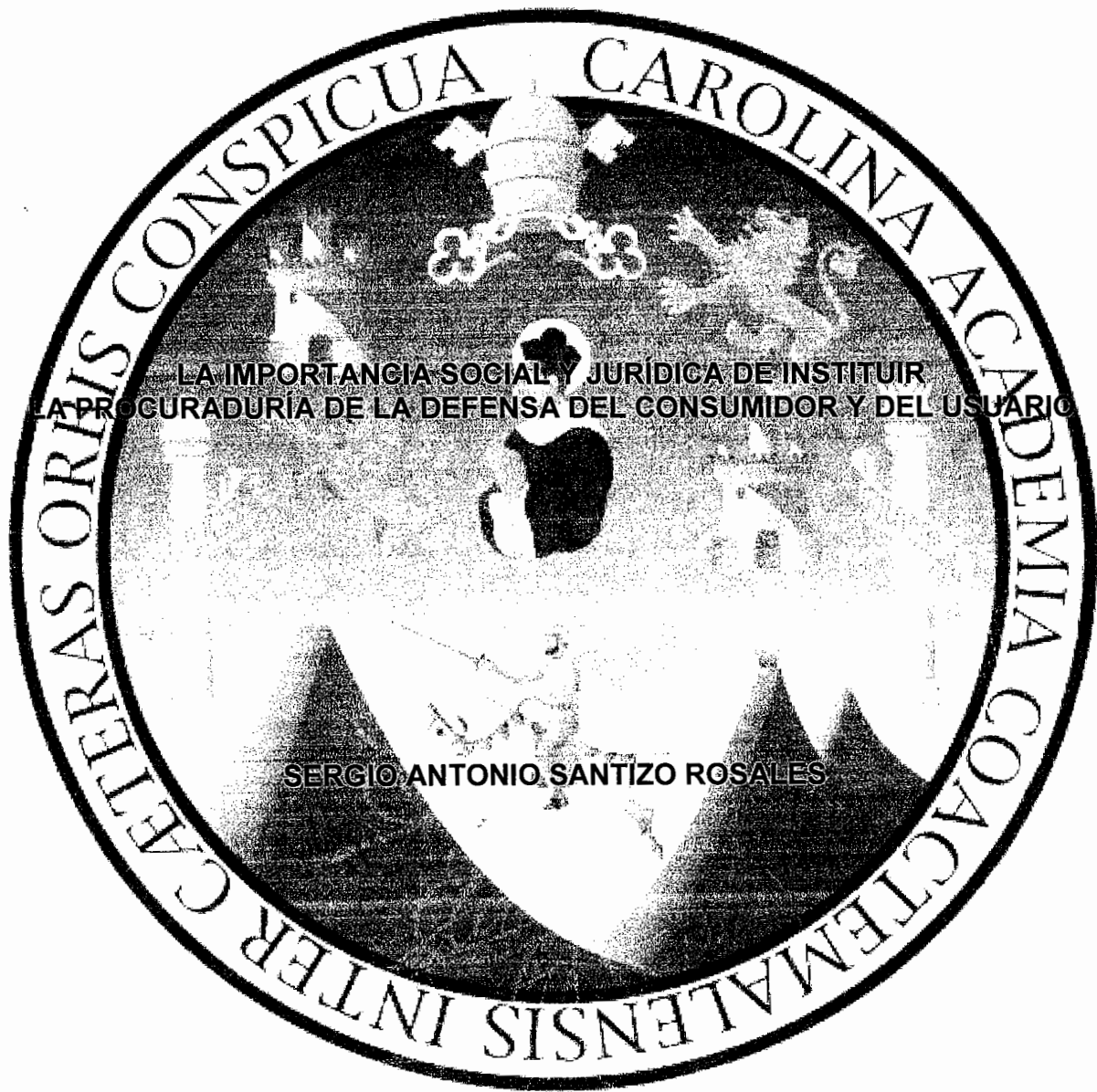


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES



LA IMPORTANCIA SOCIAL Y JURÍDICA DE INSTITUIR  
LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

SERGIO ANTONIO SANTIZO ROSALES

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2014

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

**LA IMPORTANCIA SOCIAL Y JURÍDICA DE INSTITUIR  
LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO**

**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**SERGIO ANTONIO SANTIZO ROSALES**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, octubre 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 I	Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II:	Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br. Mario Roberto Méndez Álvarez
VOCAL V:	Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO:	Lic. Luis Fernando López Díaz

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente:	Lic. Belter Rodolfo Mancilla Solares
Vocal:	Licda. Claudia Elvira González
Secretario:	Lic. Edwin Leonel Peláez Cordón

**Segunda Fase:**

Presidente:	Lic. Emilio Gutiérrez Cambranes
Vocal:	Lic. Estuardo Abel Franco Rodas
Secretario:	Lic. Raúl Antonio Castillo Hernández

**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).



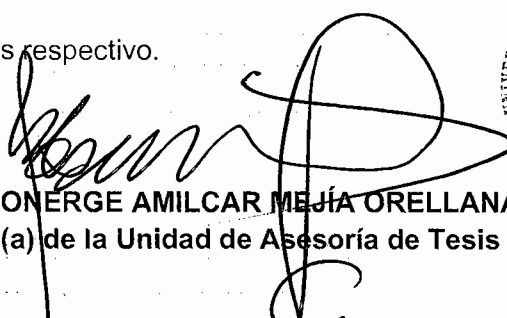
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,  
 27 de febrero de 2014.

Atentamente pase al (a) Profesional, CARLOS HUMBERTO VÁSQUEZ ORTIZ  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
SERGIO ANTONIO SANTIZO ROSALES, con carné 200617927,  
 intitulado LA IMPORTANCIA SOCIAL Y JURÍDICA DE INSTITUIR LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR Y DEL USUARIO.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

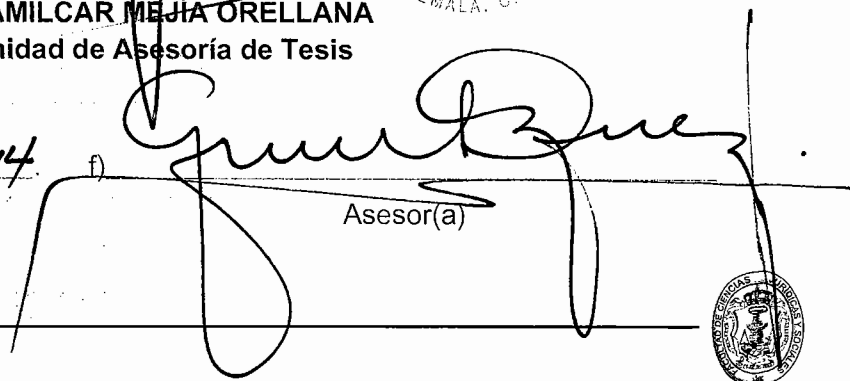
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

  
**DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA**  
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 10 / 03 / 2014

  
 Asesor(a)



Lic. *Carlos Humberto Vásquez Ortiz*

Abogado y Notario

16, Avenida 10-91 zona 9, 2. Nivel, of. 2, Edificio Casavalle,

Guatemala, Centro Histórico

Tel. 5918-2624

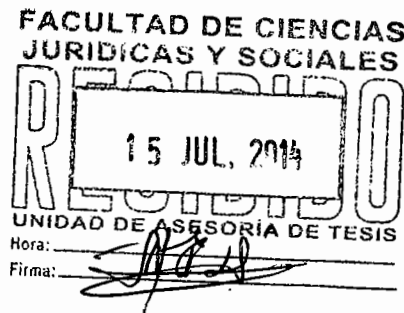
E-mail: lic.vasquezortiz@guatemala.com

celestinaortiz@yahoo.com



Guatemala, 12 de junio de 2014.

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



Respetuosamente y en cumplimiento de la resolución de fecha veintisiete de febrero del año en curso, en la que se me nombró como Asesor del Trabajo de Tesis de el bachiller: **SERGIO ANTONIO SANTIZO ROSALES**, la que se titula “**LA IMPORTANCIA SOCIAL Y JURÍDICA DE INSTITUIR LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO**”, al respecto me permito informar:

- a) En mi opinión, el trabajo de tesis al ser revisado, es un tema de gran interés y de ayuda social, principalmente para la protección del consumidor y del usuario, al crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en Guatemala, tomando en consideración que, al instituirse se podrán frenar una serie de abusos y fraudes entre estos y los proveedores; dándole la importancia legislativa que se merece, ya que ésta sería la entidad responsable de la operatividad de la ley. Entendemos que la DIACO, fue creada para defender los derechos de los consumidores y usuarios, aunque ha cumplido con los requisitos que necesita una institución para la defensa de los mismos, se le ha impedido ejercer funciones de una manera más amplia, tomando en cuenta que si bien existe la Ley de Protección al Consumidor, en muchas ocasiones los deja desprotegidos al no cumplir o satisfacer sus intereses vulnerados; por eso es necesario instituir tal Procuraduría, ya que tendría autonomía al no depender del Ministerio de Economía como la



*Lic. Carlos Humberto Vásquez Ortiz*

*Abogado y Notario*

*6ª. Avenida 6-91 zona 9, 2º. Nivel, of. 2, Edificio Consedi,*

*Guatemala, Centro América*

*Tel. 5918-2021*

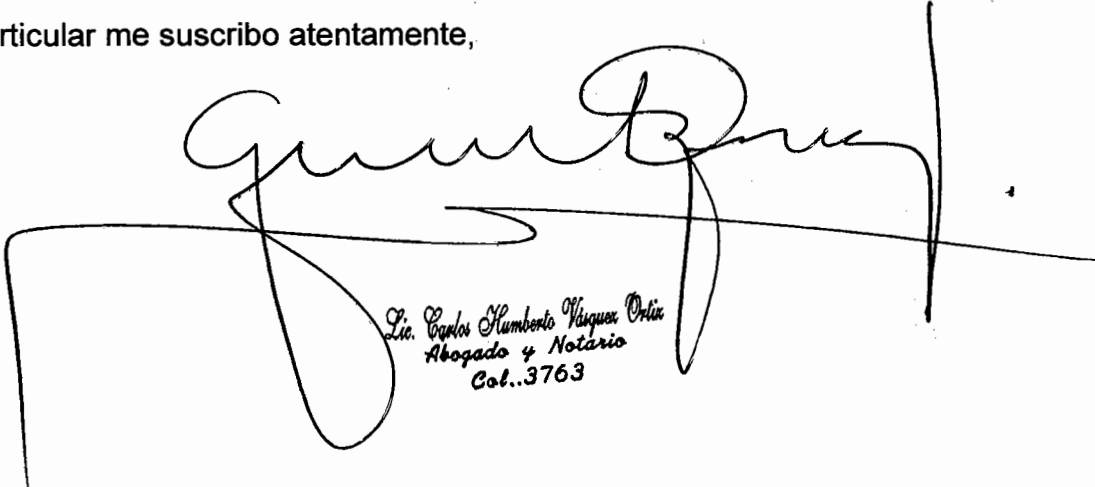
*E-mail: lic.carlosvasquezortiz@yahoo.com*

*carloshortiz@yahoo.com*

DIACO, sería más eficaz, imparcial y sobre todo protectora de los derechos de consumidores y usuarios, ya que impondría sanciones más contundentes a los proveedores en cuestión.

