

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

**LA NECESIDAD DE CONVERTIR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN PROCURADURÍA DE LA
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN GUATEMALA**

GLENDIA CLARIBEL CORADO BELLOSO

GUATEMALA, JULIO DE 2014

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

**LA NECESIDAD DE CONVERTIR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN PROCURADURÍA DE LA
DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN GUATEMALA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

GLENDIA CLARIBEL CORADO BELLOSO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, julio de 2014

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

DECANO:	Msc.	Avidán Ortiz Orellana
VOCAL II:	Licda.	Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic.	Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV:	Br.	Mario Roberto Méndez Álvarez
VOCAL V:	Br.	Luis Rodolfo Aceituno Macal
SECRETARIO:	Lic.	Luis Fernando López Díaz

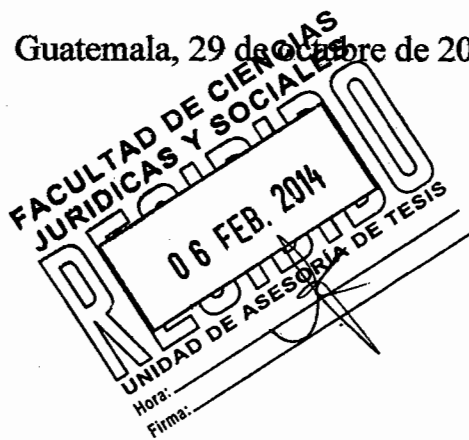
RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).”

Lic. SALVADOR IXCOT YANES

**Abogado y Notario
Colegiado 4,319
6ª. Calle 6-10, zona 1 de Mixco
Tel. 2434-4817**

Guatemala, 29 de octubre de 2013.

**Doctor
Bonerge Amílcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho.**



Señor Jefe de la Unidad de Tesis:

Procedí a realizar el análisis como asesor del trabajo de tesis intitulado **“LA NECESIDAD DE CONVERTIR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN GUATEMALA”**, que presenta la bachiller Glenda Claribel Corado Belloso, en virtud del nombramiento recaído en mi persona dictamino lo siguiente:

I) El informe final de investigación de tesis ha sido indagado, conforme las sugerencias resultantes de su estudio y análisis, por lo que opino que el presente trabajo de tesis posee un contenido científico y técnico que permite evidenciar de manera justificada la congruencia de los distintos capítulos, especialmente los que se relacionan con que la Dirección de Atención al Consumidor, se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, como lo establece el artículo 107 del Decreto 6-2003, para proteger de manera más eficiente a los consumidores y usuarios, de los proveedores, así como que la Procuraduría sea una institución con autonomía e independencia funcional, financiera, administrativa y con patrimonio propio, lo que permitiría realizar apropiadamente las funciones de verificación y vigilancia en favor de los derechos del consumidor.

II) Al analizar el trabajo de tesis, logré establecer que en el contenido se han desarrollado adecuadamente los métodos analítico, sintético, deductivo e inductivo y las técnicas de la investigación bibliográfica y documental, lo cual se ve claramente reflejado en sus conclusiones y recomendaciones, así como en la bibliografía que utilizó para elaborar su informe final de tesis.

III) En la redacción del trabajo de tesis, desde mi punto de vista, dictamino que se han aplicado correctamente las técnicas gramaticales de ortografía y redacción, utilizando términos sencillos y propios del idioma español, así como términos jurídicos apropiados al tema. El informe final del trabajo de investigación de tesis se encuentra acorde al tecnicismo gramatical propio del lenguaje del idioma español.

IV) La investigación de tesis analizada proporciona conocimientos científicos y jurídicos-sociales a partir de lo planteado, se estima que el tema es de mucha relevancia nacional, puesto que trata de establecer el porqué de la necesidad de convertir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, esta última sería sumamente importante en la actualidad, ya que desde que Guatemala entró al ámbito de la globalización, la llevó a un proceso de desarrollo económico, mejorando la productividad y las relaciones de consumo y comercio, ya que esta relación inicialmente fue desigual; por lo que con la creación de la procuraduría vendría a tratar de lograr una equidad entre proveedor y usuario.

V) Al analizar las conclusiones y recomendaciones del informe final, destaca que fueron desarrolladas y redactadas en forma clara, sencilla y profunda para esclarecer el fondo del problema investigado en congruencia con el trabajo desarrollado de investigación de tesis.

VI) Opino que se ha hecho la recolección bibliográfica adecuadamente, que brinda la posibilidad de ser consultada y confirmada con la bibliografía del informe final.

Debido a lo anteriormente expuesto, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, en virtud de que el trabajo de tesis de mérito cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 27 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, para ser sometido a la revisión del señor consejero de comisión y estilo y continuar con el trámite de rigor.

Atentamente,




Lic. Salvador Ixcot Yanes
Asesor de Tesis
Colegiado # 4,319



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 30 de abril de 2014.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante GLENDA CLARIBEL CORADO BELLOSO, titulado LA NECESIDAD DE CONVERTIR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN GUATEMALA. 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/srrs.



DEDICATORIA



- A DIOS** Padre celestial que me has dado la sabiduría necesaria para alcanzar tan deseada meta, has guiado mi vida y me has permitido ser una persona de bien.
- A mi patria** *Guatemala, te amo patria querida, es un orgullo haber nacido en esta patria bendita.*
- A mis abuelitos** (QEPD) Flores sobre sus tumbas.
- A mi madre** Rosa Evelia Belloso Castro de Corado (QEPD), sé que aunque físicamente no se encuentre me ha guiado por el camino del bien, no me ha desamparado, siempre está conmigo, sé que el logro, hoy obtenido la llenaría de orgullo, fue y será la mejor madre del mundo.
- A mi padre** José Corado y Corado, gracias papá por todo lo que me ha dado, por sus consejos, porque nunca me ha abandonado, siempre ha estado conmigo. Sé que este logro hoy obtenido lo llena de orgullo, gracias papá lo quiero mucho.
- A mis hermanos** Luis Armando, Edgar Oldemar, Mario Arnoldo, José Joan, Ruth Marisol y en especial a Oscar Humberto y Rosa Edilma (QEPD), Carlos Ricardo y Eliel gracias Por su apoyo tanto moral como económico, Dios los Bendiga.
- A mi hija** Andrea Celeste Morataya Corado, que este triunfo sea un ejemplo a seguir, la amo hija linda.
- A mis padrinos** José María Galindo Soto, Karen Lissett Ixcot Monzón; y Tania Rendón Arana.



A mi asesor

Licenciado Salvador Ixcot Yanes, por tomarse el tiempo para ayudarme en la realización de este trabajo de investigación.

A mis amigos

Por su amistad incondicional, en especial a José María y Karen Lissett gracias por su apoyo, por los tantos momentos de alegrías a su lado, son inolvidables para mí, son los mejores amigos del mundo.

En especial

A la tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala y a la gloriosa Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales por haber contribuido a mi formación profesional, muchas gracias.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i
CAPÍTULO I	
1. Ley de Protección al Consumidor y Usuario	1
1.1. Objeto de la ley	1
1.2. Antecedentes históricos.....	1
1.3. Principios doctrinarios.....	2
1.4. Marco legal	2
1.5. Definiciones	3
1.6. Dirección de atención y asistencia al consumidor.....	7
1.7. Funciones	9
1.8. Programas que se aplican para la protección del Consumidor y Usuario.....	12
1.9. Logros y debilidades de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario	16
1.9.1. Logros.....	16
1.9.2. Debilidades	17
CAPÍTULO II	
2. Procuraduría	23
2.1. Definición	23
2.2. Clases de procuradurías.....	32
2.3. Propuesta de la Universidad de San Carlos de Guatemala.....	34
2.3.1. Características sustantivas de la iniciativa.....	35
2.3.2. Artículos importantes de la iniciativa de ley.....	36
2.3.3. Iniciativa de ley 3888 propuesta por el Congreso de la República de Guatemala.....	41



CAPÍTULO III

	Pág.
3. Relación funcional.....	53
3.1. Definición.....	
3.2. Naturaleza jurídica.....	55
3.3. Funcionarios o empleados públicos.....	57
3.3.1. Funcionario público.....	58
3.3.2. Empleado público.....	58
3.4. Clasificación de los funcionarios públicos.....	59
3.4.1. Funcionarios públicos superiores.....	59
3.4.2. Funcionarios públicos intermedios.....	59
3.4.3. Funcionarios públicos menores.....	60
3.5. Designación de funcionarios.....	60
3.5.1. Ingreso por elección.....	60
3.5.2. Ingreso por nombramiento.....	60
3.5.3. Ingreso por contrato.....	61
3.6. Derechos y obligaciones.....	62
3.7. Etapas de la relación funcional.....	64
3.7.1. Inicio.....	64
3.7.2. Desarrollo.....	64
3.7.3. Suspensión.....	65
3.7.4. Terminación.....	65

CAPÍTULO IV

4. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	67
4.1. Origen de la procuraduría.....	67
4.1.1. Situación histórica del consumidor en Guatemala.....	69
4.1.2. Antecedentes de los derechos del consumidor y órganos internacio- nales que los protegen.....	70
4.2. Fundamentos jurídicos.....	76
4.2.1. Derecho humano social.....	76



4.2.2. Otras disposiciones legales.....	79
4.3. De las bases sociales	82
4.3.1. La globalización	82
4.4. Diferencia entre procuraduría y dirección	83
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	90



INTRODUCCIÓN

A través de la presente tesis se da a conocer las necesidades de los consumidores y usuarios y por qué se hace necesario investigar sobre el motivo por el cual, a la fecha no se ha dado cumplimiento al Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que establece que, después de transcurridos cinco años de vigencia, el Congreso de la República de Guatemala debió omitir la disposición legal correspondiente, para convertir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, tomando en cuenta que la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no es suficiente para atender o cubrir las necesidades de los consumidores y usuarios como parte de sus derechos constitucionales.

La hipótesis planteada se comprobó al determinar que: Al convertir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, se cubriría de mejor manera y en su totalidad las necesidades que tienen los usuarios y consumidores a nivel nacional; y planteando como objetivos: a. Establecer la necesidad de convertir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; b. Determinar cuál es el criterio u opinión de algunos funcionarios públicos, integrantes de las Ligas de Defensa del Consumidor; c. Verificar qué ventajas conlleva la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. d. Proponer qué dependencias internas deben crearse dentro de la estructura de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario para la protección del consumidor y usuario.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos: Capítulo uno, el cual desarrolla la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su objeto, sus antecedentes históricos, sus principios doctrinarios, su marco legal así como las definiciones importantes, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor sus funciones, los programas, logros y debilidades; capítulo dos, procuraduría de la defensa del



consumidor, definición de procuraduría, clases de procuradurías, propuesta de la Universidad de San Carlos de Guatemala, características sustantivas de la iniciativa, artículos importantes de la iniciativa de ley, análisis comparativo con Estados de América Latina; capítulo tres, relación funcional, definición, naturaleza, características, funcionarios o empleados públicos, funcionario público, empleado público, clasificación de los funcionarios públicos, funcionarios públicos superiores, funcionarios públicos intermedios, funcionarios públicos menores, designación de funcionarios, ingreso por elección, ingreso por nombramiento, ingreso por contrato, derechos y obligaciones, etapa de la relación funcional, inicio, desarrollo, suspensión, terminación; capítulo cuatro, la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, origen de la Procuraduría, situación histórica del consumidor en Guatemala, antecedentes de los derechos del consumidor y órganos internacionales que los protegen, fundamentos jurídicos, derecho humano social, otras disposiciones legales, de las bases sociales, la globalización, diferencia entre procuraduría y dirección.

Derivado de la presente investigación es necesario lograr establecer en qué necesidades de los consumidores y usuarios se podrá inferir y qué dependencias deberán conformar la estructura administrativa de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario que atienda con eficiencia y eficacia a los usuarios y consumidores a nivel nacional.

CAPÍTULO I

1. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

1.1 Objeto de la ley

De conformidad con el artículo 1 del Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene por objeto: "promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciables, de interés social y orden público". Es decir que es una ley destinada a proteger a los consumidores y usuarios que requieran bienes, productos y servicios.

1.2 Antecedentes Históricos

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, surge porque Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir con la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución Número 39/248 de nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, que define el quehacer de los gobiernos para una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, promulgada por el Organismo Legislativo de Guatemala el 18 de febrero del año 2003 y entró en vigencia el 26 de marzo de 2003.



1.3 Principios doctrinarios

Debido a que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social, y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la Nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia y que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica, se hace necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

1.4 Marco legal

El marco legal del que se deriva la legislación relacionada con la protección al consumidor en Guatemala, se encuentra en el artículo 119 que establece las obligaciones fundamentales del Estado y específicamente en el inciso i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, emitida el 31 de mayo del año 1985 y vigente desde el 14 de enero de 1986, el que establece literalmente: "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".

