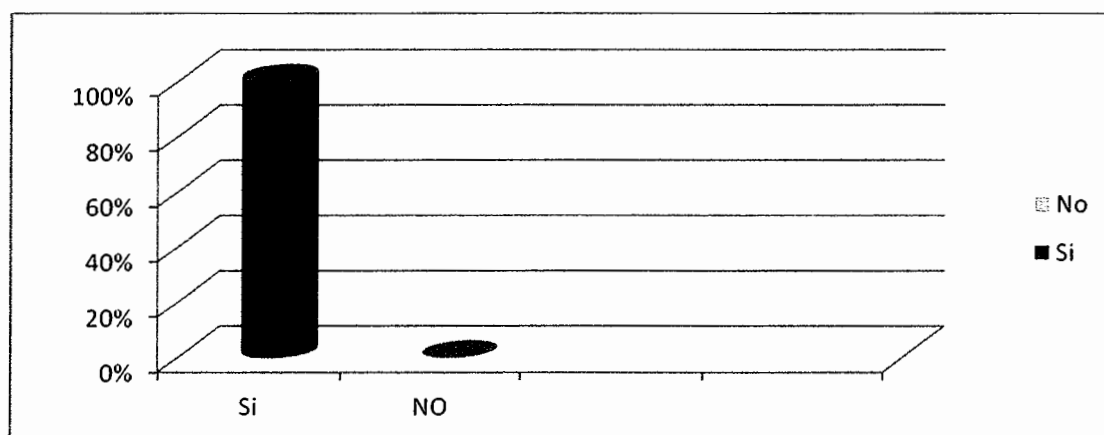
Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

Presentación y análisis de trabajo de campo

El trabajo de campo consistió en una entrevista a un empleado de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor durante el mes de octubre de dos mil once, respecto a los temas abordados en el presente trabajo, por lo que a continuación se presentan los resultados del mismo.

CUADRO No. 1

Pregunta: ¿Conoce usted los servicios que presta la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor?

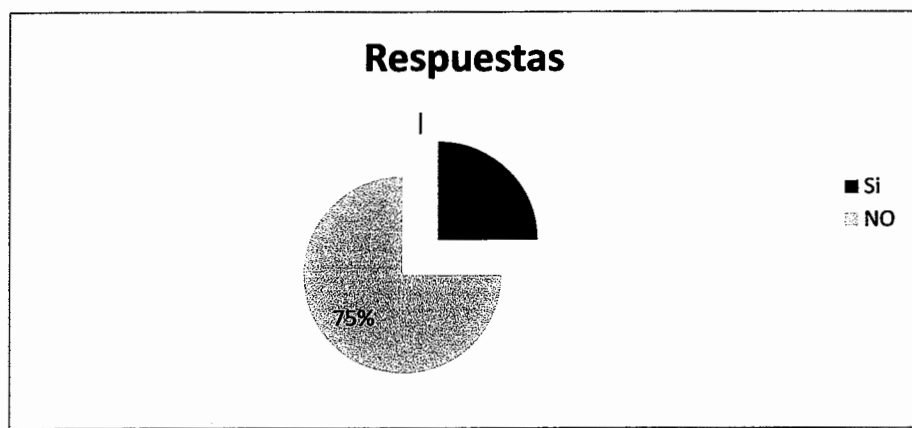


Respuestas	Cantidad
Si	12
No	00
Total:	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011

CUADRO No. 2

Pregunta: ¿Considera usted que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuenta con todas las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones?

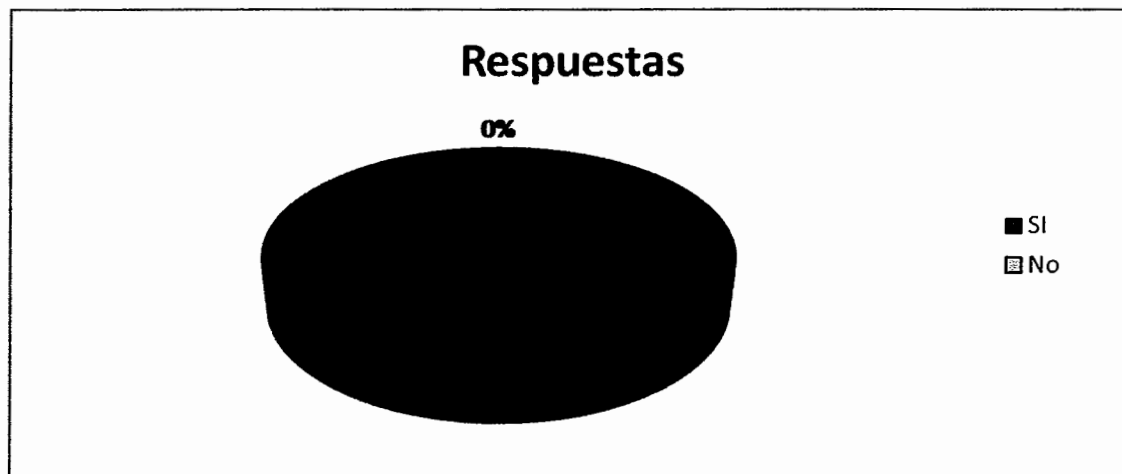


Respuestas	Cantidad
Si	03
No	09
Total:	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 3

Pregunta: ¿Conoce usted de los procedimientos con los que cuenta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario para la Solución de Conflictos?