- b) Este trabajo de tesis, se ha desarrollado de manera científica, jurídica, social y técnica, utilizando los métodos científicos de la investigación, una redacción adecuada y una bibliografía acorde a los temas analizados. Determinando que el trabajo constituye un gran aporte social y jurídico, especialmente para la defensa del consumidor y usuario, lo cual se explica en la conclusión discursiva, donde también se aportan soluciones.
- c) En forma expresa y bajo juramento, declaro que no soy pariente dentro de los grados de ley, del sustentante.
- d) En cumplimiento de los requisitos exigidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público; y por lo expuesto, considero pertinente emitir el presente **DICTAMEN FAVORABLE**, para que el trabajo de tesis siga con el trámite correspondiente.

Sin otro particular me suscribo atentamente,



*Lic. Carlos Humberto Vásquez Ortiz*  
*Abogado y Notario*  
*Col..3763*



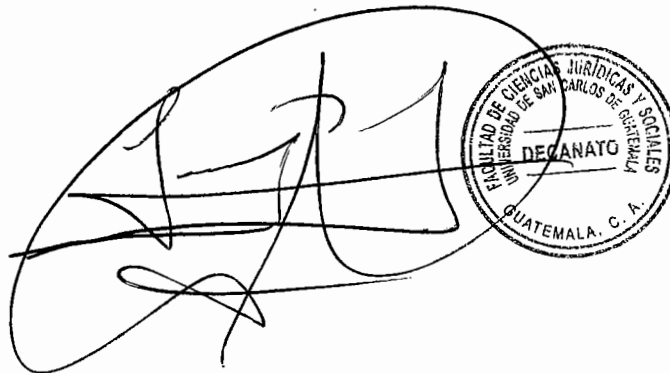
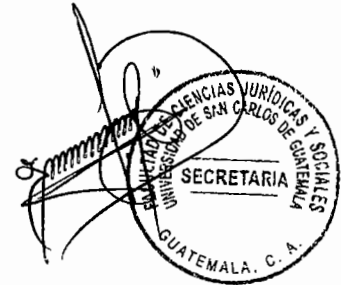
**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
 Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 22 de agosto de 2014.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante SERGIO ANTONIO SANTIZO ROSALES, titulado LA IMPORTANCIA SOCIAL Y JURÍDICA DE INSTITUIR LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO. 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:** Por la vida y la salud que me ha brindado, además de la sabiduría y el entendimiento necesario, para salir adelante durante todos estos años de carrera profesional, dándome la dicha de llegar a la primera de muchas metas profesionales por alcanzar.
- A MI MADRE:** Irma Rosales, por ser el pilar fundamental en mi vida, ya que sin los múltiples esfuerzos que ha hecho durante toda mi existencia, yo no sería lo que al día de hoy soy.
- A MI PADRE:** Sergio Santizo, por ser otro pilar fundamental en mi vida, porque con su ayuda y sus conocimientos, supe salir adelante en mi carrera profesional.
- A MI HERMANA:** Marielos Santizo, que siempre me ha motivado a salir adelante para ser alguien en la vida.
- A MIS AMIGOS:** Que siempre han estado allí, en las buenas y en las malas, alentándome a seguir adelante y alcanzar mis metas.
- A MIS CATEDRÁTICOS:** De las diferentes cátedras de cada uno de los semestres, y los que me prepararon para mis exámenes técnicos profesionales, por pulir mi conocimiento técnico y jurídico.
- A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y a la Universidad de San Carlos de Guatemala.





## PRESENTACIÓN

En la actualidad, los consumidores y usuarios en Guatemala han sido objeto de infinidad de arbitrariedades y abusos que han violentado sus derechos al momento de consumir productos o adquirir algún servicio determinado; debido a lo anterior es que decidí investigar este tema, ya que se supone que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), fue creada para la defensa de tales derechos y si estos han sido violentados restaurar el imperio de los mismos; otro de los problemas existentes es que la referida dirección fue creada temporalmente, ya que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula que la DIACO debía haber sido convertida en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario luego de cinco años de la vigencia de la citada ley, lo cual no ha se ha cumplido hasta el momento.

La investigación pertenece a la rama del derecho mercantil y del administrativo y es de tipo cualitativo; puesto que se analizan las causas legales y sociales por las cuales no se ha cumplido con la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, así como las ventajas de su creación a favor de los consumidores y usuarios guatemaltecos.

El tema se considera un gran aporte científico para la sociedad guatemalteca, ya que se estudian todos los derechos y obligaciones no sólo de los consumidores y usuarios sino también de los proveedores, distribuidores o productores; quienes en su mayoría son los que no cumplen con las obligaciones establecidas en la ley.



## HIPÓTESIS

La hipótesis sobre la cual se realizó la investigación, se refiere a la falta de cumplimiento por parte del Congreso de la República, del Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que establece la conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, en el plazo de cinco años a partir de la vigencia de la citada ley.

Sin embargo, ya han pasado más de seis años del plazo estipulado y no se ha cumplido con la creación del tal procuraduría; lo cual perjudica a los consumidores y usuarios, pues en la actualidad la DIACO es un ente que depende del Ministerio de Economía y por lo mismo se encuentra limitada económicamente a los recursos que le asigne tal ministerio; lo cual no le permite cumplir a cabalidad sus funciones por la falta de personal y de recursos materiales con que atender las quejas y denuncias a nivel de la República de Guatemala.



## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se comprobó la hipótesis, al demostrarse el incumplimiento de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, en perjuicio de los derechos de los consumidos y usuarios guatemaltecos. Así también, se demostró que al crearse un ente completamente autónomo, se lograría la defensa y protección de los derechos de todos los guatemaltecos, pues la procuraduría por contar con recursos propios para su funcionamiento, bien podría crear oficinas en todos los departamentos y municipios de Guatemala, y de esta forma satisfacer las demandas de todos los consumidores y usuarios.

La comprobación de la hipótesis se logró a través de los métodos analítico y deductivo, el primero porque se estudiaron las funciones y limitaciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y el segundo; porque se dedujo del análisis, que hace falta un ente con autonomía económica y funcional para la verdadera defensa y protección de los derechos de los consumidos y usuarios, que en Guatemala son casi la mayoría de la población; por tales motivos se deduce la necesidad de crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	i

### CAPÍTULO I

1. Antecedentes históricos y definiciones relacionadas al consumo.....	1
1.1. Origen de la actividad de consumo.....	1
1.2. Origen de la actividad de consumo en Guatemala.....	3
1.3. Origen del consumidor y del usuario.....	6
1.4. El derecho del consumidor y usuario como un derecho humano y social....	8
1.4.1. A nivel internacional.....	8
1.4.2. A nivel nacional.....	10
1.5. Precedentes que establecen violaciones a consumidores y usuarios.....	11
1.6. Medios empleados para solucionar conflictos entre proveedores y consumidores o usuarios.....	14
1.7. Definición de consumo.....	16
1.8. Definición de consumidor y de usuario.....	17
1.8.1. Derechos de los consumidores y usuarios.....	19
1.8.2. Obligaciones de los consumidores y usuarios.....	21
1.9. Definición de proveedor.....	21
1.9.1. Derechos de los proveedores.....	23
1.9.2. Obligaciones de los proveedores.....	23

### CAPÍTULO II

2. Atención y asistencia a consumidores y usuarios en Guatemala.....	27
2.1. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	27
2.2. Objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	31
2.3. Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	32



**Pág.**

2.4. Organización administrativa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	37
2.5. Procedimientos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario para solucionar quejas.....	45
2.5.1. Procedimiento en el Departamento de Servicios al Consumidor.....	45
2.5.2. Procedimiento en el Departamento Jurídico.....	46
2.6. Recursos económicos a favor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	49
2.7. Resultados ineficaces e ineficientes de la DIACO que hacen necesaria la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	50
2.8. Criterios sobre las deficiencias de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	54
2.9. Fundamento jurídico que establece la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	56

### **CAPÍTULO III**

3. Protección de los derechos de consumidores y usuarios.....	59
3.1. Protección del consumidor y usuario en derecho mercantil.....	59
3.2. Derechos del consumidor y usuario en la contratación mercantil.....	59
3.2.1. Contratos de adhesión.....	60
3.3. Los derechos humanos y el derecho del consumidor y usuario.....	64
3.4. Personas contra las que se protege al consumidor y usuario.....	66
3.5. Derechos de consumidores y usuarios reconocidos internacionalmente....	67
3.5.1. En la Comunidad Europea.....	67
3.5.2. En la Organización de Naciones Unidas.....	71
3.6. Protección al consumidor y usuario en la legislación guatemalteca.....	72
3.7. Legislación comparada en referencia a la protección de los derechos de consumidores y usuarios.....	76



**Pág.**

3.7.1. Protección al consumidor y usuario en El Salvador.....	76
3.7.2. Protección al consumidor y usuario en México.....	79