La Ley de Protección a los Consumidores y Usuarios, fue aprobada mediante el Decreto No.006-2003, emitido el día 18 de febrero del 2003 y publicado en el Diario Oficial de Guatemala, el 11 de mayo del 2003 y entró en vigencia el día 26 de mayo del mismo año, y su Reglamento fue publicado en diciembre del mismo año.

Es necesario indicar que en el artículo 107 de esta Ley, se establece que a los cinco años la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, deberá ser substituida por la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Adicionalmente deben mencionarse las iniciativas de Ley 3871 y 3888, las cuales fundamentan la creación de la Procuraduría del Consumidor y Usuario.

1.5 Definiciones

El artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario define los elementos primordiales que intervienen en su uso y aplicación, los cuales se transcriben a continuación:

Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.

Son los objetos inmateriales susceptibles de valor, así como también las cosas, y que el conjunto de los bienes de una empresa constituyen su patrimonio.¹ Es decir, que son todos aquellos objetos o cosas materiales susceptibles de ser valoradas y negociables, conformando bienes patrimoniales de una persona o empresa.

Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

Después de haber analizado las diferentes definiciones, pudo establecerse que consumidor es la persona que utiliza ciertos objetos para satisfacer sus necesidades, tanto mediatas como inmediatas.

Contrato de adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario puedan discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.

Constituye una típica y cada vez más una frecuente modalidad de la contratación que se caracteriza por el hecho de que es una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para las partes del contrato, cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar en él tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad; es decir, adherirse o no a los términos del contrato preestablecido, sin posibilidad de discutir su contenido.

¹Ossorio Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.**

Oferta: Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.

Presentación de mercaderías en venta. Tal actitud presenta el problema jurídico de determinar hasta qué punto el ofrecimiento unilateral obliga al oferente frente a terceros.²

Promoción: Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.

Puede decirse que es un conjunto de técnicas que realizan las empresas buscando obtener éxito en el incremento de las ventas de sus productos o servicios.³

Proveedor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

Quien realiza una provisión, abastecimiento. Mas en especial, el que lo efectúa habitualmente para cada cliente.⁴

²idem

³Diccionario en internet de las ciencias económicas y sociales. [www. Eumed.net/diccionario/](http://www.Eumed.net/diccionario/) (22/07/2013).



Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.

Propaganda mercantil o de otra especie.⁵ La definición de la autora es: Divulgación de productos mediante la utilización de medios de comunicación masivos.

Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario, y que se pone a disposición por el proveedor.

Conjunto de elementos personales y materiales que, debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia general.⁶

Servicios públicos: Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija, pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbano, gas propano, diésel y gasolinas, así como cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos.

Es el servicio prestado al público de manera regular y continua, para satisfacer una necesidad pública y por una organización pública.⁷

⁴Ídem
⁵Ídem
⁶Ídem



Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

El que usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio.⁸

Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.

1.6 Dirección de atención y asistencia al consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el cuatro de septiembre de mil novecientos noventa y cinco, conforme el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo número 425-95.

El Reglamento de la DIACO, contenido en el Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha diez de octubre del mismo año, fue creado en el periodo presidencial de Ramiro De León Carpio. Con este acuerdo se buscaba que desde la perspectiva institucional se pudieran crear las políticas públicas que fomentaran el respeto a los derechos de los consumidores, los cuales hasta ese momento estaban desprotegidos, debido a las características de la economía de mercado existente en Guatemala.

⁷Ídem
⁸Ídem



El modelo aplicado en la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, fue el común existente en América Latina en los años ochenta, situación por la cual la legislación aprobada en la protección del consumidor se centró fundamentalmente en el control de los precios de mercado, poniendo especial atención a los precios de los productos de consumo popular y la prestación de los servicios básicos a la población.

Las acciones realizadas por la DIACO en el cumplimiento de sus funciones institucionales se encontraban fundamentadas en la Ley de Protección al Consumidor, emitida el catorce de enero de mil novecientos ochenta y cinco mediante el Decreto Ley No. 1-85, la que fue reglamentada mediante Acuerdo Gubernativo No. 48-85 del veinticinco de enero de mil novecientos ochenta y cinco.

En ese contexto se dio la comprensión de las autoridades nacionales sobre la necesidad de crear una entidad de protección al consumidor, competencia y calidad para que la economía de mercado pudiera funcionar con reglas claras y pudiese ser competitiva ante las nuevas políticas globalizantes que presentaban las economías del resto del mundo, se quiso modernizar las políticas económicas de Guatemala, poco comprendidas por los sectores productivos.

En el periodo de Alfonso Portillo, se retomó la discusión de contar con la institucionalidad que permitiera cumplir con las funciones establecidas en el Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, en donde se acentúa que una de las obligaciones es velar por la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario explica sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamos contra los proveedores. Así también sobre lo relativo a la información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuyendo a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia el fortalecimiento de dicha institución.

Dados los cambios que implicó 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 la Ley vigente de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. Dicho proyecto finalmente fue aprobado el dieciocho de febrero de dos mil tres, mediante el Decreto número 006-2003 (vigente a partir del veintiséis de marzo de dos mil tres), proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios que dicha Ley confiere.⁹

1.7 Funciones

Según el Decreto 6-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el artículo 54 establece las atribuciones siguientes:

⁹Folleto DIACO. **Libro de Quejas**. 2013.

- Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- 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.
- Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- 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.
- Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- 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 renuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
- Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.

- 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.
- Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- 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.
- Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.

- 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.
- Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- Las demás que le asigne esta Ley.

1.8 Programas que se aplican para la protección del Consumidor y Usuario

Según lo establece el Decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 66, la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario en su afán de abogar por los intereses de los consumidores y usuarios, deberá implementar los siguientes programas:

- Defensa legal del consumidor o usuario.
- Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
- Educación y orientación al consumidor y usuario.
- Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.
- Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.
- Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

Según establece el Licenciado Walter David Estacuy Muñoz en su tesis titulada: Efectos jurídicos y sociales que producirá la transformación de la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO), en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario. “Un programa al que la dirección de atención y asistencia al consumidor le ha dado mucho énfasis es al libro de quejas, este es un programa que ha efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la dirección de atención y asistencia al consumidor, 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 o usuario afectado, 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.”

Como se puede observar es un programa que tiene como objetivo hacer valer la voz del consumidor y el usuario, pero que, para que este programa funcione como debiera ser es necesario tener en consideración el anterior procedimiento, es el que se tiene que llevar a cabo para que la dirección de atención y asistencia al consumidor pueda ejercer su jurisdicción necesaria; dicho procedimiento está regulado en el artículo 17 del decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario:

- El consumidor solicita al proveedor el libro de quejas, que debe estar debidamente autorizado por la DIACO y a la vista del consumidor.
- El proveedor debe permitir que el consumidor asiente su queja.

- El consumidor y proveedor pueden utilizar este mecanismo para lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el libro, en el espacio de resolución de queja.
- Si el proveedor, por el contrario no resuelve la queja es un máximo de ocho días, el consumidor debe llamar al teléfono 1544 de la DIACO y hacerlo saber.
- Verificadores de la DIACO revisaran el libro y tomaran la queja que será trasladada al departamento de servicios al consumidor, para su resolución por la vía administrativa de la DIACO.
- La DIACO se pondrá en contacto con el consumidor y el proveedor para resolver la queja.¹⁰

Otro de los programas que más auge se ha dado por parte de la dirección de atención y asistencia al consumidor es la medición de pesas y calibración de las balanzas, con lo cual se ha tratado de que el consumidor pague por el producto que le vendan de forma y peso exacto; pero debido a que la dirección es muy pequeña, en su capacidad resulta ineficiente su labor ya que no logra cubrir toda la república de Guatemala.

Es de vital importancia mencionar que uno de los programas más conocidos por los consumidores así como por los proveedores y/o distribuidores es el monitoreo de precios; ya que el objetivo de este programa es que se perciba un beneficio en la economía de los consumidores.

Como se estableció antes, el libro de quejas fue el primer medio que la DIACO puso a disposición del consumidor para solucionar una queja en el establecimiento,

¹⁰ Folleto DIACO. **Libro de Quejas**. Págs. 1, 2, 3.

o negocio y también sirve como fortaleza para el proveedor, ya que gracias a este programa el proveedor puede enterarse de lo que los clientes piensan de sus productos o servicios para mejorar y volverse más competitivo, sin embargo dicho libro no es muy aceptado, ya que muchos consumidores piensan que no sirve, que no resuelve nada, etc. Y, por supuesto algunos proveedores lo rechazan, lo niegan y hasta lo esconden.

Este libro de quejas fue creado con el objetivo de frenar las alzas tan desmedidas de la canasta básica. Según consta en el artículo 13 y 14 del reglamento de la Ley de la Dirección de Protección al Consumidor y Usuario, el libro de quejas será punto de partida para la solución de conflictos que surjan entre los consumidores y proveedores o usuarios y prestadores de servicio. El consumidor o usuario dejará constancia de su inconformidad en el libro de quejas y el proveedor tiene obligación de atender la queja consignada en el libro correspondiente y deberá resolver el conflicto con el consumidor o usuario en forma directa y conciliatoria.

A solicitud del proveedor la Dirección podrá autorizar cualquier otro medio que garantice el derecho de reclamo del consumidor o usuario. Si este se da por medios magnéticos, el solicitante debe garantizar y prever a través de archivos de soporte la seguridad de la información.

Dentro de los “otros medios” la Dirección podrá autorizar un sistema de hojas movibles, en este caso el proveedor debe solicitar su autorización, aplicándose el mismo procedimiento y los requisitos que para el Libro de Quejas.

Los comerciantes que no tengan Libro de Quejas u otro medio autorizado por la Dirección cometen infracción, así como quienes impidan el acceso de los consumidores o usuarios que deseen registrar su reclamo.

1.9 Logros y debilidades de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario

1.9.1 Logros

- Constituye la instancia gubernamental que vela por la protección de los intereses del Consumidor en Guatemala, es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, dependencia del Ministerio de Economía, con relativa independencia técnica y administrativa, situación que no implica una independencia funcional.
- Otro elemento es la promulgación del Decreto 6-2003. A este respecto es necesario anotar que si bien es cierto, que Guatemala ha dado avances en relación a la modernización de su legislación en materia de protección de los consumidores, es indispensable anotar que a pesar de que la DIACO fue dotada de un nuevo marco legal, el mismo no es suficiente para garantizar una aplicación eficaz y eficiente, en vista de los problemas presupuestarios que normalmente enfrenta la administración pública de los países Centroamericanos para garantizar la efectividad en la aplicación de su legislación.
- Su política institucional se ha orientado a la implementación de sistemas masivos para la información al consumidor, por medio de conferencias, seminarios y charlas a consumidores y proveedores con el objetivo de dar a conocer los alcances de la ley, así como los derechos y obligaciones tanto de proveedores como de consumidores.

Adicionalmente se montan ferias del consumidor en los diferentes departamentos y municipios para dar a conocer el trabajo desarrollado por la DIACO.

- Dentro de las actividades contempladas para cumplir con sus principales funciones se encuentran: atender quejas, mediar y conciliar entre consumidores y proveedores, verificar el cumplimiento de la norma, estableciendo si se cumple con el libro de quejas, las etiquetas, exhibición de precios, instrumentos de pesaje, gasolina y gas propano, calificar las infracciones a la ley y aplicar las sanciones que correspondan de acuerdo al marco legal.

1.9.2 Debilidades

- Una de las principales debilidades de la DIACO, es que según el Decreto 6-2003 continuó siendo una dependencia adscrita al Ministerio de Economía, entidad bajo cuyos auspicios ejecutaba su presupuesto, y por ende la definición de sus políticas, planes y programas, adquiriendo cierto nivel de autonomía funcional y técnica.
- El carácter supletorio del Decreto 6-2003, debido a que el artículo 2 establece que lo normado en leyes específicas, así como servicios públicos serán normados por leyes específicas, aplicándose la Ley en forma supletoria.
- No se ejecutó con claridad un proceso de descentralización, para el proceso de monitoreo y supervisión de los derechos del consumidor se realizará no solo en la ciudad capital, sino también en el ámbito nacional y municipal.
- La inexistencia de un movimiento organizado de los consumidores en Guatemala como elemento sustancial en la culturización de los consumidores que les haga sujetos activos de la defensa de sus propios derechos, y con ello el fortalecimiento de todo un

sistema nacional de defensa del consumidor, debe ser solventado con el apoyo tanto nacional como internacional.

- Los sectores productivos no comprenden la importancia del trabajo de la DIACO, impidiendo la aplicación de la Ley, con especial atención a la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario.
- La mayoría de las acciones realizadas por la DIACO, responden a denuncias o quejas presentadas por los consumidores, las cuales en la mayoría de los casos investigados y resueltos, adolecen de un plan de trabajo que defina las principales áreas de monitoreo, supervisión y vigilancia.

Los elementos anteriores, pusieron en evidencia que a pesar de contar con la institucionalidad y el marco legal que le permitía proteger los derechos de los consumidores y los usuarios, las debilidades de la institución, especialmente en lo relacionado por su dependencia hacia el Ministerios de Economía, tanto en el tema de aplicación de sus políticas como en el tema del manejo de su presupuesto, no le permitían implementar de forma eficiente sus planes y políticas.