Respuestas	Cantidad
Si	12
No	00
Total	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.



CUADRO No. 4

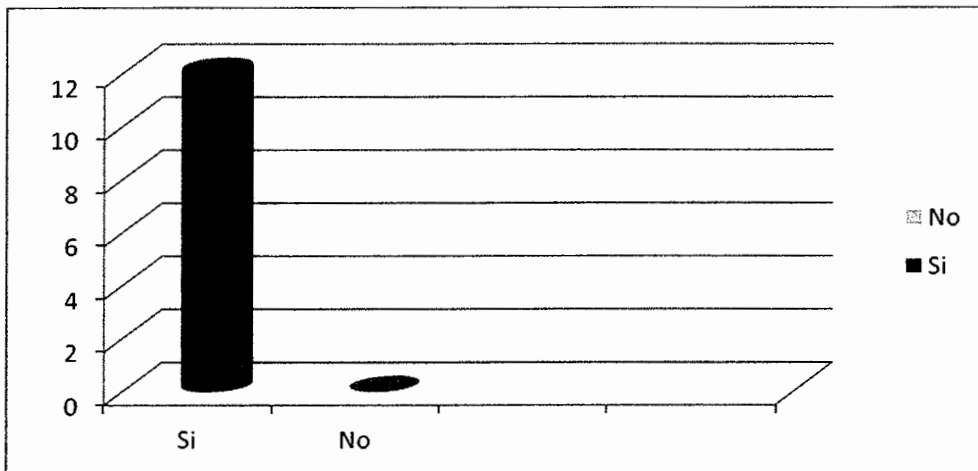
Pregunta: ¿Puede mencionar los procedimientos con los que cuenta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario par la solución de conflictos?

Respuesta: Administrativo Sancionatorio, Atención y Resolución de conflictos, de resolución de queja, administrativo Sancionatorio,1.Arreglo Directo Conciliatorio, 2.Arbitraje de Consumo, 3. Procedimiento Administrativo.

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 5

Pregunta: ¿Conoce usted acerca del Procedimiento Administrativo Sancionatorio como medio de solución de conflictos por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario?

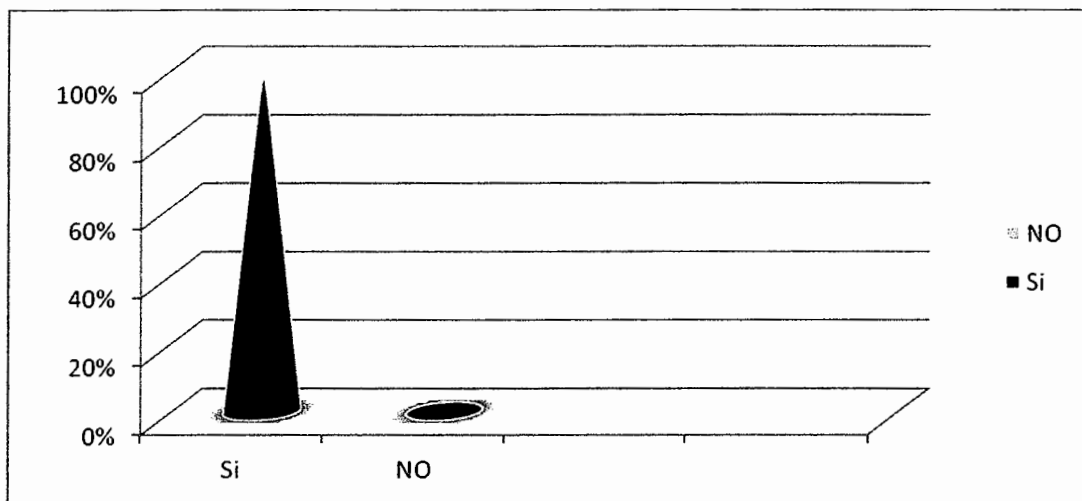


Respuestas	Cantidad
Si	12
No	00
Total	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 6

Pregunta: ¿Considera que los consumidores y usuarios tienen conocimiento de los procedimientos, con los que cuenta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y usuario para la solución de conflictos?



Respuestas	Cantidad
Si	12
No	00
Total	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.