## **CAPÍTULO IV**

4. La importancia social y jurídica de instituir la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	87
4.1. Importancia social.....	87
4.2. Importancia jurídica.....	89
4.3. Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	97
4.3.1. Definición de procuraduría.....	97
4.3.2. Diferencias entre dirección y procuraduría.....	98
4.3.3. Ente verificador de la no vulneración de los derechos de consumidores y usuarios.....	101
4.3.4. Ente que proporcione programas de atención al consumidor y usuario para proteger los derechos de los mismos.....	102
4.3.5. Ente protector de las garantías mínimas dentro de las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores o usuarios.....	104
4.3.6. Ente autónomo.....	106
4.3.7. Sanciones eficientes que se impondrían al instituir la procuraduría...	107
4.3.8. Aplicación de sanciones a casos concretos actuales en Guatemala.	110
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>115</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>117</b>



## INTRODUCCIÓN

Los consumidores y usuarios en Guatemala han sido objeto de arbitrariedades que han violentado sus derechos al momento de consumir productos o adquirir un servicio determinado; y para la defensa de esos derechos fue creada la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para evitar que se violenten tales derechos y si han sido violentados, restaurar el imperio de los mismos; sin embargo, la misma no ha cumplido con sus funciones debido a su falta de independencia y recursos propios; además, se ve limitada respecto a los servicios públicos, pues esa materia no es parte de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

La hipótesis se comprobó al establecerse que no se ha cumplido con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no sólo porque no se han protegido en su totalidad los derechos de los consumidores y usuarios en relación a los servicios públicos, sino porque tampoco se ha cumplido con convertir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Se lograron los objetivos propuestos, al analizarse las funciones de la DIACO, los derechos de los consumidores y usuarios regulados en la legislación nacional e internacional; así como la importancia jurídica y social de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario como un ente autónomo y capaz de atender todas las demandas y defender en su totalidad los derechos de los consumidores y usuarios.

La tesis consta de cuatro capítulos de la siguiente forma: el capítulo uno trata sobre las definiciones y antecedentes históricos de la actividad de consumo, así como sobre el derecho del consumidor y usuario como un derecho humano y su regulación nacional e internacional; el capítulo dos se refiere a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sus objetivos, atribuciones, organización, procedimientos que aplica, así como las deficiencias que enfrenta; el capítulo tres trata sobre la protección de los derechos de consumidores y usuarios, los derechos de estos reconocidos



internacionalmente y se hace un breve análisis de legislación comparada; por último, el capítulo cuatro trata sobre la importancia jurídica y social de crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, así como las funciones que tendría como ente autónomo en defensa y protección de los consumidores y usuarios, y las sanciones que aplicaría.

La metodología de la investigación se llevó a cabo utilizando el método del análisis para determinar y conocer los derechos de los consumidores y usuarios y su regulación; el método deductivo para establecer las funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y si cumple o no su labor; el método inductivo para establecer el marco teórico sobre el cual debería funcionar la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario y el método de la síntesis para elegir los temas más importantes que fundamentan el informe final de tesis. La información así como el material analizado se recolectó mediante la técnica bibliográfica.

Finalmente, se tiene que indicar que la única forma de que el Estado de Guatemala cumpla su deber de protección hacia los consumidores y usuarios y les restituya sus derechos en caso hayan sido vulnerados; es a través de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario con autonomía y presupuesto propio para que cumpla su labor a cabalidad.





## CAPÍTULO I

### 1. Antecedentes históricos y definiciones relacionadas al consumo

#### 1.1. Origen de la actividad de consumo

“Durante todos los tiempos, los seres humanos han realizado actividades económicas utilizando la naturaleza y obteniendo de ella los bienes necesarios para subsistir tanto ellos como sus familias; la teoría económica del consumidor surge como consecuencia del desarrollo y las complicaciones que se derivan del proceso económico, al inicio los hombres realizan tareas productivas que son sencillas, como la recolección de alimentos de caza, la agricultura, la ganadería, la pesca, entre otras; actividades que dan como resultado que el hombre almacene tales productos para consumo personal o directamente para su familia; de esa forma se puede observar que derivado de la realización de las múltiples actividades productivas, los bienes se distribuían para después ser consumidos.

No existía preocupación por la explicación teórica dentro de esa producción y consumo, el trueque era el único medio utilizado para cubrir las necesidades de las personas y las familias, de esa manera la teoría pasaba a un segundo plano, al proceso económico no se le daba tanta importancia; sin embargo, esa explicación surge tiempo después como consecuencia del desarrollo que se iba dando día con día del proceso económico.



La actividad económica inicia a través del grado de avance en la fabricación y manejo de instrumentos de trabajo y forma en las que el hombre ha satisfecho sus necesidades; también determinándolo como un elemento importante de distinción y el desarrollo de las relaciones sociales de producción; la época en que el hombre recogía piedras, palos y alimentos sin ninguna modificación y alimentándose de frutos, semillas, entre otras, con estas formas el hombre desarrolla el lenguaje articulado, debiendo sumarle la pesca, la talla de la piedra, además de crear los primeros instrumentos y armas como: la lanza, hachas, cuchillos, entre otras; inicia y desarrolla la caza, descubre y produce el fuego, siendo todos estos los logros más importantes en ese momento del ser humano.

Con la invención del arco y la flecha, la caza era una de las principales formas para adquirir alimentos para las familias, la humanidad llega al período de la piedra pulimentada; esta etapa determina el descubrimiento de la agricultura y luego la ganadería, estos dos hechos constituyeron la revolución económica más trascendental de toda la historia. El hombre además de ser recolector y cazador llega a ser labrador y pastor. Realizó artesanías relacionadas a la agricultura, como piezas de madera, tejidos, entre otras.

El hombre se tornó sedentario y pasó del estado salvaje a la barbarie, la aplicación de la fuerza del ganado mayor a la agricultura, permitieron un despunte sin precedente alguno de la productividad del trabajo en la agricultura, esto a la vez, permitió ampliar la división social del trabajo, multiplicar las artesanías y oficios, naciendo así la civilización y con ella la comercialización y distribución de productos. También al descubrir la



fundición de los metales como: cobre, bronce, hierro, entre otras, aparece el arte de escribir, la historia antigua y el esclavismo.”<sup>1</sup>

## 1.2. Origen de la actividad de consumo en Guatemala

“La producción de alimentos de consumo interno se llevaba a cabo en pequeñas parcelas de baja productividad, trabajadas de forma familiar, limitaba su mercado a una región muy estrecha por razones geográficas, vías de comunicación y otras; es decir una agricultura autosuficiente, pero demasiado tradicional. Los medios de subsistencia en agricultura eran de carácter local, a excepción de los destinados a la capital y algunos otros centros urbanos que contaban con un mercado más amplio.

Los principales alimentos agrícolas que iniciaron el consumo en Guatemala eran: maíz, frijol, trigo, arroz, legumbres y frutas. A medida que hubo un crecimiento en la población, éste aumentó también la cantidad de alimentos producidos, así como su variedad; sin embargo, este incremento estuvo condicionado por las necesidades de consumo local, a fin de producir un excedente por regiones más alejadas o con destino de exportación.

A pesar que en las diferentes épocas se tomaron algunas medidas para el incremento en la producción de alimentos, éstas no fueron suficientes, ya que se limitaban a buscar la productividad necesaria para satisfacer la demanda local de alimentos, sin tratar a

---

<sup>1</sup> Jordán Gutiérrez, Petrona del Carmen. **Acción en pro de la defensa del consumidor.** Pág. 41



fondo el problema del uso y tenencia de tierra; la mejor forma de utilizar los recursos del país era la agricultura para la producción y uso de los mismos.

La carencia de productos de consumo se debía en gran parte a la idea general de tantos productores de dar preferencia al cultivo de café, era un producto más comercial ante la exportación y así satisfacer las necesidades del consumidor internacional, olvidándose por completo de las necesidades del consumidor guatemalteco. Asimismo, una de las principales características de la pobre producción de alimentos en Guatemala ha sido la limitada especialización regional, condicionándose a diversos factores tanto geográficos, culturales e históricos, que impiden el desarrollo de una especialización para mejorar la distribución de productos y servicios a favor de consumidores y usuarios.

Dentro de los productores y agricultores indígenas se consideraba que existían algunos productos que debían ser de producción exclusiva para su consumo y no con fin de comercializarlos. El maíz, siendo el principal alimento de producción y consumo interno, se convirtió al igual que el café en el producto de mayor consumo y producción; a nivel nacional en determinados años hubo necesidad de importar maíz y café para cubrir la demanda.

En 1900, los guatemaltecos habían establecido solamente dos industrias distintas a la producción agrícola, siendo éstas Cantel y la Cervecería Centroamericana. Anteriormente, los gobernantes de tan diversas ideologías políticas como fueron Rafael Carrera y Justo Rufino Barrios, promovieron la industrialización, ya que significaba



progreso, modernización y una economía muy estable; por lo tanto, mayor uso y consumo de productos. Pero como la industrialización presentaba obstáculos tan formidables a los empresarios, los funcionarios del gobierno se sintieron obligados a ofrecer incentivos fiscales y protección tarifaria a industrias escogidas. De 1821 hasta 1900, el gobierno apoyó una amplia variedad de proyectos industriales, que iban desde textiles hasta fábricas de fósforos.

De 1900 a 1944, el ritmo de la industrialización aceleró lento, hubo un desarrollo significativo en las industrias, tanto en producción, uso y consumo de diversos productos, así como del tabaco, de jabón y de cemento; pero los tradicionales, los que producían alimentos, bebidas, textiles y ropa, siguieron dominando la industria. La mayoría de industrias eran en realidad talleres artesanales que tuvieron impacto económico y social, pues era una actividad por medio de la cual los mismos productores de un objeto determinado eran los consumidores de otro y viceversa.