Por lo expuesto y tomando en consideración el artículo 107 del Decreto 6-2003, la Universidad de San Carlos de Guatemala, tomó la iniciativa al presentar una propuesta a la Comisión del Consumidor del Congreso de la República, para la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Se han hecho estudios de la situación del consumidor y los niveles de competitividad y su impacto social y económico en Guatemala y, a la Universidad de San Carlos de Guatemala le preocupa dotar de un marco jurídico que le permita velar por sus derechos económicos.

Es así como se pretende fundamentar las propuestas de Ley para la creación de la Procuraduría del Consumidor y la Ley Antimonopolios, para que la sociedad guatemalteca cuente con sus instrumentos jurídicos para la defensa de sus derechos ante las alzas que sufre la economía de mercado.

En esta propuesta la máxima casa de estudios del país hace un análisis sobre la viabilidad política de su aprobación, así como los retos y desafíos que se enfrentaran para su implementación y una de las advertencias necesarias es que el análisis que se realiza, es sobre la Ley de Creación de la Dirección de Atención al Consumidor, y de las Iniciativas de Ley relacionadas con la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, así como de la propuesta presentada por el Foro Multisectorial a la comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República.

En la propuesta hecha por la Universidad de San Carlos de Guatemala se hace un análisis comparativo de las propuestas contenidas en cada una de las iniciativas de ley, mostrando los elementos comunes de las mismas, así como las diferencias existentes. Este análisis permite hacer una propuesta que recoge los elementos fundamentales de las iniciativas, para sugerir la aprobación de una Ley que sea beneficiosa para toda la población.

El análisis es acerca del desarrollo histórico del surgimiento de los grandes grupos económicos en Guatemala, se han favorecidos por la promulgación de leyes que les han facilitado los procesos de acumulación de capital, y que les permitió construir emporios agroindustriales, que determinaron la vida económica y política del país.



En los diferentes capítulos se desarrollan diferentes aspectos: tales como el tema de las políticas de competitividad implementadas en Guatemala, especialmente con la Creación del Programa Nacional de Competitividad, el cual no cuenta con un marco jurídico que le permita incentivar nuevas inversiones nacionales y extranjeras. La Constitución Política de la República de Guatemala en sus artículos 43, 119 y 130 facilita la competitividad e impide la existencia de monopolios; sin embargo no existe una ley específica en materia de antimonopolios.

También se analizan los aspectos sustanciales de la Ley de creación de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), Decreto 6-2003 focalizando que en el artículo 107 de la misma se establece que en un plazo de cinco años a partir de su vigencia, sería sustituida por la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario.

La Universidad de San Carlos de Guatemala es la primera entidad que se preocupa por la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, elaborando una propuesta que plantea una entidad independiente conformada por una Junta Directiva con autonomía funcional, presupuestaria y administrativa que velará por la defensa de los derechos de los consumidores, dicha propuesta se plasma en la iniciativa de Ley 3972.

La Comisión del Consumidor del Congreso de la República presenta la propuesta 3888, la cual toma los elementos fundamentales del Decreto 6-2003 y de la Iniciativa de Ley 3871 y plantea eliminar el carácter supletorio de la misma, crea el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, define un proceso de descentralización a través de los Consejos de Defensa Departamental y Municipal de los consumidores y usuarios.



La propuesta consensuada del interior del Foro multisectorial, estableciendo que a la fecha existen 30 artículos, en los que no se pusieron de acuerdo, algunos de los cuales se encuentran relacionados con elementos fundamentales sobre la visión del papel que juegan en una economía de mercado tanto de consumidores como de proveedores¹¹.

¹¹ Robledo, Gilberto. **La situación del consumidor y del usuario y los niveles de competitividad en Guatemala**. Págs. 2, 3



C

C

CAPÍTULO II

2. Procuraduría

2.1. Definición

El proyecto de Ley de la Procuraduría de Protección y Defensa al Consumidor, en Guatemala, define a la procuraduría como: “Órgano con independencia funcional, comisionado del Congreso de la República para la defensa del consumidor o el usuario, cuyo titular se denominará Procurador del Consumidor y cuyo nombre se podrá abreviar PRODECO”.

Manuel Ossorio, define procuraduría como: “Funciones del procurador. Local u oficina donde las ejerce establemente”.

El Diccionario de la Lengua Española define como procuraduría: Oficio o cargo de procurador, y oficina donde despacha el procurador.


Según la Ley de la PROFECO en México, la procuraduría federal del consumidor es: “Un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto”.

Según la Ley de protección al Consumidor en El Salvador define a la defensoría del consumidor como: “Una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Se regirá por lo dispuesto en la presente ley y su reglamento, además de leyes especiales aplicables a la materia.

Esta institución fue creada debido a que durante la época del Presidente Elías Antonio Saca, la comisionada presidencia coordinó la elaboración de la nueva Ley de Protección al Consumidor para posteriormente crear la defensoría, institución autónoma que velaría por la protección de los derechos del consumidor, esta nueva ley derogaría el Decreto Legislativo número 666, aprobado el catorce de marzo de mil novecientos noventa y seis. Para su elaboración la comisionada presidencia realizó múltiples consultas a sectores gubernamentales empresariales y de la sociedad civil, entre los más importantes se encuentran:

Taller y primer foro nacional para la defensoría al consumidor, cuyo fin fue conocer las experiencias de otros países como México, Perú, Chile, España y Estados Unidos de América; como también, compartir la propuesta de diagnóstico, el cambio institucional y legal que realizó el grupo gubernamental, éste se llevó a cabo en agosto de 2004.

La comisionada presidencial en octubre de 2004 invitó a empresas privadas, organizaciones no gubernamentales, universidades y gobierno a conformar una comisión consultiva para revisar la propuesta y elaborar el primer borrador del anteproyecto de ley, misma que se entregó en diciembre de 2004.



El anteproyecto de ley fue consultado y recibió observaciones de los grupos económicos, sociales y comunitarios; así como del gabinete económico del gobierno. La comisión presidencial, junto a la ministra de economía, presentaron el seis de mayo de dos mil cinco la iniciativa de ley a la asamblea legislativa, la cual fue aprobada por unanimidad el 18 de agosto del mismo año.

El Presidente Elías Antonio Saca sanciona la ley sin observaciones en agosto de 2005. Los diferentes sectores involucrados en la elaboración de la ley, coincidieron en el diagnóstico y señalaron que la ley que rigió a la Dirección de Protección al Consumidor adolecía de vacíos que dificultaban legislar a favor de los consumidores, siendo algunos los siguientes:

No contemplaba todos los derechos de los consumidores que las directrices de Naciones Unidas les otorgaban. Las multas estaban basadas en la reiteración de la falta y no en la gravedad. No existía una tipificación de las infracciones y sanciones.

No poseía una estructura definida y una sistematización adecuada de la normativa. Existía poca autonomía de la Dirección de Protección al Consumidor para defender los derechos de los consumidores.

Faltaba coordinación efectiva de las distintas instituciones que sectorialmente tenían competencia para tutelar algún derecho de los consumidores, por eso mismo que no se podía dar una mejor cobertura a todos los consumidores del país.

En cambio la nueva ley está basada en el desarrollo sistemático de derechos de los consumidores y crea el soporte institucional para una tutela efectiva de estos derechos y los procedimientos que deben aplicarse para cumplir con su objetivo, entre los cuales están: proteger los derechos del consumidor, procurando una relación de equilibrio entre los derechos de proveedores y consumidores para proporcionar certeza y seguridad jurídica en las relaciones.

Se considera oportuno incluir lo comentado por Ricardo Lorenzetti: "En el mundo de la economía hay diferencias económicas entre oferentes de bienes y servicios y los consumidores, lo cual ha motivado el surgimiento de normas de protección para neutralizar esa situación".¹²

Es evidente el grado de diferencias económicas existentes entre ambas partes, que generan vulnerabilidad de los consumidores y usuarios, en virtud de lo cual el Estado a través de su poder soberano debe regular y mantener un mayor control sobre este tipo de relaciones en donde la igualdad económica no existe.

También tiene como objetivo crear la defensoría del consumidor, una entidad descentralizada y autónoma fortalecida para entender con más capacidad las necesidades de los consumidores.

La descentralización y autonomía constituyen clases de sistema de organización de la administración pública, los cuales presentan diferencias.

¹²Lorenzetti. **Ob. Cit.** Pag. 221

De acuerdo a Manuel María Díez, las características más importantes de la descentralización son: transferencia de poderes de decisión, la creación de una persona jurídica distinta del Estado, que la persona jurídica sea de derecho público y la tutela o control sobre estos órganos administrativos.

A diferencia de la autonomía citada por Hugo H. Calderón quien indica que: "Son aquellos que tienen su propia ley y se rigen por ella, se considera como una facultad de actuar en una forma independiente y además tiene la facultad de darse sus propias instituciones que le regirán y lo más importante el autofinanciamiento, sin necesidad de recurrir al Presupuesto General del Estado, además que deben contar con sus propios recursos, un patrimonio propio, independencia total del organismo centralizado y sin ningún tipo de control, pues no manejan fondos públicos, sino solo privados"¹³.

En El Salvador al crear la defensoría del consumidor no se le está dotando de autonomía plena, más bien se está tomando la autonomía como sinónimo de descentralización como algunas veces pasa en Guatemala, porque una de las características más importantes de estos órganos administrativos es que tengan financiamiento propio, sin depender de ninguna otra entidad y en este caso ésta depende del financiamiento del Estado, mejor dicho varios Estados utilizan la palabra autonomía para afirmar que ninguna otra entidad del Estado puede dirigirlos o tomar decisiones por éste, sin atender al conjunto de elementos que caracterizan este sistema de organización. Esta decisión va en contra del consumidor porque siempre dicha institución dependería de cualquier entidad y no tendría autonomía propia.

¹³ Calderón, Hugo. **Ob. Cit.** Pág. 247

La defensoría del consumidor es la coordinadora de todas las instituciones gubernamentales que también tienen responsabilidad de proteger los derechos de los consumidores en los distintos sectores. Este es un objetivo muy importante, porque es conveniente que existan dependencias administrativas para que controlen y tengan un contacto más cercano con la población.

La defensoría del consumidor, es una institución descentralizada del gobierno de la república, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Se rige por lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento y además de leyes especiales aplicables a la materia, tiene facultad de cerrar el establecimiento de manera temporal en caso de cometer infracciones graves. Puede adoptar medidas cautelares como suspender la venta de determinados productos o decomisarlos.

Historia de la procuraduría federal del consumidor (PROFECO)

México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría. La experiencia mexicana es importante, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores. El 5 de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, que por primera vez establece derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo.

Nacen así el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor. Esta institución ha venido a promover, defender y divulgar los derechos de los consumidores mexicanos.

La institución contaba ya en 1982 con 32 oficinas en las principales ciudades del país.

Para eliminar omisiones e imprecisiones, la Ley ha sido objeto de diversas reformas:

- A partir del 7 enero de 1982, el artículo 29 bis permite a PROFECO regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional.
- Desde el 7 de febrero de 1985, la Ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de PROFECO; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.
- El 6 de febrero de 1991, el Reglamento de la propia Ley establece las bases de organización y funcionamiento del PROFECO; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.
- Con la alineación y adscripción orgánica de las unidades administrativas de PROFECO, desde el 7 de febrero de 1991 el acceso a los servicios es más fácil para la población y existe una mejor organización y distribución del trabajo.

- El 24 de diciembre de 1992, un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores fusiona el INCO y PROFECO para integrar funciones como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.
- En 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría y se dispone que las delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados.

“Por lo consiguiente en México, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) desean fortalecer y transformar dicha institución para que sea la más operativa de la historia a favor de la población. Pretenden ser el organismo que más ha actuado contra los abusos comerciales. El compromiso de esta institución es con los consumidores.

Se suman esfuerzos para convertir debilidades en fortalezas y oportunidades. En la actualidad se intensifican operativos de verificación en gasolineras, gaseras, líneas aéreas, empresas de telefonía móvil, de televisión por cable, casas de empeño, distribuidoras de pollo, bares, centros nocturnos, arrendadoras, sitios de taxi, entre otros establecimientos comerciales.

Se ha puesto en marcha el programa “Amas de Casa Vigilantes”, el cual ya ha dado resultados importantes e incluso en algunos rubros se superó la meta inicial”.

La misión de PROFECO es promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.¹⁴

Busca ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Objetivos de PROFECO

- Proteger los derechos del consumidor;
- Promover los derechos del consumidor;
- Fomentar la equidad en las relaciones de consumo;
- Procurar la seguridad jurídica en la relaciones de consumo;
- Procurar el desempeño institucional;

Líneas estratégicas institucionales

- Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo;
- Fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesoría.

¹⁴Procuraduría Federal del Consumidor. www.profeco.gob.mx/prensa13/julio13/bol138.asp. (19/07/2013).

- Desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores;
- Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo;
- Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores;
- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores;
- Contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción;
- Fomentar la transparencia o velar por las políticas de transparencia;
- Velar por el buen desempeño institucional.

Conforme el análisis de lo anterior, podemos definir propiamente a la procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, como una institución descentralizada, autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio cuyo objeto es establecer 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.

2.2 Clases de procuradurías

La clasificación de las procuradurías, se realiza en relación al objeto que se pretende proteger, por ejemplo en Guatemala únicamente existen dos procuradurías, siendo éstas:

- Procuraduría General de la Nación: Encargada de la representación del Estado, así como la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales.

- Procuraduría de Derechos Humanos: Que tiene como función principal la de intervenir en casos de reclamo o queja sobre violaciones de Derechos Humanos en todo el territorio nacional. Así como proteger los derechos individuales, sociales, cívicos, culturales y políticos comprendidos en la Constitución Política de la República de Guatemala.

A diferencia de Guatemala. En México, algunas de ellas son:

- Procuraduría de Pobres: cuyo objeto era defender a los desamparados de las injusticias, atropellos y excesos realizados por algunas autoridades y agentes públicos, también tenían la misión de procurar el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas pobres, favoreciendo su ilustración y bienestar.
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo: Es un organismo desconcentrado dependiente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tiene como funciones de representación, asesoría, prevención, denuncia, coordinación y conciliación en beneficio de los trabajadores y de los sindicatos obreros.
- Procuraduría Federal de la Defensa de los Trabajadores al Servicio del Estado: Su función es la defensa de los intereses de los trabajadores y que, en forma gratuita, los represente o asesore, en las cuestiones que se relacionen con la aplicación de la Ley. Un amplio porcentaje de demandas promovidas por dicha Procuraduría obtiene laudos favorables a los trabajadores, lo que habla de la buena marcha de dicho organismo en beneficio de los trabajadores al servicio del Estado.

- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente: Su función es vigilar el cumplimiento de la legislación, normas, criterios y programas para la protección, defensa y restauración del ambiente; promover la participación y responsabilidad de la sociedad en la formulación y aplicación de la política ecológica; recibir y canalizar ante las autoridades competentes, las quejas y denuncias administrativas de la ciudadanía y de los sectores públicos, social y privados, por el incumplimiento de la legislación, normas, criterios y programas ecológicos; velar por los intereses de la población en asuntos de protección y defensa del ambiente; asesorar sobre las consultas planteadas por la población, en asuntos de protección y defensa del ambiente, así como realizar auditorías ambientales y denunciar, ante el Ministerio Público Federal, los actos, omisiones, hechos ilícitos que impliquen la comisión de delitos, a efecto de proteger y defender el ambiente.

- Procuraduría General de Justicia Militar: Es el órgano del fuero de guerra instituido para inquirir sobre los actos ilícitos cometidos contra la disciplina militar, consignar a los inculcados ante los tribunales castrenses y realizar las actuaciones necesarias en los procesos para obtener las sentencias correspondientes, demandando su cabal ejecución. Igualmente cumple la misión de asesorar al alto mando en los negocios jurídicos de su competencia.

- Esta institución no solo tiene el importante cargo de velar por el imperio de la legalidad, sino también el de asegurar la más recta y limpia conducta militar como principio ineludible y condición básica para el cumplimiento de los deberes militares.

- Procuraduría de la Defensa del Menor: Esta instancia protectora de menores y en general de los integrantes del núcleo familiar, ha sido ampliamente reconocida por la labor social que realiza.¹⁵

2.3 Propuesta de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La Universidad de San Carlos de Guatemala, con la potestad que le otorga el artículo 174 de la Constitución Política de la República, presentó una iniciativa de ley número 3871, para convertir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, de la cual se hace el siguiente resumen:

2.3.1 Características sustantivas de la iniciativa

En su exposición de motivos, la Universidad de San Carlos de Guatemala, toma como punto de referencia el Artículo 107 del Decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y del Usuario, en donde quedó contemplada que en un periodo de cinco años la Dirección de Atención al Consumidor, debió convertirse en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Los cinco años se cumplieron en el 2008, situación por la cual la Universidad de San Carlos presentó al Congreso de la República una propuesta que es recogida de la Iniciativa de Ley 3871, siendo sus aspectos más relevantes los siguientes:

¹⁵ Ojeda Paulada, Pedro, **Revista de Administración Pública**. Pags.10 a 12.

- Creación de la Procuraduría del Consumidor y del Usuario en sustitución de la Dirección de Atención al Consumidor.
- Esta procuraduría se concibe como un ente autónomo, con patrimonio propio y con dependencia en su actuación.
- Contará con fiscalía específica, para actuar con mayor agilidad y eficiencia ante los tribunales.
- Se propone un órgano colegiado, (Junta Directiva) conformado por una nómina elegida por la Comisión Postuladora, integrada por los Colegios Profesionales y nombrada por el Congreso de la República. Este órgano rector no debería tener ninguna clase de vínculos con el gobierno de la República.
- Introduce la creación de una Fiscalía del Consumidor en coordinación con el Ministerio Público para que atienda específicamente los casos relacionados con las denuncias y quejas sobre violaciones a los derechos de los consumidores y usuarios.

2.3.2 Artículos importantes de la iniciativa de ley

Con el propósito de justificar la propuesta de la investigación presentada se procede a realizar un análisis comparativo entre la iniciativa de Ley 3871 y el Decreto 6-2003, a fin de establecer los elementos diferenciales, que implican visiones diferentes con relación a las funciones que debe cumplir la Procuraduría de la Defensa del consumidor y del Usuario, de esta forma se cubrirá de mejor manera en su totalidad las necesidades que tienen los usuarios y consumidores a nivel nacional.

Para realizar comparación se mantiene la estructura de los artículos identificados en el Decreto 6-2003.

Artículo 1. El objeto de la Ley es reconocer, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en la adquisición de bienes y servicios. Por su naturaleza es de orden público, porque abarca toda la sociedad y ningún consumidor o usuario puede quedar sin protección.

Como se puede ver se mantiene la misma estructura que el Decreto 6-2003, definiendo como eje central de su accionar la defensa de los derechos de los consumidores.

Artículo 2. Su ámbito de aplicación es todo el conjunto social y ningún consumidor o usuario puede quedar sin protección.

En relación al Decreto 6-2003, la principal diferencia se encuentra en la eliminación del carácter supletorio de la ley.

Con relación a los derechos del consumidor contenidos en el Artículo 4, mantiene la misma estructura, agregando otros derechos como organizarse de cualquier forma, recibir apoyo de las autoridades en la protección de sus derechos y ningún menor de 15 años podrá ser requisado sin la presencia de sus padres.

En el artículo 5 se encuentran las obligaciones de los consumidores. Mantiene la misma estructura, del Decreto 6-2003; sin embargo, amplía estas obligaciones respecto a informar sobre el cambio de dirección, hacer buen uso del bien o servicio y actuar con precaución para la protección de su salud y del ambiente.

En el artículo 6 relacionado con los derechos del proveedor existen coincidencias, estableciéndose que los principales derechos son el precio en forma convenida con los usuarios, mantenimiento de sus instalaciones, organizarse en gremios y asociaciones, solicitar colaboración a las autoridades.

Respecto a las obligaciones del proveedor, existen diferencias sustanciales, ya que se considera que sus locales comerciales deben estar en buenas condiciones, para el caso de los proveedores de alimentos y medicina, deben comprobar permanentemente el estado de sus productos, verificando su fecha de vencimiento; consignar la información básica en las etiquetas; exhibición de los precios e indicar en que consiste la garantía, en caso de existir.

Es necesario destacar que la iniciativa de Ley 3871 no contiene prohibiciones a los proveedores, lo cual se considera un retroceso respecto al Decreto que le dio vida a la DIACO.

En los artículos 15 y 18 se desarrolla el tema de información y publicidad, poniendo especial atención a la prohibición de la publicidad engañosa, la advertencia cuando se trate de productos dañinos para la salud, o indicando la situación, cuando se trate de bienes deficientes, usados o reconstruidos. Asimismo, los fabricantes e importadores deberán asegurar la distribución de componentes, repuestos y servicio técnico.

Esta propuesta no toma en consideración las garantías, las promociones, ofertas o liquidaciones de temporada.

En el artículo 19 se desarrolla la creación de Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo su principal matiz la autonomía funcional, financiera y administrativa, elemento bajo el cual se pretende realizar un trabajo que atienda con mayor eficiencia sus principales funciones y atribuciones, sin tener que atender las presiones de los diferentes sectores organizados de la sociedad guatemalteca.

Se propone una dirección colegiada, siendo integrada por la Junta Directiva, compuesta por cinco procuradores, cinco subprocuradores y cinco departamentos. Los miembros de la Junta Directiva serán cinco titulares y cinco suplentes, los cuales saldrán de una nómina proporcionada al Congreso de la República por una comisión Postuladora integrada por los Presidentes de los Colegios Profesionales.

Seguidamente se establecen las calidades y requisitos profesionales que deben tener las personas miembros de la Junta Directiva, una de cuyas funciones es el nombramiento de procuradores, los cuales igualmente deben contar con determinadas calidades humanas y requisitos profesionales.

Se plantea la conformación de las siguientes procuradurías:

- Salud
- Comercio
- Servicios financieros
- Energía y telecomunicaciones
- Servicios de transporte y otros servicios.

Definiendo las funciones especiales que desempeñara cada uno de los procuradores nombrados para atender las áreas descritas anteriormente, analizando los casos y denuncias recomendando las acciones que los usuarios y consumidores deben seguir.

El Ministerio Público deberá destinar una fiscalía específica para que opere en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario y en cada una de sus sedes. Se propone que el presupuesto de la Procuraduría provenga de ingresos que el Estado deberá destinar anualmente, los cuales no serán inferiores a los que recibe la Procuraduría de Derechos Humanos. Adicionalmente se generan ingresos propios como resultado de diversas fuentes, como multas que se impongan a los establecimientos que infrinjan la ley.

El artículo 53 establece que los usuarios podrán organizarse en asociaciones civiles con personería jurídica o comités o cualquier clase de asociaciones sin personería jurídica para defender sus derechos.

En el artículo 54 se enumeran los siguientes casos de infracción:

- Incumplir con lo dispuesto en la iniciativa de ley
- No proporcionar información básicas de los productos
- Alterar la calidad o el precio
- Vender productos vencidos
- Impedir la inconformidad de los consumidores
- No dar mantenimiento a las instalaciones y equipo
- Obstaculizar la labor de la procuraduría.

En el artículo 55, se plantea que las sanciones de la Procuraduría serán se un mil quetzales (Q.1, 000.00) a diez mil quetzales (Q.10, 000.00) al proveedor que incurra en cualquiera de las infracciones mencionadas anteriormente.

Artículo 59. Resolución de conflictos. Hay tres tipos de procedimientos para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores:

- Arreglo directo entre las partes
- Arbitraje de consumo
- Procedimiento Administrativo

Artículo 62. Recursos contra lo resuelto por cualquiera de los procuradores cabe el recurso de revocatoria y contra lo resuelto por la Junta Directiva cabe el recurso de reposición, contra lo resuelto por la Junta Directiva cabe el recurso contencioso administrativo de acuerdo a ley de la materia¹⁶.

2.3.3 Iniciativa de ley 3888 propuesta por el Congreso de la República de Guatemala

A continuación se transcribirá dicha iniciativa: "En la exposición de motivos de esta iniciativa de ley la cual parte del mandato constitucional, en el sentido de que el Estado se organiza para proteger a la persona y la familia, siendo su fin supremo la realización del bien común y garantizar la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona".

¹⁶ Robledo, Gilberto. **La situación del consumidor, los niveles de competitividad y su impacto económico y social en Guatemala.** Págs. 43 al 46.

En ese sentido fue promulgado el Decreto 6-2003, para proteger los derechos de los consumidores y usuarios, al tiempo que toma en cuenta el artículo 107 del mismo, en el cual se establece que a los cinco años el Congreso de la República, debe emitir un Decreto para que la Dirección de Atención al Consumidor y usuario se convirtiera en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Los aspectos más relevantes de la iniciativa de Ley 3888 son los siguientes:

- Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuarios.
- Creación de la Procuraduría.
- Protección para los usuarios financieros, inmobiliaria, canasta básica, tiempos compartidos, servicios públicos.
- Se quita la supletoriedad de la Ley.
- Contempla la descentralización de la Procuraduría.
- Fortalecimiento de las políticas de organización de consumidores y educación.

Artículos relevantes de la iniciativa 3888

Como se explicó anteriormente la iniciativa de Ley 3888, toma en cuenta elementos del Decreto 6-2003 y de la iniciativa de Ley 3871, ampliando su propuesta en los elementos que fueron considerados de los anteriores. Sin embargo, en cuanto a la estructura de la normativa se cambia, ya en las dos anteriores primero eran presentados los derechos y obligaciones de los consumidores.