CUADRO No. 7

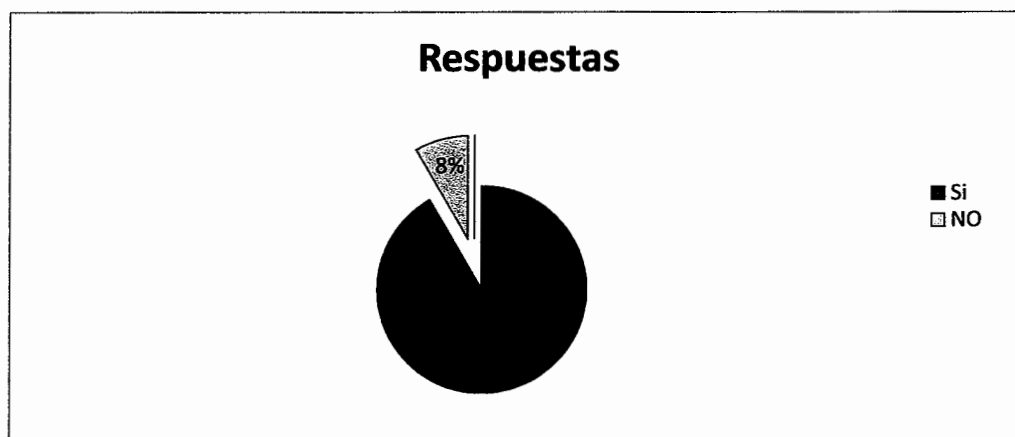
¿De los procedimientos de resolución de conflictos, cuales son los más utilizados y hasta que instancia han llegado de los casos que atiende la Diaco?

Respuesta: Arreglo Directo Conciliatorio y sancionatorio, Procedimiento Administrativo Sancionatorio.

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 8

¿Pueden los consumidores y usuarios en la fase de la prueba del procedimiento administrativo sancionatorio aportar las pruebas necesarias para comprobar la veracidad de los hechos denunciados?

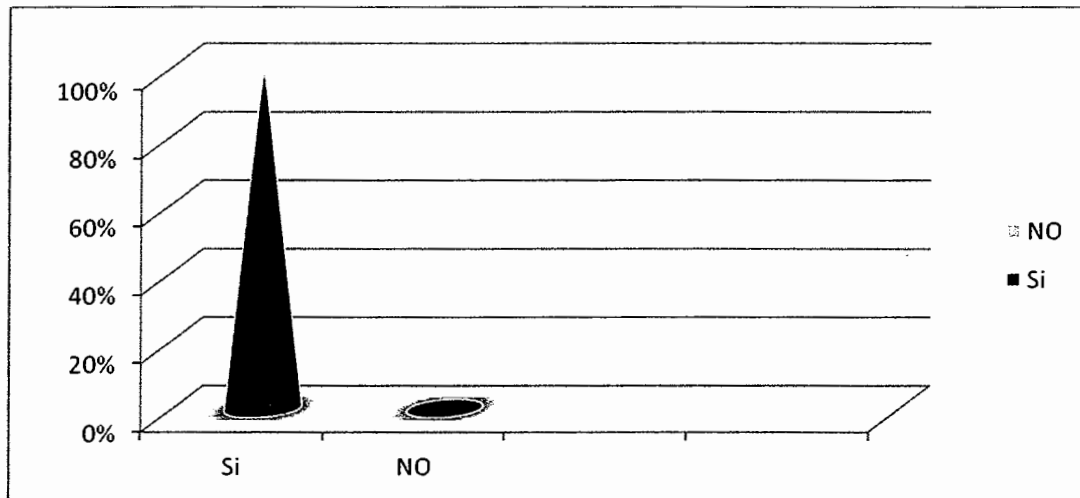


Respuestas	Cantidad
Si	11
No	01
Total	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 9

¿Considera usted que es correcto que en el procedimiento administrativo sancionatorio, establecido por la Diaco, se le permita únicamente aportar pruebas al proveedor o vendedor del producto?

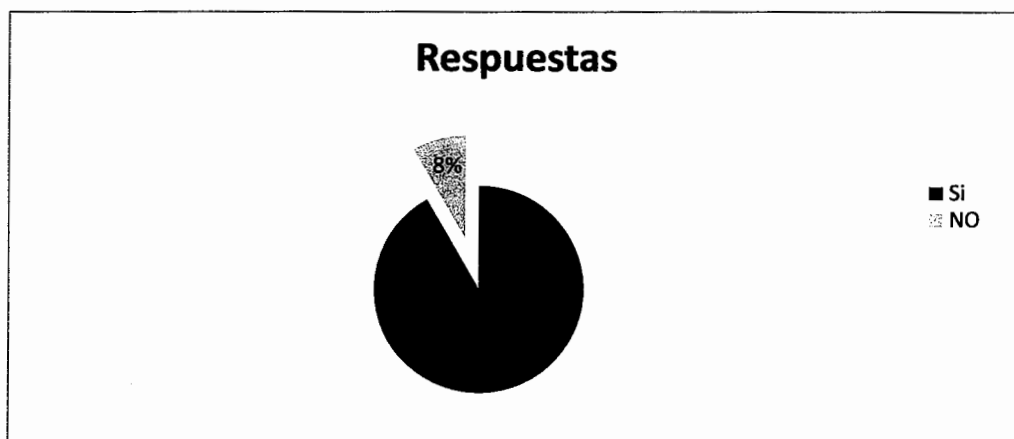


Respuestas	Cantidad
Si	12
No	00
Total	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.