Durante el gobierno de Justo Rufino Barrios, los guatemaltecos comenzaron a impulsar la red de transportes y comunicaciones, que se convirtió en otro de los servicios que tomaba importancia en la capital; especialmente siendo ésta de consumo diario y necesario para el traslado de personas, así como para una mayor industrialización, en la elaboración y producción de otros productos o la distribución de los mismos. Se convirtió en tal la demanda de dicha industrialización, derivando que los guatemaltecos



solicitaran ayuda a los inversionistas extranjeros para la tarea de diversificación e industrialización.”<sup>2</sup>

### **1.3. Origen del consumidor y del usuario**

“En la época primitiva no existían consumidores, ya que los frutos no eran adquiridos por un tercero, el hombre adquiriría sus alimentos, vivía de la naturaleza sin ser transformada para satisfacer sus necesidades; conforme se le va dificultando la vida día a día el hombre se ve obligado a convivir con grupos poco organizados y estables; la cacería se realiza en forma colectiva, no existía la propiedad privada. Las actividades empiezan a ser distribuidas dentro de las tribus, los frutos y herramientas empiezan a ser intercambiados, luego surge la moneda, se constituye la base para el inicio del comercio y la propiedad colectiva pasa a constituirse en propiedad privada. Esta época es fundamental, ya que es donde se afirma que el ser humano se convierte en consumidor sin ser éste considerado como tal.

Las primeras actividades sobre la protección al consumidor están situadas en el continente europeo; la carta europea es uno de los primeros documentos que reconocen los derechos de los consumidores; posteriormente, fue aprobado el programa preliminar de la comunidad europea, en donde se establece una política de protección e información a los consumidores, queriendo obtener mejores condiciones para las personas que adquirirían bienes y servicios.

---

<sup>2</sup> **Ibid.** Pág. 46



En 1830, se empiezan a constituir cooperativas que manifestaban las necesidades de los consumidores. En Alemania y en Inglaterra se crean asociaciones para la protección del consumidor. En 1872 nace el Ministerio de Consumo en Inglaterra. En Portugal en 1876, se establece en la Constitución Política, que al Estado le compete proteger al consumidor además de hacer efectiva la aplicación de la norma. En América, después de la segunda guerra mundial en México se inició plenamente la observancia de una política económica de crecimiento de empresas transnacionales, aparatos eléctricos, farmacéuticas, entre otras.

Las normas de protección al consumidor se originaron a inicios del siglo XX, sus primeras manifestaciones se dieron en el ámbito laboral, mediante reclamos que se daban por parte de obreros que solicitaban mejores condiciones de trabajo y mejores salarios. Entre los años 1930 y 1940, el movimiento de los trabajadores comienza a preocuparse y a realizar sus reclamos en relación a información, calidad y seguridad de productos y servicios. En 1942, se hizo sentir la necesidad de proteger los derechos de los consumidores, ya que en ese tiempo los ciudadanos eran engañados al adquirir productos y servicios por parte de productores y distribuidores a través de lo que ahora se conoce como publicidad engañosa. Derivado de todo esto y al desarrollo de las fuerzas productivas nacen los derechos de los consumidores.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> **Ibid.** Pág. 52



## **1.4. El derecho del consumidor y usuario como un derecho humano y social**

La sociedad ha ido evolucionando de una forma apresurada, principalmente en la comercialización, economía del mercado y publicidad de los productos; pero siendo ineficaz en la satisfacción de las necesidades de los consumidores y usuarios; por lo tanto, estos se encuentran en un estado de impotencia frente a la producción y adquisición de bienes, debido a que existe un gran desequilibrio económico entre el que ostenta el poder económico y la persona que adquiere el producto, lo consume o lo disfruta; para tal efecto, muchos Estados han creado normas jurídicas que determinen o regulen la protección de esos derechos vulnerados en muchas personas, regulándolo como un derecho humano y social.

En el caso de Guatemala se encuentra en la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 119 inciso i) que establece: “Obligaciones 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;...”

### **1.4.1. A nivel internacional**

“En todos los países existen actualmente oficinas públicas y asociaciones de consumidores que velan porque día a día se defiendan de la mejor manera los derechos de estos. La primera organización de protección al consumidor y usuario fue la Liga de Consumidores de Nueva York creada en 1891, cuyo objeto era estimular el





consumo de aquellos bienes que eran fabricados y distribuidos, respetando los derechos de empleados y obreros. En 1929, también en los Estados Unidos de América, se crea la primera organización, que se ocupa de efectuar pruebas de calidad de bienes y servicios enfocándolas en el consumidor. En 1936, se crea la Unión de Consumidores de los Estados Unidos de América, muy poderosa en ese país, actualmente con millones de miembros.

En Europa Occidental, el movimiento de consumidores surge en 1950. En Alemania, Suecia, Dinamarca, Holanda, Noruega e Inglaterra, las organizaciones de consumidores se convirtieron en interlocutoras del Estado y las empresas. El Comité Consultivo de los Consumidores fue institucionalizado en 1973 por la comisión de la Comunidad Económica Europea. A finales de 1960, el movimiento de consumidores empieza a expandirse a Asia, América Latina y África. En esos países la educación del consumidor está incorporada a las prácticas educativas, formales y no formales, de los países desarrollados.

El 15 de marzo de 1962, fue el día en el cual el entonces presidente de los Estados Unidos de América, John F. Kennedy, expresó por primera vez en su mensaje anual al Congreso, que los consumidores tienen derecho a la salud, a la seguridad, a ser informados, a elegir y atender sus reclamos, es el famoso día del consumidor.”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Estrada de Illescas, Ana Claudine. **Análisis jurídico y doctrinario de los derechos del consumidor en Guatemala.** Pág. 63



### 1.4.2. A nivel nacional

“En Guatemala la protección al consumidor generó importancia a partir de 1985, cuando el país se comprometió ante las Naciones Unidas a emitir una ley y reglamento que estableciera la protección a tales personas; derivado de esto se emite la primer Ley de Protección al Consumidor (Decreto Ley número 1-85 de fecha 14 de enero de 1985) en el gobierno de Oscar Humberto Mejía Vítores; cuyo objeto era que el Estado desarrollara la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, siendo su objetivo primordial, evitar el alza en los precios de los productos y servicios vitales de la población guatemalteca, estableciendo delitos y sanciones en que incurrirían productores y distribuidores al violentar esas normas jurídicas.

El 14 de enero de 1986, con la vigencia de la Constitución Política de la República de Guatemala, específicamente en su Artículo 119 literal i) establece: “Obligaciones del Estado. 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;...”

Derivado de lo anterior, se dio la necesidad de crear una institución que defendiera de la mejor manera los derechos de consumidores y usuarios; es así, que se creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) el 4 de septiembre de 1995 como dependencia del Ministerio de Economía. El Reglamento del Acuerdo de creación de la DIACO de fecha 10 de octubre de 1995; determina sus funciones y atribuciones,



relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamos con los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores, entre otras.

Además, de los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, al manejo de una economía moderna, libre de mercado y de competencia; el Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo un proyecto de ley denominado Ley de Protección al Consumidor y Usuario, considerando que se necesitaba tener un mayor enfoque, moderno y eficaz hacia la defensa de los derechos de consumidores y usuarios. Tal proyecto fue aprobado el 18 de febrero de 2003, mediante Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, entrando en vigencia el 26 de marzo de 2003; proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), entidad responsable de su aplicación, instrumentos necesarios para la eficiente protección en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.”<sup>5</sup>

### **1.5. Precedentes que establecen violaciones a consumidores y usuarios**

En muchas ocasiones, los consumidores y usuarios han sido objeto de una serie de violaciones a sus derechos, cada día esas arbitrariedades van en aumento, por lo cual, se mencionan las siguientes:

---

<sup>5</sup> **Ibid.** Pág. 70



Al inicio sucedía por las alzas inmoderadas de precios, reflejándose más en productos esenciales que conformaban parte de la canasta básica; a la vez la gente estando en la necesidad de consumirlos o disfrutarlos y no existiendo ningún tipo de control sobre los precios, los adquirirían provocando secuencialmente daños a la economía familiar.

La especulación es un medio que ocasiona daños y perjuicios a la economía familiar y a la vez a toda la población guatemalteca; reflejándose en la adquisición, por ejemplo de los combustibles, ya que al existir algún tipo de noticia sobre el alza de estos, la mayoría de expendedores de combustibles elevan los precios de los mismos aunque los hayan adquirido a un menor valor; lo mismo pasa con otros productos de la canasta básica, tales como el frijol, el maíz, la harina, etc. Lo cual es perjudicial para toda la población; viéndose el Estado en la necesidad de controlar y supervisar los precios para que no varíen día a día y no sean objeto de especulación o manipulación por parte de los proveedores.

Está también lo referente a la calidad de los bienes, en donde el proveedor fija más sus intereses en la venta de productos y no en la calidad que pueda adquirir el consumidor y usuario; perjudicando en algunos casos la salud, seguridad, integridad y legítimos intereses económicos de los mismos.

Así también, los últimos años han venido aparejados a una fuerte decadencia en la economía mundial, causando repercusiones en la economía de Guatemala; siendo para muchas personas una buena solución, la adquisición de préstamos de todo tipo, entre ellos las tarjetas de crédito, que no son más que la soga al cuello que muchos



guatemaltecos se ponen al adquirirlas, ya que no existe un control eficaz de las mismas; el problema es que los guatemaltecos se ven en la necesidad de adquirir una de estas tarjetas para cubrir todas sus necesidades, sin poder en muchos casos pagar éstas debido a los altos intereses establecidos por las entidades que las facilitan.

Esto ha propiciado que los bancos cometan todo tipo de arbitrariedades, pues las personas vulnerables ante tales situaciones no pueden defender sus derechos de la mejor manera; además, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no puede hacer nada al respecto, pues por tener que cumplirse un procedimiento, no se puede solucionar ese problema como una simple queja a tal dirección; que en todo caso no cumple con su función de proteger a los consumidores y usuarios del desequilibrio económico en que estos se encuentran frente a los proveedores.