Después los derechos y obligaciones de los proveedores y posteriormente se incluía la organización que cumpliría con estas funciones.

En la iniciativa 3888 al igual que en las otras primero se presenta el objeto de la ley y su ámbito de aplicación, seguidamente se desarrolla la organización de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario, luego se plantean los derechos y obligaciones de los consumidores, posteriormente se incluyen los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores.

En el Artículo 1, se recoge el objeto y los fines de la Ley se define que es de orden público de interés nacional y de utilidad social para el establecimiento de normas y procedimientos que regulen los derechos y obligaciones de consumidores y proveedores. Se agrega que estas normativas son tutelares de los consumidores, constituyendo un mínimo de derechos y garantías irrenunciables.

En el párrafo anterior se elimina el carácter supletorio que contenía el Decreto 6-2003, creando las condiciones para que en la defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios se puedan realizar las acciones jurídicas correspondientes para eliminar determinadas violaciones que el marco legal vigente le concede a las leyes especiales.

En el artículo 2, relacionado con el ámbito de aplicación se pone especial énfasis que los sujetos de la ley son los proveedores de bienes y servicios, así como consumidores y usuarios, sean estas personas jurídicas o individuales, nacionales o extranjeras, que celebren un acto de compra y venta de bienes o servicios. Se puede observar que se mantienen los mismos elementos expuestos en el Decreto 6-2003.

El primer cambio sustancial respecto al Decreto 6-2003 se encuentra con relación a la organización de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario. En primer término se plantea que será una institución autónoma, descentralizada, con personería jurídica, con patrimonio propio y con independencia funcional, financiera y administrativa.

Son introducidas como aspecto nuevo las funciones de la Procuraduría, algunas de las cuales estaban contempladas en las atribuciones del Director de la DIACO en el Decreto 6-2003.

Dentro de los elementos esenciales para elegir al Procurador, se destacan los siguientes:

- Una comisión postuladora integrada por un representante del Colegio de Profesionales de Ciencias de Jurídicas, un representante del Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas y un Representante de las organizaciones y un representante de las organizaciones de consumidores analizará y enviará una propuesta.
- La Comisión del Consumidor del Congreso de la República seleccionará un tema de los candidatos evaluados y propuestos por la Comisión Postuladora.
- El Presidente elegirá al Procurador dentro de la terna presentada por la Comisión del Consumidor del Congreso de la República.

Se puede observar las diferencias sustanciales con relación al Decreto 6-2003 y a la iniciativa de Ley 3871. En el primero el Director era nombrado por el Ministro de Economía.

Para el caso de la iniciativa 3871 se plantea la conformación de una Junta Directiva nombrada por los presidentes de los Colegios Profesionales y el nombramiento de procuradores y subprocuradores para cinco áreas de trabajo.

Con relación al régimen económico y financiero bajo el cual funcionara la PRODECO, resaltando el hecho de que Estado la dotará por lo menos 70 millones de quetzales. Además se toma en cuenta ingresos adicionales obtenidos por aportes ordinarios y extraordinarios, donaciones, convenios de cooperación o por el pago de las sanciones impuestas a los infractores de la ley.

En los artículos del 19 al 38 se establece el funcionamiento del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, Consejos departamentales y Consejos Comunitarios de Defensa del Consumidor y del Usuario y dependencias del Organismo Ejecutivo. Se define el papel de la PRODECO como ente coordinador del sistema y de los consejos, además de incluir sus funciones.

De los artículos 39 al 47 se define la creación de una Comisión Sancionadora, integrada por cinco miembros, los cuales serán nombrados por el Procurador para el cumplimiento de la potestad sancionadora de la Procuraduría y emitir resoluciones que determinen las sanciones y absoluciones. Tanto la creación del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor como la creación de los Consejos Departamentales y Comités Comunitarios de Defensa del Consumidor y del Usuario, así como la creación de la Comisión Sancionadora, resultan ser de los nuevos aportes cristalizados en la iniciativa de ley 3888.

Los derechos del consumidor son incluidos en el artículo 48. Se toman los elementos desarrollados en el Decreto 6-2003, desarrollando la ampliación de los mismos en algunos elementos que se consideraron fundamentales.

Con relación a las obligaciones del consumidor se mantienen los mismos elementos, incluyéndose únicamente la de informar a la Procuraduría sobre cualquier infracción cometida por los proveedores en la prestación de los bienes y servicios, las cuales son contenidas en el artículo 49.

Entre los artículos del 50 al 56 se definen las finalidades de las organizaciones de consumidores, las cuales deberán ser inscritas en la procuraduría para tener personería jurídica propia, estableciendo sus obligaciones, limitaciones e impedimentos.

Los derechos del proveedor se recogen en el artículo 57, manteniéndose la misma estructura del Decreto 6-2003, agregándose únicamente un numeral relacionado con que se respete el debido proceso en todos los procedimientos en donde diluciden controversias derivadas de relación contractual entre proveedores y consumidores.

En el artículo 58 se expresan las obligaciones del proveedor, las cuales mantienen los mismos elementos presentados en el Decreto 6-2003, destacándose la inclusión de la extensión de las facturas al consumidor de conformidad con la Ley.

Las prohibiciones a los proveedores contenidas en el Artículo 59, se mantienen los mismos elementos identificados en el Decreto 6-2003.

De los artículos del 62 al 71 se incluye el tema de información y publicidad considerando que todo bien debe brindar información básica sobre las medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucción de uso y riesgo. Al mismo tiempo se debe establecer las condiciones de pago, garantía, fecha de fabricación y vencimiento, etiquetas, envolturas, envases y empaques, dentro de los elementos más destacados, siendo ampliados pocos elementos del Decreto 6-2003.

La seguridad de los productos y servicios, se mantienen los elementos contenidos en el Decreto 6-2003.

En el artículo 80 se realizan las definiciones sobre la normalización y metrología, haciendo referencia al cumplimiento a las normas obligatorias y disposiciones que al respecto emitan otras instancias del Estado.

En los artículos del 84 al 88 se encuentran las relaciones contractuales con bienes inmuebles, estableciendo que todos los actos relacionados con la compra y venta de inmuebles, serán registrados en la PRODECO, la cual podrá intervenir cuando sean contravenidas o se considere amenazado el interés jurídico de los consumidores.

Los servicios financieros son abordados en los artículos del 89 al 95, los cuales son aplicables a entidades bancarias, de seguros, cooperativas de ahorro y crédito y otras que se relacionen con la prestación de estos servicios a los usuarios, quienes demandaran la intervención de la PRODECO, por estar inconformes con la prestación del servicio.

El tema de las operaciones electrónicas se desarrollan en el artículo 96, estableciendo como principales exigencias la información que el proveedor debe brindar al consumidor sobre los términos y costes adicionales de los productos o servicios.

La prestación de servicios, se recogen en los artículos del 104 al 109, estableciendo que quienes los presten están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a lo ofrecido.

Para el caso de los servicios públicos se mantienen los mismos elementos del Decreto 6-2003, siendo ampliados con el tema de la calidad del servicio, incluyéndose un apartado relacionado con la crisis económica.

En el artículo 117 se agrega el tema de los tiempos compartidos, los cuales tendrán efecto el contrato esté debidamente registrado y autorizado por la Procuraduría.

Los contratos de adhesión se encuentran entre los artículos del 119 al 125, los cuales deberán ser autorizados por la PRODECO, siendo competencia de la misma resolución de cualquier controversia. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a los contratos de adhesión, deberán incorporarse con la advertencia de que se incluye el arbitraje.

Para realizar la vigilancia y las verificaciones, la PRODECO, creará las inspectorías que considere necesarias, realizando visitas, requiriendo información o documentación, las cuales se incluyen en los artículos del 126 al 131.

Los programas de tutela de la PRODECO, mantienen la misma estructura del Decreto 6-2003, buscando hacer efectiva la representación de los consumidores y usuarios, así como los programas de investigación que le permitan generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor para apoyar el programa de educación y orientación al consumidor y usuario.

Las infracciones se desarrollan entre los artículos 134 al 140, clasificándolas en leves, graves y gravísimas. Los infractores de la ley serán sancionados en la forma en que la regula la presente iniciativa de ley, tomando en consideración la clasificación anteriormente descrita.

Las sanciones contenidas en el articulado del 142 al 150 de la Ley, serán ejecutas tomando en cuenta el tipo de infracción cometida, para cada una de ellas se tienen establecidos los montos de las multas, llegando incluso a considerarse en caso de las infracciones gravísimas en el cierre del establecimiento, la iniciativa 3871 plantea eliminar el carácter supletorio de la misma.

En las disposiciones extraordinarias se toman en cuenta los casos de excepción, la aplicación de una ley de orden público, definiendo como casos especiales, los casos de fuerza mayor en que imposibilitan al usuario el pago de los servicios públicos esenciales como energía eléctrica, agua potable, servicio telefónico y otros, en los cuales no se genera mora por falta de pago durante el tiempo que dure la emergencia, lo cual le estaría dando una mayor consistencia al control de las actuaciones de los proveedores.

Para la solución de conflictos surgidos entre proveedores y consumidores se consideran como disposiciones especiales, siendo establecidos los siguientes procedimientos para la resolución de conflictos.

- Arreglo directo conciliatorio entre las partes,
- Procedimiento administrativo

Al mismo tiempo se utilizará como mecanismo administrativo para la resolución de conflictos, las actas, notificaciones, citación y procesos de conciliación.

Respecto a los procedimientos para el conocimiento de las quejas planteadas primero se considera la presentación de las denuncias, su verificación, el análisis, investigación previa, inicio del procedimiento, citación, conciliación. De no haber conciliación se plantea la segunda audiencia para presentación de medios de prueba, posteriormente se realiza la remisión de lo jurídico y finalmente se emite una resolución.

Se define también un plan de oficio, para que la Procuraduría con base a un plan anual desarrolle la verificación del cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores.

La aplicación de las sanciones es una potestad de la Procuraduría, desarrollando sus funciones con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad en sus actuaciones.

Para el fortalecimiento de la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, el Ministerio Público creará una fiscalía especial para perseguir los delitos derivados de los actos jurídicos entre proveedores y consumidores.

Caso similar ocurre con el Organismo Judicial, el cual a través de la Corte Suprema de Justicia implementarán los juzgados que se consideren necesarios.

La resolución de la PRODECO, podrán ser impugnadas por medio de un recurso de reposición de acuerdo a lo establecido por la Ley de lo Contencioso Administrativo.

En los artículos del 204 al 208 se consideran como disposiciones transitorias, se establece un plazo de sesenta días para la convocatoria del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y Usuario, así como la integración de los niveles departamentales y municipales de este sistema.

En el artículo 207 se establece que la Corte Suprema de Justicia y el Ministerio Público en un plazo de sesenta días crearán la fiscalía y el juzgado que atenderán los casos relacionados con la materia de esta Ley.

El Reglamento deberá ser emitido por Procurador en un plazo improrrogable de sesenta días, a partir de su toma de posesión, el cual es considerado en el artículo 209”.

La iniciativa de Ley 3888, se construyó con base a la propuesta desarrollada por la Universidad de San Carlos de Guatemala en marzo de 2008. La comisión del Consumidor del Congreso de la República, en el cumplimiento de su mandato formuló esta iniciativa la cual fue llevada al pleno del Organismo Legislativo en julio del mismo año, para su discusión y aprobación, pero hasta la fecha que estamos en octubre 2013 todavía sigue estancada debido a que los manifiestan que hay otras prioridades.

C

C

CAPÍTULO III

3. Relación funcional

3.1 Definición

La relación funcional se define como el vínculo jurídico laboral que une a las personas con el Estado, estas personas forman parte del servicio civil desde el momento que se inician en el ejercicio de las funciones asignadas al cargo, hasta la entrega o terminación del mismo.

La relación funcional es uno de los elementos o figuras del derecho administrativo y está conformado por un grupo de personas que están encargadas de inyectarle dinamismo al órgano administrativo, y así hacerlo más eficiente y eficaz.

Como se estableció ya, la administración cobija la coordinación de recursos humanos y materiales para el alcance de sus objetivos. La tarea de la administración es básicamente la de integrar y coordinar recursos organizacionales –muchas veces cooperativos, otras veces conflictivos- tales como personas, materiales, dinero, tiempo y espacio, etc., con miras a objetivos definidos de manera tan eficaz y eficiente como sea posible.

Las organizaciones grandes se distinguen de las pequeñas no solo por su tamaño, sino también por otros aspectos.

La organización grande hace mayor énfasis en la especialización de funciones – producción, ventas, finanzas, personal, etc.- para administrar mejor sus variados y complejos recursos. Por lo que debió separar y especializar esas funciones, ya que de esa manera podrá desempeñar su compleja tarea.

En la organización pequeña no hay tanta necesidad de especialización, porque son pocas personas que trabajan en la empresa o fabrica, se conocen entre ellos y también pueden conocer los hechos y tomar juntos las decisiones necesarias para la empresa.¹⁷ Lo anterior es imposible realizarlo en una organización grande, como lo es el Estado.