CUADRO No. 10

¿Considera que es necesario realizar una reforma de ley en el decreto 06-2003 ley de protección al consumidor y usuario en el sentido de permitir la aportación de pruebas en procedimiento administrativo sancionatorio?



Respuestas	Cantidad
Si	11
No	01
Total	12

Fuente: Investigación de campo, octubre 2011.



Análisis de Trabajo de Campo.

Según el trabajo realizado, se logró determinar, que la mayoría de consumidores y usuarios, desconocen sus derechos y obligaciones, y por lo consiguiente desconocen los procedimientos establecidos por parte de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario DIACO, para la solución de conflictos entre proveedores y usuarios. Cabe mencionar también, que algunas personas que fueron entrevistadas indicaron que la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, se tarda mucho, cuando se presenta una queja de cualquier naturaleza, y que por lo consiguiente ellos ya no le dan seguimiento debido a que esto les implica pérdida de tiempo y de dinero.

Al realizar la entrevista a los empleados de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario se pudo determinar que a ellos no se les dan, las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, esto sería también un factor determinante en la eficiencia en el servicio que presta, la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, debido a que si desea dar un servicio ágil y eficiente; hay que dotar de las herramientas necesarias para el desempeño de las funciones.

Por último tanto los consumidores y usuarios como los empleados de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario coinciden en que es necesario realizar la reforma de Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto 06-2003, para que el consumidor pueda aportar medios de prueba en el procedimiento administrativo sancionatorio.





BIBLIOGRAFÍA

- ALTERINI, Atilio Aníbal; José Luis De Los Mozos y Carlos Alberto Soto. **Contratación contemporánea contratos modernos derechos del consumidor**. Bogotá Colombia, Lima Perú: Editorial Temis Palestra, (s.f.).
- CARPIO, Ramiro. **Catecismo constitucional**. Guatemala, Guatemala: (s.e), 1995.
- CHAPMAN, María Alejandra. **Derecho del consumidor**. (s.p): Editorial Jurídica Panamericana SRL. 1999.
- DE LEÓN ARCE, Alicia; Luz M^a García García, Claudio Álvaro González Terrero y otros. **Más derechos de los consumidores y usuarios**. (s.p): Editorial Tirant Lo Blanch 2^a edición, 2006.
- ESPASA CALPE, Sociedad Anónima. **Enciclopedia de consulta, europeo americano**. Madrid, España: (s.e), 1927-2000.
- GRAMAJO QUEME, Mónica A. Informe. **Historia de protección al consumidor en Guatemala**. Guatemala, Guatemala: (s.e), (s.f.).
- HERNÁNDEZ CHICAS, Miriam Rebeca. **La falta de positividad en la resoluciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)**, Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2010.
- HUTCHINSON, Tomas. **Régimen de procedimientos administrativos-Ley 19.549**. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea, 2000.
- MARROQUIN, Edgar Geovany. **La necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario**. Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2010.



OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales**. Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliasta, 1996.

Digesto constitucional de Guatemala. <http://www.bibliojuridica.org/>. (Consultado el 25 de Septiembre de 2011).

Los derechos de los consumidores. <http://www.consumo-inc.es/>. (Consultado el 01 de septiembre de 2011).

Historia de la Diaco. <http://www.diacogob.gt/>. (Consultado el 01 de septiembre de 2011).

Organización Internacional de consumidores. Discurso presidente John F. Kennedy. <http://www.es.consumersinternational.org/>. (Consultado el 20 de septiembre de 2011).

Derechos de los consumidores. <http://www.eurosur.org/>. (Consultado el 21 de septiembre de 2011).

Estudio sobre el funcionamiento de la DIACO. <http://www.goesjuridica.com.html/>. (Consultado el 20 de septiembre de 2012).

Términos jurídicos. <http://www.lexicos.wordpress.com/>. (Consultado el 20 de septiembre 2011).

Institución quienes somos, historia de la profeco. <http://www.profeco.gob.mx/>. (Consultado el 20 de septiembre de 2011).

Servicio nacional del consumidor en Chile. <http://www.sernac.cl/>. (Consultado el 22 de Septiembre de 2011).