El transporte público no se queda atrás, ya que durante muchos años ha prestado un pésimo servicio; y debido a personas incapaces, irresponsables, imprudentes, los usuarios de esos servicios sufren día a día arbitrariedades que afectan tanto su integridad física como moral; en primer lugar sufriendo precios excesivos y prohibidos en el cobro del pasaje hasta sufrir maltratos denigrando la integridad de los mismos; siendo en muchas ocasiones hacia personas de la tercera edad, que por tener el derecho de gozar el servicio de forma gratuita se les violenta su derecho al tratarlos mal o no dejarlos gozar del servicio de transporte; quedando vulnerables a tales situaciones, ya que por ignorar de dónde deviene el servicio público, los usuarios no plantean sus quejas para que este tipo de arbitrariedades sean sancionadas; situación que ha suscitado manifestaciones públicas por parte de grupos organizados de personas; sin



embargo, hasta el momento la DIACO no ha hecho algo al respecto para darle la mejor solución.

Otro problema muy recurrente es el consumo de alimentos en cualquier restaurante, ya que en muchos lugares juegan con la psicología de las personas al hacer publicidad de alimentos que en realidad tienen otro tipo de calidad y de cantidad; en palabras más técnicas existe mucha publicidad engañosa, pues las personas siempre van a buscar mejor calidad y mayor cantidad a precios sorprendentemente asequibles, pero sucede lo contrario, ya que los restaurantes lo hacen sólo para atraer a las personas a sus lugares y que estos acostumbren a consumir sus alimentos y asistan constantemente; y así ellos poder generar mucha demanda encubriéndose en la oferta.

#### **1.6. Medios empleados para solucionar conflictos entre proveedores y consumidores o usuarios**

Antes de que naciera a la vida jurídica la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, existían una serie de oficinas administrativas dependientes del Ministerio de Economía; que se encargaban de verificar que no hubiese alza inmoderada de precios, pero no eran específicas para atender o asistir a consumidores y usuarios en quejas o reclamos que se presentarán.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor fue constituida en 1995 para realizar las funciones que le habían sido asignadas al Ministerio de Economía a través del Decreto Ley número 1-85; pero no en forma independiente, sino que se crea como



una oficina administrativa dependiente de tal institución, enfocada en evitar el alza desproporcionada de los precios en productos y en servicios; hasta que en el 2003 fue instituida con la finalidad de asistir, ayudar, atender y hacer saber sus derechos a las personas que adquirieran un producto o servicio.

En 1995, Guatemala aún se encontraba atrasada en relación a la comunidad internacional, ya que este movimiento empezó a tener apoyo en otros Estados a partir de 1929; la única alternativa que los consumidores y usuarios tenían para proteger y defender sus derechos en Guatemala, era que el proveedor trataba en forma voluntaria, de llegar a un acuerdo con el cliente; pero en realidad no era ninguna forma obligatoria establecida en ley, sino que era iniciativa propia de cada proveedor que quería conservar a sus clientes y a través de ello lograban su satisfacción.

Al ser creada la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como dependencia administrativa, empezó a recibir quejas y reclamos por inconformidad de productos o servicios vendidos y brindados por ciertas empresas; pero por las funciones que tal Dirección realiza, actúa como un conciliador entre las partes, que propone fórmulas que permiten la solución del conflicto suscitado, con la finalidad de evitar que las personas acudan a un órgano jurisdiccional; pues en general los medios de solución de conflictos que ésta contempla son alternativos y no judiciales.

Lo que la mayoría de proveedores hace es consignar como cláusula compromisoria, que cualquier controversia entre proveedor y consumidor o usuario, será solucionada a través de un arbitraje; lo cual aunque sea un procedimiento establecido en ley, no deja



de ser un medio alternativo que soluciona el conflicto sin acudir a algún órgano jurisdiccional.

### 1.7. Definición de consumo

La palabra consumo se deriva del latín: *cosumere*, que significa gastar o destruir. Lo que significa que consumo: “Es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos alimenticios y otros géneros de vida efímera, entendiéndose por consumir como el hecho de destruir, utilizar comestibles u otros bienes para satisfacer necesidades o deseos, o gastar energía o un producto energético.”<sup>6</sup>

Al querer dar una definición exacta de lo que es consumo, es necesario indicar de donde proviene la actividad de consumo; que proviene de la insatisfacción de personas o consumidores que buscan rectificación, restitución y remedio de la misma, que han acumulado en la adquisición de su nivel de vida. Entonces, el consumo deriva de las necesidades vitales que deben ser satisfechas por todas las personas.

Se pueden citar otras definiciones de consumo como las siguientes: “El consumo, es la acción de una persona por medio de la cual utiliza un bien o un servicio producido.”<sup>7</sup> Este término es muy general ya que no establece con más profundidad su verdadero significado, entonces se debe mencionar otra definición más clara y específica como la siguiente: “El consumo, es la adquisición de bienes y servicios, tanto de la

---

<sup>6</sup> Mendizabal y Mendizabal, Felipe. **Introducción a la economía**. Pág. 25

<sup>7</sup> Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española**. Pág. 199





administración pública y del sector privado, destinadas a la satisfacción de sus necesidades inmediatas. Siendo este el proceso económico, consistente en la compra o gasto que se hace en los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las familias, las empresas y el gobierno.”<sup>8</sup>

La anterior definición presenta la visión de lo que es consumo, indicando que no sólo las personas particulares sino también las sociedades e incluso el Estado pueden ejecutar dicha actividad. Una definición propia de consumo sería el uso que una persona hace de un bien o la prestación de un servicio, en un tiempo y lugar determinado, para satisfacer sus necesidades fundamentales.

### **1.8. Definición de consumidor y de usuario**

Existen diversas opiniones en relación a lo que significa consumidor y usuario, ya que no son lo mismo, pero dentro de la materia económica se puede entender que tanto uno como el otro tienden a ser los que al final disfrutan de los bienes y servicios determinados; derivado de esto se tratará de encontrar una definición exacta que permita acertar de la mejor manera la esencia de cada uno. Teniendo como base que un consumidor y un usuario tienden a ser diferentes y en el entendido de que el consumidor y usuario es la persona que ejerce la actividad del consumo, se puede decir que: “El consumidor, es aquella persona que compra bienes que han de servirle para su subsistencia.”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Villegas García, Carlos. **Estrategias básicas de mercadotecnia**. Pág. 66

<sup>9</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Pág. 270



Basándose en otros estudios realizados por conocedores del tema y con el ánimo de proteger los derechos de los mismos; consumidor o usuario es: “Toda persona que adquiere, utiliza o disfruta algún producto o servicio, siempre que lo haga como destinatario final.”<sup>10</sup>

Al hacer referencia sobre los términos de una forma conjunta, estos se entrelazan perfectamente pero siempre manteniendo su diferencia; por lo que para determinar una definición de consumidor se hace en forma genérica de la siguiente manera: “Es cualquiera que adquiere bienes, en las distintas formas de creación o que obtiene de determinados productos la satisfacción de una necesidad.”<sup>11</sup>

En relación a su origen nacional o extranjero y en relación a su objeto, puede ser de carácter público o privado. Tal información se encuentra definida y regulada en el Artículo 3 inciso c) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala que establece: “Definiciones... c) 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...”

Teniendo ya clara la definición de consumidor, será más entendible la definición de lo que es usuario, para lo cual se menciona la siguiente: “Es la persona que utiliza determinados servicios prestados. En general, es cualquier persona que pueda hacer

---

<sup>10</sup> Mendizabal y Mendizabal, Felipe. **Ob. Cit.** Pág. 29

<sup>11</sup> **Ibid.** Pág. 30



uso de servicios bajo determinadas limitantes.”<sup>12</sup> Se puede mencionar otra definición de usuario de la siguiente manera: “Es aquel que recibe un servicio a cambio del pago del mismo durante cierto tiempo, previamente establecido y pactado entre el proveedor del servicio y el mismo usuario.”<sup>13</sup>

Específicamente en el ámbito legal, existe una clara definición en el Artículo 3 inciso k) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que establece: “Definiciones... k) 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...”

Luego de analizar las definiciones antes expuestas, se llega a la conclusión de que tanto un consumidor como un usuario tienen un mismo fin, que es la satisfacción de determinadas necesidades, pero que este fin de satisfacer las mismas lo hacen mediante diversos objetos como lo son: bienes y servicios prestados por proveedores. Un consumidor satisface sus necesidades con los bienes y productos, mientras que el usuario enfoca más dicha necesidad en la utilización de un servicio.

### **1.8.1. Derechos de los consumidores y usuarios**

El Artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula los derechos de consumidores y usuarios, de los que se pueden mencionar los siguientes:

---

<sup>12</sup> Real Academia Española. **Ob. Cit.** Pág. 2150

<sup>13</sup> De Pina Vara, Rafael. **Diccionario de derecho.** Pág. 185



- a) Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
- b) Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad.
- c) Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
- d) Derecho a la información adecuada, veraz, clara oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.
- e) Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.
- f) Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.
- g) Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.
- h) Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.
- i) Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.



- j) Derecho de acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos.
- k) Derecho a seguir las acciones administrativas y judiciales que correspondan.
- l) Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de quejas a disposición del consumidor, en el que se anote el reclamo correspondiente, lo cual debe ser debidamente reglamentado.

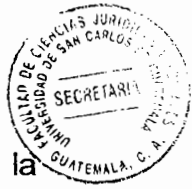
### **1.8.2. Obligaciones de los consumidores y usuarios**

El Artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula las obligaciones de consumidores y usuarios, de las que se pueden mencionar las siguientes:

- a) Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios.
- b) Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que sean peligrosos en ese sentido.
- c) Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios ilícitos.
- d) Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

### **1.9. Definición de proveedor**

Existen dos tipos de proveedores que son:



- a) Proveedor de bienes: Empresa o persona física cuya actividad se refiere a la comercialización o fabricación de algún producto, los cuales tienen algún valor monetario en el mercado, asimismo tienen como característica principal satisfacer una necesidad tangible del mercado; por ejemplo: empresas dedicadas a la venta de mercancías varias como: muebles, artículos de oficina, mercancías para la reventa de cualquier tipo, empresas dedicadas a la extracción, transformación y fabricación de objetos cuya finalidad sea la comercialización.
- b) Proveedor de servicios: Empresa o persona física cuya actividad busca responder la necesidad del cliente, que por su característica principal de servicio es intangible; es decir no puede ser tocado, pero asimismo el servicio está apoyado por bienes tangibles para lograr tal actividad; por ejemplo: compañías telefónicas, de internet, transporte de mercancías y personal, servicios públicos y paraestatales como luz, agua, así como servicios de entretenimiento, televisión, mantenimiento y otros.