El Licenciado Rafael Godínez Bolaños expresa: “La Administración es infuncional a pesar de contar con territorio, fianzas, organizaciones, fines y base legal, si no tiene el elemento humano o personal idóneo para desarrollar sus actividades. El elemento humano es el único que puede imprimirle a toda organización el dinamismo que la convierta en eficiente y eficaz, pues se encarga de la planificación, decisión, ejecución, asesoría y control de la misma. No hay administración sin personas. La administración fue concebida para los humanos.

En este sentido, un Estado puede contar con “buenas” leyes, suficientes recursos materiales y excelentes planes, pero si los encargados de administrar y ejecutar son incapaces, ignorantes de toda técnica o corruptos, se niega la administración, se fomentan las necesidades sociales y los reclamos de la población”.¹⁸

¹⁷Chiavenato, Idalberto. **Administración de recursos humanos. Pag. 105.**

¹⁸Godínez Bolaños, Rafael. **La relación funcional. Pag. 1**

3.2 Naturaleza jurídica

A los diversos autores que se han dedicado al estudio de este tema, les es muy difícil establecer su naturaleza jurídica.

Por su parte Fraga, citado por el Licenciado Hugo Haroldo Calderón Morales, establece dos teorías, la primera la Teoría del Derecho Privado y la segunda la Teoría del Derecho Público.

Al desarrollar la Teoría del Derecho Privado, establece que: “encontrando que ambas partes se exige la capacidad y el consentimiento y que además existen prestaciones recíprocas al proporcionar al empleado sus servicios a cambio de una compensación pecuniaria que recibe del Estado, pretenden encajar las relaciones que surjan (sic) de la función pública dentro de los moldes del derecho civil tradicional y consideran que o se trata de un contrato de locación de obra o de un contrato de mandato, según se trate de prestación de servicios materiales o de realizar en nombre y representación del Estado los actos jurídicos”.

En la segunda teoría, del Derecho Público Fraga sostiene: “deben adaptarse a la exigencia que las referidas atribuciones sean realizadas de una manera más eficaz, regular y continua (sic) sin que el interés particular del personal empleado llegue a adquirir importancia jurídica para obstruir la satisfacción del interés general. La relación funcional se puede suspender temporalmente o se interrumpe cuando el funcionario público se separa del órgano administrativo temporalmente.

Como las normas que están inspiradas en tales exigencias son normas de derecho público, también de derecho público tendrán que ser las relaciones que constituyen la función pública”.¹⁹

Se han sustentado en cuanto a la relación funcional tres teorías fundamentales:

- Las que sostienen que la relación funcional es un acto unilateral del Estado;
- Otras teorías que afirman que la relación funcional es un acto contractual; y
- Las teorías que consideran a la relación funcional como un acto condición.

Con respecto a la primera corriente, es decir la unilateral, los autores que la sostienen señalan que la relación del servicio no solamente es contractual, ya que ni siquiera requiere del consentimiento del particular, sino que se ve como una obligación que el Estado en forma imperativa se impone.

Fraga citado por el Licenciado Hugo Haroldo Calderón Morales considera, “que el acto de nombramiento o de investidura para un cargo público no es un acto unilateral, ya que no se puede imponer obligatoriamente, ni un contrato porque él no origina situaciones jurídicas individuales. Entonces es necesario considerarlo como un acto diverso cuyas características son: las de estar formado por la concurrencia de las voluntades del Estado que nombre y el particular que acepta el nombramiento, y por el efecto jurídico que origina dicho concurso de voluntades, que es, no de fijar los derechos y obligaciones del Estado y del empleado, sino el de condicionar la aplicación a un caso individual (el particular que ingresa al servicio) de las disposiciones legales

¹⁹ Calderón Morales, Hugo Haroldo. **Derecho Administrativo I**. Págs. 135-136. 1995.

preexistentes que fijan en forma abstracta e impersonal los derechos y obligaciones que corresponden a los titulares de los diversos órganos del público”.²⁰

Sin embargo, para el Licenciado Rafael Godínez: “ambas teorías son antiguas y es mejor inclinarse a una teoría moderna, en la cual se establezca que en una investidura o nombramiento concurre tanto la voluntad del Estado que decide, como la del particular que acepta el cargo, y el resultado de esta unión de voluntades son los derechos y obligaciones que cada parte adquiere de conformidad con la ley y a el propósito de servicio a la colectividad”²¹ .

3.3 Funcionarios o empleados públicos

Se les llama así a las personas que trabajan para el Estado y están encargadas de prestar los servicios en la administración pública.

Empleado Público: Agente que presta servicios con carácter permanente, mediante remuneración, en la Administración nacional, provincial o municipal.

Se encuentra jerárquicamente dirigido por el funcionario público, por el agente de la administración nacional, provincial o municipal que tiene la representación del órgano, al frente del cual se encuentra, con facultades de voluntad y de **imperium**, con el ejercicio de la potestad pública²².

²⁰ Calderón Morales, Hugo Haroldo. **Derecho administrativo I**. págs. 135 y 136.

²¹ **Ibid.**

²² Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**.

Parafraseando lo establecido en la Ley del Servicio Civil, Decreto número 17-48, artículo 4. Se considera servidor público: a la persona individual que ocupe puesto en la administración pública mediante nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legal establecido, derivado de ello queda obligada a prestarle sus servicios o a ejecutarle una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata de la propia administración pública. Existen dos tipos de servidores públicos, los cuales son definidos en el reglamento de dicha ley, Acuerdo Gubernativo número 18-98, artículo 1, el cual parafrasearé a continuación:

3.3.1 Funcionario público

Es la persona individual que ocupa un cargo, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, en el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente; y,

3.3.2 Empleado público

Es la persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades regidas por la Ley de Servicio Civil, mediante nombramiento o contrato, por el cual queda obligada a prestar sus servicios o a ejecutar una obra personal a cambio de un salario, bajo la dirección continuada del representante de la entidad, dependencia o institución donde presta sus servicios y bajo la subordinación inmediata del funcionario o su representante.

Además establece que no serán considerados como funcionarios o empleados públicos, aquellos que sean retribuidos con honorarios por la prestación de servicios técnicos o profesionales, de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado.

3.4 Clasificación de los funcionarios públicos

El Licenciado Rafael Godínez Bolaños, hace la siguiente clasificación de estos funcionarios:

3.4.1 Funcionarios públicos superiores

Son los encargados de gobernar y tomar las decisiones políticas, además son los superiores jerárquicos de la administración y en el caso del Presidente, ejerce doble función, como superior jerárquico de la administración pública y como Jefe de Estado.

3.4.2 Funcionarios públicos intermedios

Encargados de coordinar y controlar la ejecución de los planes, programas y proyectos de la administración pública. Ambos, superiores e intermedios, representan al Estado debido a los órganos que representan. Son funcionarios de confianza y pueden ser nombrados o removidos en cualquier momento, excepto de que se trate de funcionarios electos popularmente o que la ley señale que deben ejercer el cargo para un periodo determinado. En tal caso, únicamente pueden ser destituidos por las causas que la ley establezca.

3.4.3 Funcionarios públicos menores

A ellos también se les conoce como trabajadores o empleados del Estado, burócratas y hasta servidores, son los encargados de ejecutar la actividad administrativa. Realizan tareas intelectuales o manuales; permanecen más tiempo dentro del servicio civil y hacen carrera administrativa. Son nombrados por oposición y solo pueden ser removidos por causa justificada.

3.5 Designación de Funcionarios

3.5.1 Ingreso por elección

Como por ejemplo, el Presidente y Vicepresidente de la república, el Alcalde y los miembros del Consejo Municipal, el Rector de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los Decanos de las facultades de la Universidad de San Carlos, etc., en cada caso deben observarse los requisitos y las prohibiciones indicadas en la ley, para optar a cada cargo.

3.5.2 Ingreso por nombramiento

En este caso, el superior jerárquico del órgano administrativo tiene la facultad de nombrar a sus subordinados, las modalidades son las siguientes:

- **Nombramiento discrecional.**



Cuando el superior jerárquico hace el nombramiento, observando las cualidades y capacidades del nombrado, además de los requisitos legales necesarios para el cargo.

- **Nombramiento condicionado**

Se realiza el nombramiento, cuando queda a condición a una persona en particular entre varios candidatos.

- **Nombramiento reservado**

Se toma en cuenta la carrera administrativa y el resultado del examen de oposición, el cual es obligatorio para optar al puesto.

3.5.3 Ingreso por contrato

Regularmente es utilizado para las consultorías, donde se requieren profesionales y técnicos, por tiempo definido o por trabajos contratados, en él se pacta en base de honorarios profesionales. En el contrato se toma en cuenta la experiencia del contratado o la decisión se toma en base al examen de oposición.

Según el Artículo 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala, "Los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella".

La autora analiza este artículo porque en innumerables ocasiones, los funcionarios abusan de su cargo y toman decisiones que no les corresponde o bien, entorpecen los procedimientos a su sabor y antojo.

Como se estableció al inicio de este capítulo, el recurso humano, es decir, las personas que prestan sus servicios en los órganos administrativos, son las que hacen que la maquinaria llamada administración, marche correctamente y cumpla con los objetivos trazados. Sin embargo, cuando por el contrario las personas desempeñan mal el cargo para lo cual fueron nombradas o bien carecen de conocimientos técnicos, en lugar de hacer que marche lo mejor posible la administración, hacen que ésta se paralice, o bien su caminar sea tortuoso, y eso está muy lejos de ser beneficioso para el país.

3.6 Derechos y obligaciones

Derechos y obligaciones que se originan de la relación funcional:

- Derechos del servidor público

A que le paguen una retribución y prestaciones a los que tiene derecho, y el Estado puede exigirle al funcionario o empleado público, que ejerza las funciones a las que está obligado de conformidad con el contrato de trabajo y la ley; y

- Obligación del Estado.

A pagar la retribución económica y prestaciones a las que legalmente tiene derecho el servidor público; por otro lado, el funcionario debe: ejercer las competencias y funciones que la ley le otorga y a las que está obligado.

El Artículo 107 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: “Los trabajadores del Estado están al servicio de la administración pública y nunca de partido político, grupo, organización o persona alguna”.

Lo anterior, honestamente es muy difícil de cumplir debido a que en general existe un enorme desconocimiento e irrespeto por el contenido de la Constitución Política de la República de Guatemala. Los cargos de la administración pública, regularmente son asignados a las personas que ayudaron en las campañas políticas, por lo que siempre estarán a disposición incondicional de las autoridades superiores, trabajando para hacer quedar bien el partido político por el cual llegaron a obtener es cargo y no al servicio de la población para cumplir con el fin supremo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, que es el bien común para toda la sociedad.

Además de lo que se establece en la Constitución Política de la República de Guatemala, la ley específica que regula la relación funcional es la Ley de servicio Civil, Decreto número 1748, en ella se regulan las relaciones entre la administración pública y sus servidores, con el fin fundamental de garantizar su eficiencia, asegurar lo mínimo de justicia y estimular el trabajo, así como las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal.

A pesar de las normas anteriormente mencionadas, los servidores públicos continúan extralimitándose en el ejercicio de sus funciones o bien, obstaculizando el correcto desempeño de la función administrativa.

3.7 Etapas de la relación funcional.

3.7.1 Inicio.

La relación funcional inicia desde el momento en que la persona individual queda ligada a un cargo público, lo acepta y toma posesión, y desde ese momento se adquieren los derechos y las obligaciones para con el Estado, como empleador, y el funcionario o empleado público como trabajador, anteriormente se estableció como pueden ser designados los funcionarios públicos.

3.7.2 Desarrollo.

Esta etapa de la relación funcional, es propiamente el qué hacer del funcionario o empleado público, es decir, la realización o ejecución de las funciones o atribuciones asignadas a cada cargo o puesto administrativo, las cuales debe cumplir con la responsabilidad, eficiencia y eficacia para beneficio de la administración pública, de conformidad con las normas legales o reglamentarias establecidas. Su propósito es dirigir la realización del trabajo que es el objetivo vital de la administración pública, para ayudar a las personas para que pueda satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial para sacas adelante al Estado.

3.7.3 suspensión.

La relación funcional en algún momento puede suspenderse temporalmente o se interrumpe cuando el funcionario público es separado de su cargo por el órgano administrativo, pero siempre de forma temporal, al gozar de permisos con o sin goce de sueldo, por suspensión médica, vacaciones, beca, etc., en estos casos la relación funcional no se termina, únicamente se suspende mientras el funcionario se encuentre ausente.

3.7.4 Terminación.

La terminación de la relación funcional ocurre cuando se suspende de forma definitiva y es cuando el funcionario público entrega el cargo para el cual fue nombrado. La terminación puede suceder por distintas causas, como por ejemplo: renuncia del cargo, fallecimiento, supresión de la plaza, despido, jubilación, etc.