La legislación guatemalteca, específicamente en el Artículo 3 inciso g) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula la definición de proveedor de la siguiente manera: “Definiciones... g) 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...”



### **1.9.1. Derechos de los proveedores**

El Artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula los derechos del proveedor de la siguiente manera: “Son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país:

- a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.
- b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
- c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
- d) Los demás que establecen las leyes del país”.

### **1.9.2. Obligaciones de los proveedores**

El Artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula las obligaciones del proveedor de la siguiente manera: “Sin perjuicio de las contenidas en otras leyes, son obligaciones de los proveedores:

- a) Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.



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





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

- s) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comuniquen e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
- t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor y usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
- v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables”.

Este capítulo es de gran importancia, ya que establece los antecedentes históricos que enmarcan el origen de las actividades de consumo; la forma en que las actividades económicas día a día han ido evolucionando, desde la época primitiva cuando las únicas actividades económicas de las personas era explotar la naturaleza para utilizarla como un medio de subsistencia de vida, hasta estos días en donde aparte de explotar la naturaleza, el hombre ve el interés económico no sólo como medio de subsistencia, sino de adquirir poder a través del capitalismo y a su vez cometiendo arbitrariedades para conseguir ese poder pisoteando los derechos de consumidores y usuarios; además se establecen definiciones que facilitarán la comprensión del tema.



## CAPÍTULO II

### **2. Atención y asistencia a consumidores y usuarios en Guatemala**

Derivado del nacimiento de un gobierno constitucional, se hizo necesaria la reestructuración de las instituciones de éste; para el efecto el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, regula lo siguiente: “Obligaciones 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...”

También se dispuso a través de la Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo, en la cual se establecían las atribuciones de tal Ministerio; una de las más importantes fue la protección al consumidor y así evitar un desequilibrio económico en el país, por lo que fueron creadas dependencias encargadas de la ejecución de esta obligación.

#### **2.1. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

“Antes de definir el objeto de la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es necesario y conveniente determinar su origen; con el apareamiento de los derechos de los consumidores y usuarios, cabe señalar que por medio del Decreto 114-97 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Organismo Ejecutivo, se modifica el Decreto 93, regulándose también que al Ministerio de Economía le



corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo al desarrollo de las actividades productivas no agropecuarias, el comercio interno y externo, de la protección al consumidor, del fomento a la competencia, de la represión legal de la competencia desleal entre otros.

En 1945, se crea la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos, por medio del Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de ese mismo año, con el objetivo de impedir el alza acelerada de los precios y lograr dar mantenimiento, estabilidad y equilibrio económico al país.

Por Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946, se crea la Oficina de Estabilización Económica, que regulaba que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimiento no llenaba los fines para los cuales había sido creada, y que el sostenimiento de ésta resultaba oneroso al erario nacional, por lo que fue suprimida y se creó la Oficina de Estabilización Económica, a la cual le fueron otorgadas todas las atribuciones de la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos.

El Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, crea la Dirección General de la Economía Nacional, con la que se dio una nueva organización complementaria, por lo que se hizo necesario suprimir la Oficina de Estabilización Económica para crear tal Dirección, en la cual recayeron las atribuciones que correspondían a la oficina suprimida. Se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento, el cual tuvo a cargo todo lo relativo a controles de ese tipo.



En 1949, nuevamente esta Dirección es suprimida para crear la Dirección General de Comercio Industrial y Controles. En Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 también se suprime la Dirección General de Comercio, Industria y Controles y en lugar de ésta se creó el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, dándole ahora a este ente las atribuciones que correspondían a la anterior.

En 1954, por situaciones políticas y por medio del Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes quedaba a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

En 1986, con la promulgación de la Constitución Política de la República de Guatemala se establece que el Estado tiene la obligación de defender los derechos de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizarles salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Con fecha 4 de septiembre de 1995, conforme el Artículo 1 del Acuerdo Gubernativo 425-95, se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.



El 18 de marzo de 2003 se publica la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, vigente a partir del 26 de marzo del mismo año; estableciendo en su Artículo 53 la creación de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual vela por el respeto de los derechos de los consumidores y el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores. Estableció también en el Artículo 107, que su existencia era temporal o transitoria, ya que tendría cinco años de existencia a partir de la vigencia de la ley citada, para después convertirse en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, la que debió instituirse desde el año 2008; sin embargo, a la fecha tal procuraduría sigue sin existir.

El Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es una dependencia del Ministerio de Economía, con independencia funcional y técnica, con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de velar por la debida aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como su Reglamento.”<sup>14</sup>

La visión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es: “Que los consumidores guatemaltecos conozcan y ejerzan sus derechos de consumidores y usuarios, así como ser el ente a nivel nacional, con recursos adecuados y personal calificado para velar por los derechos e intereses del consumidor y usuario.”<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> <http://www.diaci.gob.gt/información.php>. **Historia de la Diaco.** (Guatemala, 12 de octubre de 2012).

<sup>15</sup> <http://www.diaci.gob.gt/información.php>. **Visión de la Diaco.** (Guatemala, 12 de octubre de 2012).

La misión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es: “Primordialmente educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones.”<sup>16</sup>

Entre los principales objetivos de su misión se encuentra, la proyección de información a los consumidores y usuarios a manera de contribuir para que sepan elegir los bienes y servicios que deseen adquirir o contratar en las mejores condiciones; así como hacer valer los derechos que les asisten como tales, de qué forma y en qué lugar los van a reclamar; también asiste en los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios y procura que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor. De la misma forma atiende al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

## **2.2. Objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

- a) “Promover y divulgar los derechos del consumidor, implementando actividades dirigidas a prevenir las infracciones de los mismos.
- b) Asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios.
- c) Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor.

---

<sup>16</sup> <http://www.diaci.gob.gt/información.php>. **Misión de la Diaco**. (Guatemala, 12 de octubre de 2012).

d) Atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.”<sup>17</sup>

### **2.3. Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

#### **a) Servicios públicos**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, tiene como atribución esencial el velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; pero tal ordenamiento jurídico es supletorio de las leyes especiales y de servicios públicos que tienen legislación específica; tal como regula el Artículo 35, se le dan atribuciones a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para prevenir infracciones a los derechos de los consumidores, tanto en la compraventa de los productos como en los servicios públicos.

En este sentido, la DIACO tiene facultad para verificar en estos servicios el buen funcionamiento de los instrumentos que se utilizan en la medición de combustibles, agua, energía eléctrica, entre otros; y en caso de verificar que tales instrumentos no se encuentren debidamente calibrados, tiene la facultad para inmovilizarlos por medio de marchamos y a los instrumentos debidamente calibrados se les coloca una calcomanía para que el consumidor sepa que es confiable.

---

<sup>17</sup> <http://www.diacogob.gt/información.php>. **Objetivos de la Diaco**. (Guatemala 12 de octubre de 2012).





## **b) Protección contractual**

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula también lo relativo a la protección contractual; esto deviene de los llamados contratos de adhesión, que no son más que aquellos contratos en los que una de las partes impone sus condiciones sin que la otra parte pueda discutir al momento de contratar; lo que sucede normalmente en la prestación de servicios, pues son elaborados por los proveedores de estos, sin que el usuario pueda decidir o cambiar las cláusulas determinadas en el mismo, simplemente decide adherirse al contrato o no.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor además proporciona una protección contractual a los usuarios; en cuanto a que las tarifas deben ser aprobadas previamente por el Organismo Ejecutivo a través del Ministerio de Economía; órgano al cual pertenece la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Tal Dirección debe aprobar los contratos, revisando que no incluyan cláusulas exorbitantes que puedan afectar los intereses de los consumidores, ni restringir sus derechos; asimismo, está en la obligación de registrar tales contratos y de la misma forma velar por asegurar a través de los medios necesarios, la protección de los consumidores en este tipo de contratación.

## **c) Otras atribuciones**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, además de las atribuciones ya señaladas anteriormente; promueve la colaboración con organismos nacionales e



internacionales, suscribiendo convenios de cooperación, con el objeto de fortalecer las áreas en que los consumidores se vean más afectados en sus derechos. Con el mismo objeto desarrolla programas para lograr su finalidad primordial que es la protección del consumidor y usuario; entre estos programas se encuentran los encaminados a la orientación y educación del consumidor y usuario, en áreas como lo son la publicidad engañosa, las obligaciones en la prestación de servicios, garantías comerciales. Asimismo, debe implementar programas a favor de la defensa del consumidor y usuario, la realización de investigaciones de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos, entre otros.

En el Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se especifican las diferentes atribuciones que tiene la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; siendo las siguientes:

- a) “Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores;
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios;
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar, información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario;



- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores;
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios;
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios;
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley;
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley;
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias en su caso;
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados;
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría;



- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios;
- n) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación en las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados;
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones;
- p) Dictar medidas administrativas en el caso que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario;
- q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias;
- r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales;
- s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente con indicación de las partes involucradas;
- t) Registrar de oficio los contratos de adhesión;
- u) Las demás que asigne esta Ley.”

## **2.4. Organización administrativa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene dentro de sus principales atribuciones el velar por el estricto cumplimiento de la ley en la materia; para cumplir sus fines se organiza administrativamente, con el fin de prestar un servicio eficiente y eficaz a las personas que acudan a tal Dirección; está dividida por departamentos y cada uno dirige una rama en específico de la siguiente manera:

### **a) La Dirección General**

El director es el representante legal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; es nombrado por el Ministro de Economía, de conformidad con el Artículo 55 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: “Es la autoridad superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha dirección, ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la ley.”

El Artículo 56 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece los requisitos que se necesitan para ser director y son los siguientes:

- a) Ser guatemalteco.
- b) Estar en el goce de sus derechos ciudadanos.
- c) Ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia.



d) Ser abogado y notario o profesional de las ciencias económicas, colegiado activo.