C

C

CAPÍTULO IV

4. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario

4.1 Origen de la procuraduría

Es interesante prestar atención al hecho de que también en los países latinoamericanos ha existido la preocupación por tratar de frenar la desmedida especulación y que poco a poco se han ido creando instrumentos que tienden a regular las transacciones comerciales, las cuales, si son efectuadas con la debida moderación, procuraran un bienestar reciproco a compradores y vendedores.

Como se ha hecho mención ya, es el consumidor quien a pesar de conformar la mayoría, es el que se encuentra en desventaja a causa de ser el sector que no tiene ninguna organización para proteger sus intereses, de ahí que el Estado tienda a crear ciertas barreras para canalizar adecuadamente la profesión del comercio.

Al crearse el "Instituto Nacional del Consumidor" el 18 de diciembre de 1975, en la República Mexicana, da un claro ejemplo de como en Guatemala se podría crear una institución similar si hubiera voluntad de parte de las autoridades, el tema de protección al consumidor adquirió importancia a partir de 1985 cuando se emitió el Decreto Ley 1-85, cuyo objetivo era defender los derechos e intereses de los consumidores, en el marco de una política regulada por el Estado, desde aquel entonces la reglamentación ha sido modificada sin lograr establecer medidas aún más estrictas.

Aun cuando en nuestra Carta Magna establece en sus artículos 1 y 119 literal i): Que el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común; y que es obligación fundamental la defensa de los 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.

“El hecho de ser un organismo descentralizado y con personalidad jurídica, ya es un avance hacia el logro de los fines propuestos, porque tiende a ser una entidad en la que se pueden evaluar los problemas específicos del consumidor, sin presiones directas de ninguna otra entidad y analizar las necesidades de los compradores, haciendo caso omiso de todas las leyes genéricas que envuelven a la compraventa como un contrato formal y adentrarse en el carácter especial de dicha relación de intercambio”.²³ Históricamente en Guatemala los consumidores y usuarios han sido objeto de una serie de abusos y fraudes dentro de la relación que diariamente desarrollan con los proveedores. Dentro de dichas arbitrariedades que los proveedores cometen contra los consumidores podemos mencionar las siguientes: las alzas en los precios de los productos que se ofrecen tales como los de la canasta básica, también en productos ofertados que no se cumple tal ofrecimiento, las cláusulas abusivas en los contratos que se celebran, un ejemplo claro es el contrato de Tarjeta de Crédito, cobros desmedidos e ilegales que se le hacen al consumidor por parte de los proveedores y que en Guatemala no hay un ente que pueda ponerle un alto a tal situación.

²³ Procuraduría federal del consumidor. **Aspecto histórico de la ley federal de protección al consumidor**, <http://procuraduriafederaldelconsumidor/org/mx/his/idxhtml> (20 de abril de 2013).

Es por eso que en el año dos mil tres se realiza un primer intento para normar la relación entre consumidores y proveedores y se crean las herramientas que permitan castigar la conducta arbitraria y fraudulenta de parte de los proveedores mediante la promulgación del Decreto 6-2003, del Congreso de la República, que es la denominada ley de Protección al Consumidor y Usuario, por medio de este Decreto se pretende solucionar en alguna medida la relación entre consumidores y proveedores.²⁴ Mediante esta promulgación se logra alcanzar una primera generación de derechos que protegen a los consumidores y usuarios en contra de los abusos de los proveedores, sin embargo este primer esfuerzo no fue suficiente y es por ello que se necesita crear una institución que tenga una mayor cobertura a nivel nacional y que abarque todos los productos y servicios que se le ofrezcan al consumidor, tales como agua, luz, telefonía y otros más que hasta el día de hoy la DIACO no puede darle cobertura, así se permitiría velar por los derechos del consumidor de una manera más eficiente, amplia y efectiva.

4.1.1. Situación histórica del consumidor en Guatemala

Históricamente el consumidor en Guatemala ha estado desprotegido, especialmente porque la política económica del país ha sido determinada por los sectores económicos. Cabe mencionarse que la mayoría de Ministros de Economía y finanzas Públicas han sido prominentes miembros del sector empresarial, situación que ha determinado el rumbo que han tomado las políticas económicas de los diferentes gobiernos, para favorecer a este poderoso grupo de poder en Guatemala.

²⁴ Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor, **Memoria de labores www.diaco.gob.gt**

A continuación se hace un resumen de los principales problemas enfrentados por los consumidores guatemaltecos:

- El consumidor guatemalteco es un consumidor pasivo, la emisión de la legislación en materia del consumidor, es un elemento muy importante para luchar por la defensa de sus consumidores.
- La divulgación ha sido insuficiente, hace falta acciones mas concretas en sentido como programas específicos en medios de comunicación de alta difusión para llegar a la población.
- Ausencia de asociaciones de consumidores activas que representen y exijan la protección y la promoción de sus derechos.
- Contaminación de las asociaciones por intereses de partidos políticos y del sector privado.
- Poca asistencia técnica general, tanto para la instancia administrativa de gobierno (DIACO) como para la sociedad.
- Limitaciones presupuestarias de la DIACO en la administración de la Ley.
- Falta capacitación al personal de la DIACO.
- Necesidad de una reorganización administrativa que le permita optimizar los recursos con que cuenta.

4.1.2. Antecedentes de los derechos del consumidor y órganos internacionales que los protegen.

Según lo que establece el Licenciado Carlos Ruben Broy Rosell en su tesis de grado denominada: Análisis Jurídico del Derecho de Protección al Consumidor en Guatemala y la Función de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en su Aplicación.

Los derechos del consumidor, “como conjunto de derechos que se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, han sido reconocidos solo a partir de la segunda mitad del siglo XX.”²⁵

El movimiento de consumidores nace en los Estados Unidos en el año 1928 con la fundación de una organización denominada Unión de Consumidores. Posteriormente en el año 1942 se creó el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca, extendiéndose a partir del año 1960 por distintos países del continente europeo, confirmándose en Francia el Instituto Nacional del Consumo.

En América, estas agencias y oficinas están recién en proceso de asentamiento y sus posibilidades, en general, son bastante limitadas.

El tratamiento de las relaciones de consumo como objeto específico de estudio y regulación normativa especial, empezó a desarrollarse en el mundo jurídico en la década de los años 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 hipótesis consumidor y empresario se encontraban en igualdad de condiciones.

²⁵ Ovalle Fabela, José. **Derechos del consumidor**. Talleres Alejandro Crua Ulloa, Mexico, 2000.

Estos principios rectores en materia de contratos privados eran coherentes con el contexto del tráfico comercial en que se realizaba el contrato, con lo que el mismo, resultaba previamente negociado, discutido y acordado en forma detallada. Es por ello que el derecho solo debía intervenir para asegurar que la voluntad manifestada fuera libre y rodeada de garantías a los contratos celebrados entre particulares.

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 brindarles protección.

Por otra parte, la circulación masiva de bienes y servicios trajeron aparejadas modificaciones en las modalidades de formulación de la 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 conversaciones previas entre las partes contratantes por el empresario o proveedor que resultaba la parte más fuerte en la contratación. La idea de identificar al consumidor como un grupo social definido al que debía brindarse una protección especial ocurrió a nivel mundial en la década de los años 60 y tuvo como corolario la primera ley de defensa del consumidor propiciada por el presidente John F. Kennedy quien decisivamente reconoció a los consumidores como un grupo económico determinado, al enunciar los siguientes principios básicos:

- El derecho a la protección y seguridad
- El derecho a ser informado
- El derecho a la libre elección
- El derecho de ser escuchado

A mediados de la década de los años 70 la mayoría de los países desarrollados ya habían sancionado leyes y adoptado medidas destinadas a dar tutela a los derechos de este grupo social. En 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de la Unión Europea formuló la Carta Europea de Protección al Consumidor luego plasmada en acciones concretas en el programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores. En 1977 el Consejo Económico y Social de la ONU encomendó la realización de un relevamiento y estudio de las leyes vigentes en la materia en 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 del consumidor que constituyen un conjunto de objetivos básicos internacionalmente reconocidos como base para la estructuración y fortalecimiento de leyes de protección del consumidor.

El día internacional del consumidor se celebra cada 15 de marzo, con varias actividades que se desarrollan en la mayoría de países del mundo. La cultura del consumidor se remonta desde 1963, con un discurso del expresidente de los Estados Unidos, John F. Kennedy, en el que declaró los derechos de los consumidores.

Luego, este discurso se transformó en una realidad con la buena disposición de las Naciones Unidas. El 15 de marzo de 1985. De esta fecha en adelante, todos los países de la tierra celebran este día tan especial en conmemoración a los diez derechos de los consumidores.

Es a partir de esta declaración que se observa un reconocimiento verdadero por los derechos y obligaciones de los consumidores, los cuales posteriormente fueron reconocidos y respaldados por las directrices para la protección del consumidor emitidas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 9 de abril de 1985, las que proporcionan a todos los países, en especial a los países en vías de desarrollo, guías por el fortalecimiento de la legislación para la protección del consumidor.

Históricamente, las directrices del consumidor nacieron a finales de los años 70 cuando el Consejo Económico y Social de la ONU admitió y reconoció que la protección del consumidor ejercía influencia sobre el desarrollo social y económico de un país. En los años 1977, 1979 y 1981, el Consejo pidió al Secretario General que elaborara un estudio sobre las instituciones y legislación vigente que regulara la protección del consumidor y orientaciones generales que tomaran en cuenta especialmente las necesidades de los países en vías de desarrollo. En 1983, el Secretario General celebró reuniones con los representantes de gobiernos y entidades internacionales, presentando finalmente en dicho año ante el Consejo Económico Social de la Organización de las Naciones Unidas, el primer proyecto de directrices para la protección del consumidor.

El 9 de abril de 1985 las Naciones Unidas mediante resolución número 39/248, aprobó en consenso las directrices para la protección al consumidor.

Algunas de las necesidades cubiertas con las directrices emitidas son:

- Protección de la salud y seguridad de los consumidores;
- Satisfacción de las necesidades básicas de los consumidores a través de protección y promoción de los intereses económicos de los mismos;
- Acceso fácil y viable de los consumidores, a una información adecuada de los productos y servicios que pretenden tomar.

Posteriormente, surgió una tendencia a incluir la cuestión del consumo sostenible en la temática de la protección del consumidor lo que motivo en 1998 que el Consejo Económico y Social formulara una propuesta para ampliar las directrices en la dirección de contemplar el desarrollo sustentable. La preocupación se centra en la racionalización de los hábitos de consumo. En esta nueva etapa se introducen deberes a cargo de los consumidores, ya que el objetivo no es solo protegerlo de abusos sino preservar el medioambiente 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 de paradigma en la actividad estatal que pasó de estar centrada en la tarea de sancionar, ya sea en forma administrativa o judicial las conductas que vulneraran los derechos del consumidor, a la formulación de políticas públicas tendientes a prevenir las violaciones e incumplimientos, haciendo especial hincapié en la educación al consumidor.

4.2 Fundamentos Jurídicos

En los capítulos anteriores incluimos opiniones e información obtenida, por eso es que se realiza un análisis de las diferentes bases jurídicas y sociales que se consideran fundamento para la creación de una procuraduría de protección al consumidor y usuario en sustitución de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.

4.2.1. Derecho humano social

La Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 119, literal i) establece: “Son obligaciones fundamentales del Estado...: i) 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”. Dicho artículo se encuentra regulado dentro de los derechos humanos sociales, los cuales son considerados doctrinariamente como derechos humanos de segunda generación, reconocidos desde 1917, para estos derechos no se requiere únicamente el reconocimiento del Estado sino también su participación activa, ya que este puede proveer los medios adecuados para que las personas puedan disfrutarlos.



Los titulares de estos derechos son tanto los individuos como algunas colectividades, su implementación depende de los recursos económicos de cada Estado, por ello es que no se puede exigir igual protección en todos los Estados.

Estados como El Salvador y México han mantenido una buena protección a estos derechos, que va desde la creación de legislación que más se adapte a su protección; como por ejemplo al contemplarlos como derechos irrenunciables, así como establecer la carga de la prueba al proveedor, hasta la creación de una institución adecuada para su defensa y protección.

La Constitución Política de la República de Guatemala establece que es obligación del Estado: En el artículo constitucional antes mencionado establece una obligación para el Estado quien es el encargado de garantizar a los consumidores y usuarios la salud, la cual debe hacer de forma preventiva creando normas jurídicas adecuadas a la realidad económica, cultural, social y comercial, controlando y supervisando a los proveedores para evitar que algún producto cause daño a la salud de los consumidores y usuarios, debiéndose considerar que el mundo del comercio está inmerso en el avance constante de la tecnología, por lo que esta normativa deberá actualizarse constantemente.

Al establecer que debe garantizar los legítimos intereses económicos de los consumidores, obliga al Estado a mantener el control para impedir las fluctuaciones de precios de los productos. Se establece un procedimiento administrativo para la solución de conflictos. La verificación y vigilancia por denuncia y oficio para garantizar al consumidor productos y servicios de calidad.