El Artículo 59 establece las atribuciones de la Dirección General y son las siguientes:

- a) La planificación, organización, control y dirección de los recursos humanos y financieros de la DIACO;
- b) La presentación del proyecto de presupuesto anual de la DIACO al Ministerio de Economía para su discusión y aprobación;
- c) La creación de secciones técnicas que se requieran para el buen funcionamiento de la DIACO;
- d) Diseñar las políticas de la DIACO para el logro de sus objetivos y fines.

**b) La Subdirección General**

La Subdirección General está establecida en el Artículo 60 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es dependiente del director en cuanto al desarrollo de su funcionamiento; el subdirector es nombrado por el Ministro de Economía y en caso de ausencia o impedimento temporal el director general debe asumir este cargo en apoyo a la gestión de la Dirección General; el subdirector general, está bajo las órdenes del director general y su relación es directa con los jefes de cada uno de los departamentos de la DIACO. De forma externa se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas.



### **c) Asesoría Jurídica**

Está establecida en el Artículo 62 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene como función asesorar a la Dirección General en todo lo relacionado con su competencia y atribuciones; es la encargada de emitir opinión jurídica por medio de la emisión de análisis y dictámenes que le sean requeridos por los distintos departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, ya sean en materia de procedimiento o legal.

### **d) Departamento de Auditoría Interna**

El Departamento de Auditoría Interna está establecido en los Artículos 64 y 65 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene como funciones la fiscalización, inspección y el control de las operaciones contables y financieras de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; como tal, se integra por un auditor interno, el cual es nombrado por el director. Para ser auditor interno se necesita como mínimo cumplir los siguientes requisitos: ser contador público y auditor, colegiado activo, tener experiencia reconocida en la materia por no menos de cinco años.

Existen otros departamentos que forman parte de la organización administrativa de la DIACO; sin embargo, estos no se encuentran regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; y son los siguientes:



### **a) Departamento de Investigación y Análisis Económico**

Esta unidad tiene como atribuciones, realizar análisis sobre los alcances de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento; asimismo, asesora en materia de investigación y temas de consumo y planeación estratégica, para lo cual emite informes y dictámenes por petición de la Dirección General. Depende directamente de la Dirección General.

### **b) Departamento Financiero**

El Departamento Financiero está encargado de la formulación y ejecución del presupuesto anual de ingresos y egresos de la DIACO. “Tiene también dentro de sus atribuciones la organización, planificación y coordinación de los recursos de la DIACO, para lo cual está encargado de elaborar proyectos que contengan las propuestas de la política financiera para someterlas a conocimiento y decisión de la Dirección General.”<sup>18</sup>

### **c) Departamento Administrativo**

“El Departamento Administrativo tiene como fin principal la planificación, organización, dirección y control de las normas, procedimientos operativos, políticas, suministros, servicios generales, inventarios, entre otros. Funciona como una unidad de apoyo a los demás departamentos, tiene a su cargo por otra parte la capacitación del personal.

---

<sup>18</sup> Rodríguez del Águila, John Carlos. **La desprotección de los consumidores y usuarios en el tema de los servicios financieros y sus repercusiones en la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.** Pág. 57





#### **d) Departamento de Informática**

El Departamento de Informática es una unidad especializada de apoyo, que tiene por función dotar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, de equipo de informática y computación, que el equipo se entregue y se encuentre en buen estado; es decir, que acelere los procesos, capacitar, facilitar e implementar herramientas que permitan al servidor público sentirse cómodo en las actividades desarrolladas para la atención del consumidor y usuario; así también está encargado del diseño y actualización de la página web de la DIACO.

#### **e) Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor**

Este departamento está encargado de la creación y ejecución de proyectos encaminados a dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor y usuario; todo esto a través de la realización de actividades que implementan líneas de trabajo, que tienen por objeto dar a conocer a los consumidores y usuarios sobre la existencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; informándolos, educándolos y prestándoles asesoría en cuanto a la protección de sus derechos, dentro de estas líneas de trabajo cabría mencionar:

- a) Derechos del consumidor.
- b) Información al consumidor.
- c) Ferias al consumidor.
- d) Organización de los consumidores.



e) Diseño y distribución de material educativo.

**f) Departamento de Verificación y Vigilancia**

Es la unidad ejecutiva que tiene a su cargo iniciar las acciones pertinentes, ya sea de oficio o por denuncia; para investigar y verificar si están siendo cumplidas las obligaciones de calidad, cantidad o volumen por los comerciantes proveedores de bienes y servicios.

**g) Departamento de Servicios al Consumidor**

Tiene por objeto asistir al consumidor y usuario en todo lo relativo a reclamaciones a los proveedores, mediante la tramitación de los procedimientos que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; procedimientos que más que todo son conciliatorios cuando es evidente que las relaciones comerciales con los proveedores no han sido satisfactorias. También realiza actividades como la recepción y resolución de las quejas de los consumidores o usuarios afectados, tramita la conciliación entre proveedores y consumidores o usuarios, dándoles fórmulas para que lleguen a un acuerdo en que ambas partes resulten beneficiadas y de la misma forma vela por propiciar la celebración de convenios entre los consumidores o usuarios, así como sirve de mediador entre los operadores de servicios públicos.



#### **h) Departamento de Servicios al Proveedor**

Este departamento tiene la finalidad de prestar asesoría al proveedor de bienes o servicios acerca de las obligaciones que le atañen; garantizar el derecho de reclamo del consumidor o usuario por medio de la implementación de quejas, la prestación de garantías, exhibición de precios, instrumentos de pesaje, entre otros; lleva a cabo procedimientos administrativos que tiene por objeto la solución de los conflictos provenientes de quejas de los consumidores.

#### **i) Departamento de Relaciones Públicas**

Tiene como función específica, promover y facilitar las relaciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, con los medios de comunicación; difundir información de las actividades de la institución, monitorear diariamente las noticias relacionadas con la protección al consumidor, presentando la información necesaria a la Dirección y Subdirección de una manera eficaz, con el objeto de promover la imagen de la institución.

#### **j) Departamento Jurídico**

Es el departamento que tiene a su cargo el inicio del procedimiento administrativo para determinar las infracciones a los derechos del consumidor; está a cargo de citar a los interesados y lleva a cabo la segunda audiencia administrativa de ofrecimiento de medios de prueba. Además, está encargado de analizar y estudiar las solicitudes de



registro e inscripción de las asociaciones de consumidores; mantiene actualizados los libros del Registro Público de Asociaciones de Consumidores y de Contratos de Adhesión; da trámite a los respectivos recursos administrativos que sean interpuestos contra las resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo, de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

#### **k) Departamento de Relaciones Internacionales**

Este departamento está encargado de contactar y mantener las relaciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor con los organismos internacionales; con el fin primordial de fortalecer los lazos diplomáticos y de la misma forma lograr su apoyo y cooperación que faciliten la impulsión de proyectos en beneficio de la DIACO.

#### **l) Departamento de Ferias del Consumidor**

Este departamento también funciona como una unidad de apoyo, tiene por objeto coordinar la realización de estudios e investigaciones a las prácticas comerciales en que intervengan los consumidores; promueve la protección al consumidor y la forma en que habrá que hacerles llegar a los consumidores tal información, con el objeto de prestarles la educación necesaria para que ellos puedan acceder a la protección de sus derechos; asimismo, promueve la organización de ferias del consumidor en el territorio nacional.



## **m) Coordinadora de Sedes**

Esta unidad tiene como fin principal, la coordinación y control de las distintas sedes que maneja la DIACO a nivel de la república; las cuales fueron creadas con el objeto de que toda la población guatemalteca tenga acceso a la información, sobre los derechos que tienen como consumidores y las obligaciones como proveedores de bienes o servicios.”<sup>19</sup>

### **2.5. Procedimientos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario para solucionar quejas**

#### **2.5.1. Procedimiento en el Departamento de Servicios al Consumidor**

El Artículo 77 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que el procedimiento inicia de oficio o por denuncia ejercida por consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse que las infracciones sean debidamente cumplidas y sancionadas según sea el caso.

Este departamento es el encargado de recibir la queja, la analiza y si corresponde a servicios públicos con legislación específica, se efectúa una mediación; debido a que en este caso la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor sólo puede actuar en forma supletoria, si la queja procede, se distribuye personal a cargo para su trámite, en

---

<sup>19</sup> <http://www.diaco.gob.gt/información.php>. **Organización administrativa de la Diaco.** (Guatemala, 12 de octubre de 2012).



este caso a los conciliadores; el Artículo 80 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: “Conciliadores. La Dirección contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación.”

Los conciliadores realizan una verificación de campo, visitando a la entidad demandada para darle a conocer la queja interpuesta, si hay voluntad del proveedor es factible la resolución de la misma, se deja constancia en acta del resultado de la verificación, pues de acuerdo al Artículo 79 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: “Todas las actuaciones del procedimiento administrativo se asentarán en actas”.

De conformidad con los Artículos 82 y 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; si el consumidor o usuario no está conforme, se convoca a una audiencia de conciliación, para realizar un arreglo directo entre las partes; en la cual intervienen el representante legal de la entidad demandada, el proveedor y el consumidor o usuario que interpone la queja, de igual forma se hace constancia en el acta con todas sus actuaciones. Si las partes concilian y llegan a un acuerdo, queda concluido el proceso o pueden manifestar que se solucionará por arbitraje de consumo, si no hay conciliación se traslada al departamento jurídico, para realizar un procedimiento administrativo.

### **2.5.2. Procedimiento en el Departamento Jurídico**

El Departamento Jurídico recibe el expediente proveniente del Departamento de servicios al Consumidor y lo registra en el libro de ingresos. El jefe del departamento jurídico revisa y asigna el expediente al profesional encargado, quien lo revisa y analiza



que se encuentre completo para la segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba; de conformidad con el procedimiento, se elaboran las cédulas de citaciones y se trasladan al jefe del departamento jurídico para su respectiva firma. Se notifica a ambas partes la citación que señala día y hora para la audiencia u ofrecimiento de prueba.