Así también dentro de esta norma jurídica se encuentra el principio de defensa a favor de los consumidores y usuarios, lo cual requiere una participación activa del Estado, como ente soberano y coercitivo para colocar en un mismo nivel al consumidor y usuario con el proveedor, que va más allá de recibir quejas e iniciar el trámite administrativo, es tener una participación activa procurando concluir el procedimiento en el menor tiempo posible, para determinar si hubo o no violación a los derechos del consumidor, para aplicar la sanción que la ley establezca, y si hubo delito, que denunciar y constituirse como querellante adhesivo, etc., esta defensa debería ser comparada como la que ejerce un abogado.

Disposición establecida en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: Artículo 107. "Procuraduría. En el plazo de cinco años constados a partir de la vigencia de la presente ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario".

Es importante mencionar que inicialmente el proyecto de esta ley, establecía en el artículo 39 la creación de una Procuraduría de Protección al Consumidor como un órgano de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Economía, lo cual posteriormente fue enmendado en una de las sesiones legislativas por el nombre de Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en dicha enmienda se incluyó el Artículo citado para que ésta en el periodo de cinco años cambiara a Procuraduría, cosa que no se ha podido llevar a cabo, pues existen intereses de por medio y se ha mantenido engavetada la Iniciativa de Ley propuesta por algunos legisladores.

Por ser la dependencia específica que se crearía para la protección de los derechos del consumidor, es probable que planificaron ver como funcionaria y de qué manera sería conveniente ir evolucionando, ya que en el proyecto de ley no la contemplaron de forma autónoma sino que siempre adscrita al Ministerio de Economía; por ello, es preciso que se consideren los elementos esenciales que deben ser implementados para mejorar la protección de los derechos del consumidor, siendo esencial evaluar los resultados positivos y negativos que ha tenido, y qué herramientas legales le hacen falta para su mejoría.

4.2.2. Otras disposiciones legales

Código de Salud.

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.

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 ocasionar 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 Código de Salud.²⁶

Ley del organismo ejecutivo

Puede considerarse otro fundamento de derecho que establece la obligación del Ministerio de Economía de hacer cumplir el régimen jurídico de protección al consumidor, lo cual se establece en el artículo 32 "Ministerio de Economía.

Le corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo al desarrollo de las actividades productivas no agropecuarias, del comercio interno y externo, de la protección al consumidor, del fomento de competencia, de la represión legal de la competencia desleal, de la limitación al funcionamiento de empresas monopólicas; inversión nacional y extranjera, de promoción a la competitividad, del desarrollo industrial y comercial, para ello tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Formular y ejecutar dentro del marco jurídico vigente, las políticas de protección al consumidor, de fomento a la competencia y represión legal de la competencia desleal.
- Formular y ejecutar dentro del marco jurídico vigente, la política de inversión nacional y extranjera, de promoción de la competitividad, del desarrollo industrial y comercial, y proponer las directrices para su ejecución.

²⁶Urizar Rosales Zulma Celene. **Análisis de las bases jurídicas y sociales que fundamentan la creación de una procuraduría de protección y defensa al consumidor y usuario en sustitución de la DIACO.**Pag 84.

- Conducir, por delegación del Presidente de la Republica, las negociaciones de los convenios y tratados de comercio internacionales bilaterales y multilateralmente y una vez aprobados y ratificados, encargarse de su ejecución.
- Proponer al Organismo Ejecutivo, en coordinación con los otros ministerios y organismos estatales, las especificaciones y normas técnicas y de calidad de la producción nacional.
- Formular y ejecutar, de conformidad con la ley, la política arancelaria del país y coordinar, analizar y dar seguimiento a los procesos de integración económica centroamericana y de negociación de tratados de libre comercio.
- Velar por la seguridad y eficiente administración de los registros públicos sometidos a su jurisdicción.
- Promover la creación y mejoramiento continuo de los procedimientos e instituciones registrables, instituidas para la seguridad del tráfico de los bienes inmuebles y demás bienes registrables.

Ley de Espectáculos públicos.

La cual establece como entidad gubernamental encargada a la Dirección de Espectáculos Públicos del Ministerio de Cultura y Deportes, de proteger los derechos del consumidor, estableciendo la calidad del espectáculo público, incrementar lo cultural y depurar en lo posible los recreativos. Lo cual se considera como base jurídica para crear una procuraduría de defensa del consumidor, por ser una normativa que debería ser atribución específica de la entidad que resguarde los derechos del consumidor y no como actualmente se encuentra regulado.

4.3 De las bases sociales

Como lo establece la Licenciada Zulma Celene Urizar Rosales en su tesis titulada “análisis de las bases jurídicas y sociales que fundamentan la creación de una procuraduría de protección y defensa al consumidor y usuario en sustitución de la DIACO”. Las bases sociales se constituyen por todos aquellos elementos que evolucionan o cambian por el ser humano en los diferentes entornos o áreas sociales en las que convive, trayendo como consecuencia cambios en la legislación para que ésta cumpla con su objetivo para el cual fue creada, se consideró fundamentar la creación de una Procuraduría de Defensa al Consumidor y Usuario en las siguientes bases sociales:

4.3.1 La globalización

La Revolución Industrial, contribuyó a la mejora de la productividad y el desarrollo de los mercados e influyó en las relaciones de consumo y comercio en la segunda mitad del siglo XVIII; como resultado vino a consolidar al naciente capitalismo. El progreso económico de los proveedores debido a la mejora continua de los procesos de producción, con ayuda de las maquinas a partir de la Revolución Industrial, aunado a la falta de una normativa adecuada que regulara la calidad de los productos.

Guatemala y los guatemaltecos anhelamos un Estado más competitivo, productivo y con leyes claras y vigentes que coadyuven con este proceso, un ejemplo claro sería la creación de la Procuraduría del Consumidor y el Usuario.

4.4 Diferencia entre procuraduría y dirección

El Diccionario de la Lengua Española define procuraduría como: “La oficina donde despacha el procurador” y define como procurador: “La persona quien procura. Persona que en virtud de poder o facultad de otra ejecuta en su nombre”.

Manuel Ossorio define procuraduría como: “funciones del procurador. Local u oficina donde las ejerce establemente”.

El Diccionario Jurídico Elemental define Procuraduría como Procurador: “genéricamente, gestor o gerente de un asunto o negocio. Apoderado o representante. Por lo anteriormente transcrito se inferir que: Procuraduría es la oficina donde ejerce sus funciones el procurador²⁷

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define como dirección: a la “Acción y efecto de dirigir, conjunto de personas encargadas de dirigir una sociedad, un establecimiento, una explotación, etc. Cada una de las oficinas superiores que dirigen los diferentes ramos en que se divide la administración”.²⁸

Guillermo Cabanellas define Dirección como: “En general, acción o efecto de dirigir o dirigirse. Grupo que rige o preside una colectividad o un organismo”.²⁹

²⁷ Cabanellas Torres, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental.**

²⁸ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.

²⁹ Cabanellas Torres, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual.**

La diferencia que se deduce entre procuraduría y dirección es que:

- “La autonomía es una característica muy importante y distintiva entre procuraduría y dirección. Es un sistema de organización de la administración pública, en donde el órgano administrativo no se encuentra subordinado ni jerarquizado a ningún otro; otro elemento indispensable para la creación de una procuraduría, porque una dirección por ser una dependencia y no tener libre disposición, sus procedimientos y resultados son muy lentos, engorrosos y no logran mayores resultados.
- Otra diferencia es la facultad de contratar a su personal de acuerdo a los requisitos que establece la ley, lo cual para algunos podría ser una pequeña diferencia, pero desde otro punto de vista también es muy importante porque no permitiría personal que por compromisos realizara actos a favor de proveedores que constantemente violentaren los derechos de los consumidores y usuarios.
- La dependencia de presupuesto o patrimonio de otra institución, permite la actuación fuera de injerencias, sugerencias, instrucciones de otros, y esta característica propicia el cumplimiento de las actuaciones legales y las haría menos tardadas. La competencia de la DIACO es limitada y no se cuenta con el presupuesto necesario.
- Por eso es que el presupuesto es el eje por medio del cual gira un órgano administrativo y en algunas dependencias administrativas es limitado, lo cual no se da con tanta frecuencia en órganos administrativos autónomos.
- La procuraduría tendrá en sus atribuciones, promover o procurar la protección de los consumidores, que puede considerarse la actuación de oficio para evitar violaciones a sus derechos, mientras que, actualmente la DIACO va actuando a medida que los consumidores acuden por alguna queja o reclamo.

- La DIACO tiene su sede en la ciudad de Guatemala y por ser un órgano administrativo centralizado tiene poca actuación en el interior del país; es decir, en los departamentos y municipios retirados de la ciudad de Guatemala, mientras que la procuraduría por ser un órgano independiente podrá tener mejor control de los proveedores que encuentren en los departamentos y/o municipios lejanos de la ciudad.”³⁰

Según la ley de Protección al Consumidor y Usuario, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es: “Una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia”.

La DIACO es un órgano administrativo centralizado al Organismo Ejecutivo, es un órgano subordinado, existe un superior jerárquico que designa su personal; tiene limitado su presupuesto y patrimonio por el superior jerárquico, cualquier disposición o actividad que designe debe contar con la autorización previa; es decir, su poder de decisión se encuentra limitado.

³⁰ Folleto de Dirección de Atención y Asistencia al Consumidora (DIACO).

C

C



CONCLUSIONES

1. Derivado del estudio realizado, se llega a la siguiente conclusión:
Actualmente la institución gubernamental encargada de proteger al consumidor y usuario, es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, (DIACO), por no tener una cobertura nacional, presupuesto suficiente y apoyo del Ministerio de Economía, del cual depende, no garantiza una eficiente atención y asistencia a todos los consumidores y usuarios, quienes, por lo tanto, están en una situación de desventaja frente a los proveedores.
2. La normativa que regula el funcionamiento de la institución (DIACO) responsable de garantizar los derechos del consumidor, no llena las condiciones adecuadas y necesarias para que cumpla con los objetivos y fines para los cuales fue creada.

C

C



RECOMENDACIÓN

1. Que se cree, mediante Decreto Legislativo, la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, como lo establece el Artículo 107 del Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario del Congreso de la República de Guatemala, con carácter de institución autónoma, independencia funcional, financiera y administrativa, con patrimonio propio, para que pueda garantizar una real y efectiva cobertura a nivel nacional, que vele con mayor eficiencia y eficacia por los derechos del consumidor y usuario frente a los proveedores, debiendo el Congreso de la República de Guatemala, retomar el estudio y aprobar la iniciativa de Ley número 38-88, para convertir la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.



BIBLIOGRAFÍA

CABANELLAS TORRES, Guillermo. **Diccionario Jurídico Elemental**. Buenos Aires: Ed. Heliasta, 1997.

CABANELLAS TORRES, Guillermo. **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**. Buenos Aires: Ed. Heliasta, 1997.

CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho administrativo I**. Guatemala. Ed. Orión, sexta edición, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos**. México (s.e) 1982

www.umed.net/diccionario/.

Diccionario en internet **de las Ciencias Económicas y Sociales** (27 de enero de 2014).

www.diaco.gob.gt

Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor. **Memoria de Labores** (4 de febrero de 2014).

Diccionario de la **Real Academia de la Lengua Española**. (2 de febrero de 2014).

ESTACUY MUÑOZ, Walter David. Tesis **Efectos Jurídicos y Sociales que producirá la Transformación de la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO), en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario**. 2010.

Folleto DIACO, **libro de Quejas**. Guatemala Tipografía Nacional, 2003.



Folleto Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Guatemala, Tipografía Nacional, 2005.

GODINEZ BOLAÑOS, Rafael. Folleto **La Relación Funcional**. Guatemala, (s.e) 2008.

LORENZETTI Ricardo. **Comercio Electrónico, Buenos Aires Argentina**: Ed. Abeledo Perrot, (s.f).

OJEDA PAULADA, Pedro. **Revista de Administración Pública**. México: (s.e) 1978.

OSSORIO Manuel, **Diccionario de Ciencias Jurídicas, políticas y sociales**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 2000.

OVALLE, Fabela. **Derechos del Consumidor**. México: Talleres Alejandro Crua Ulloa. 2000.

www.profeco.gob.mx/prensa/13/julio13/bo/. Procuraduría Federal del Consumidor, (2 de febrero de 2014)

ROBLEDO Gilberto. **La situación del consumidor y del usuario y los niveles de competitividad en Guatemala**. Guatemala Ed. Universitaria, 2009.

URIZAR ROSALES, Zulma Celene. Tesis **el análisis de las Bases Jurídicas y sociales que fundamentan la creación de una Procuraduría de Protección y Defensa al Consumidor y Usuario en sustitución de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)**. 2011.



Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986

Ley de Servicio Civil. Decreto 1748 del Congreso de la República de Guatemala.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

Ley del Organismo Ejecutivo. Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.

Ley de Espectáculos Públicos. Decreto Presidencial 574. Publicada en 1956.