El día de la audiencia, si hay conciliación se deja constancia por medio de acta y se finaliza la queja, procediendo a emitir una resolución para su archivo, si una de las partes no se presenta a la audiencia se hace constar la incomparecencia y se emite una resolución de declaratoria de rebeldía; si se ofrecen los medios de prueba pertinentes al caso, se emite una resolución de apertura a prueba por diez días, prorrogándose a razón de la distancia; aplicando supletoriamente el Código Procesal Civil y Mercantil. El jefe del departamento jurídico recibe el expediente con lo resuelto por el responsable del caso, analiza la resolución y la traslada a la dirección para su respectiva firma.

La dirección recibe, analiza y firma la resolución correspondiente al caso y la traslada al departamento jurídico, éste recibe el expediente y actualiza la base de datos, reproduce la resolución, notifica al interesado según sea el caso sobre la resolución final de declaratoria de rebeldía o apertura a prueba. Una vez recibida la notificación por las partes de apertura a prueba por el plazo de diez días, que pueden ser prorrogados por razón de la distancia, presentan los medios de prueba ofrecidos en la segunda audiencia para el diligenciamiento de los mismos; si se emitió resolución de declaratoria de rebeldía, transcurridos los cinco días después de notificadas las partes, se emite la resolución final. Si las partes presentan los medios de prueba, una vez diligenciados



dentro del plazo establecido, dentro de los cinco días posteriores de vencido el plazo, se emite la resolución final de conformidad con las pruebas aportadas.

Emitida la resolución que corresponda, es revisada por el jefe del departamento jurídico, y posteriormente se traslada a la dirección para su respectiva firma. Firmada la resolución final, se procede a notificar y en el caso de que se considere perjudicada alguna de las partes, interpone recurso de revocatoria o reposición dentro del plazo de cinco días luego de estar firma la resolución. El departamento jurídico recibe el memorial de interposición del recurso de revocatoria o reposición y lo traslada al responsable del caso, éste a su vez emite un informe circunstanciado al Ministerio de Economía y eleva el expediente para su respectivo trámite.

En caso que la resolución no sea impugnada y una vez vencido el plazo para el cumplimiento del proveedor; el consumidor o usuario procede a solicitar que se certifique la resolución final, la cual constituye título ejecutivo para iniciar la ejecución en el procedimiento civil correspondiente; vencido el plazo fijado al proveedor en la resolución para cumplir con el consumidor o usuario, la DIACO procede a remitir el expediente certificado con informe circunstanciado a la Procuraduría General de la Nación, para iniciar el cobro de la multa impuesta en la resolución por la vía económica coactiva. Lo anteriormente expuesto se encuentra regulado de los Artículos 84 al 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.





## **2.6. Recursos económicos a favor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

Como ya se ha establecido la DIACO es dependencia del Ministerio de Economía, por tanto, los fondos no son asignados por algún porcentaje específico que establezca la ley, al contrario, ésta únicamente establece que los fondos le serán asignados anualmente a través del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado. Entonces la asignación de recursos es de acuerdo a lo que el Ministerio de Economía decida en el anteproyecto del presupuesto, el cual posteriormente es enviado a la dirección técnica del presupuesto quien lo envía al Congreso de la República de Guatemala para su estudio, análisis y aprobación.

Además de esos ingresos, el Artículo 63 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece otros ingresos a favor de la DIACO y son los siguientes:

- a) Aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales o internacionales.
- b) Bienes de cualquier naturaleza, que le sean transferidos por el Gobierno de la República o por entidades descentralizadas por el Estado.
- c) Donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas.
- d) Fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación.
- e) Fondos provenientes de ingresos suscitados por el cobro de sanciones impuestas a proveedores infractores, que incrementan sus fondos privativos.

## **2.7. Resultados ineficaces e ineficientes de la DIACO que hacen necesaria la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tiene facultades para sancionar a proveedores, de acuerdo al Artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; de la siguiente manera:

- a) Apercibimiento escrito
- b) Apercibimiento público
- c) Multa: la cual debe constar en la resolución con la que concluya el procedimiento administrativo sancionador, que debe pagar dentro de los diez días siguientes en el departamento de tesorería. Al incumplir, la DIACO inicia la vía económica coactiva.
- d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor.
- e) De oficio hacer del conocimiento del Ministerio Público si de la investigación realizada apareciera la comisión de un delito.

Sin embargo, estas sanciones no han sido suficientes para que exista mayor preocupación en los proveedores para cumplir con los derechos de los consumidores. Asimismo, la poca supervisión que se realiza de los libros de quejas ha permitido que varios proveedores no le den seguimiento a las quejas que allí quedan plasmadas.

Otra situación ineficaz es la desprotección en que se encuentran los consumidores o usuarios respecto a la prestación y cobro de los servicios públicos; debido a que la ley de Protección al Consumidor y Usuario, es supletoria de quejas contra servicios



públicos que tengan legislación específica. En estos casos otros países han reconocido que para solucionar un conflicto de esta naturaleza, es necesario contar con un tercero que no sea parte del mismo; siendo la excepción el caso de Guatemala, en donde día a día se cometen arbitrariedades y violaciones a los derechos tanto de consumidores como de usuarios; porque el proveedor es quien debe darle trámite a la queja y es la persona contra quien se plantea.

En este sentido, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tiene un gran número de quejas respecto a esta materia que han quedado estáticas y sin darle ningún tipo de solución; debido a que es impotente al momento de actuar, por ejemplo: las quejas que se dan en los restaurantes por malos servicios prestados, pues aunque los consumidores llenen el libro de quejas, esto no les garantiza que sus reclamos vayan a ser vistos o escuchados por las autoridades correspondientes; ya que es un simple papel el que se llena sin tener un fundamento de que será entregado.

Los problemas con los servicios públicos se deben a que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 2 establece: "Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios



personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.”

El artículo citado tampoco hace referencia de manera específica a cuál podría ser la intervención que debe tener la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor respecto a los servicios de telefonía, cuando los derechos de los consumidores o usuarios son violentados; por ejemplo, al adquirir un celular con línea fija en donde el proveedor obliga al consumidor a acatar las disposiciones del contrato sin poder reclamar nada; y a pesar de que se trata de un contrato de adhesión, como esta ley es supletoria y muy general, impide a la DIACO que pueda actuar en defensa de los derechos de los usuarios de ese servicio en específico.

Se podría decir entonces que la actividad realizada por la DIACO ha sido satisfactoria de acuerdo a su regulación legal; sin embargo, existe desprotección y desequilibrio entre el proveedor y el consumidor o usuario, pero no directamente por la ineficiencia de tal Dirección, sino por la regulación legal que en lo relativo a servicios públicos, entidades financieras y bancarias remite a cada ley especial, con lo cual se está violando el derecho constitucional de igualdad al que todos tienen derecho, por no mantener en el mismo nivel a los consumidores y usuarios, y por no regular todos los servicios.

Por otro lado, hay que resaltar la poca intervención que han tenido las asociaciones de consumidores; pues de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, podrán substanciar los reclamos de los



consumidores de bienes y servicios que se deriven del incumplimiento de la ley; en estos casos, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes, para lograr un arreglo conciliatorio favorable para ambas.

El Artículo 9 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece las finalidades que poseen las organizaciones de consumidores y usuarios, por lo tanto, haciendo un comentario de las mismas, se puede decir que tales organizaciones pretenden transformar a consumidores pasivos en ciudadanos activos; sin embargo, en Guatemala el movimiento de consumidores es todavía débil, por lo que es necesario que se fortalezca, ya que la acción conjunta de los consumidores y usuarios constituye un poderoso instrumento para obligar a los proveedores a cambiar su comportamiento capitalista.

Los consumidores organizados tienen poder y responsabilidad de influir en las políticas públicas, ya que la unión es más efectiva que el trabajo individual y así hacer del consumo una actividad humanamente enriquecedora e inteligente. Los ciudadanos deben asumir el poder como consumidores o usuarios, deben entender que tienen capacidad de mantener en el mercado o no un bien o un servicio que no satisfaga sus requerimientos.



## 2.8. Criterios sobre las deficiencias de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

“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.”<sup>20</sup>

Es evidente el grado de diferencias económicas que existen actualmente entre proveedores y consumidores o usuarios; ante tal situación, consumidores y usuarios se encuentran vulnerables e indefensos y más en un Estado como Guatemala, en donde frecuentemente se ven abusos en los derechos de quienes tienen menos probabilidades económicas; por tanto, es necesaria la protección estatal para que los consumidores y usuarios lleguen a estar a un nivel equitativo.

“Ha sido tanta la preocupación por la tutela y protección a los consumidores y usuarios que se ha elevado a un principio constitucional. Guatemala no ha sido la excepción, al encontrarse consagrado en la Constitución Política de la República, en el apartado de los derechos humanos sociales, la protección al consumidor y usuario, lo cual se debe a que todas las personas no importando raza, color, edad, sexo, situación económica, llegan en determinado momento a consumir un producto o a utilizar algún servicio, por consiguiente es necesario que exista participación activa estatal para protegerlo.”<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Lorenzetti, Ricardo. **Comercio electrónico**. Pág. 221

<sup>21</sup> Sánchez Calero, Fernando. **Principios del derecho mercantil**. Pág. 31



“En Guatemala existe un alto nivel de desconfianza por la institución encargada de atender las denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, dando como resultado la falta de seguimiento y resolución, lo cual es consecuencia de no contar con recursos necesarios, ni el personal técnico adecuado. Esta desconfianza se evidencia en la población guatemalteca al momento de inhibirse de presentar quejas, reclamos o denuncias ante la DIACO, pues no obtienen resultados satisfactorios, ni la plena defensa de sus derechos.”<sup>22</sup>

“Existe una desconfianza muy fuerte pero no es por falta de recursos técnicos, económicos, entre otros, sino porque a la DIACO no le fue conferida autonomía, siendo indispensable en este tipo de instituciones, para evitar la intervención de proveedores que mantienen el poder económico. La falta de autonomía propia en la DIACO la hace inoperante. Una institución como la DIACO jamás será totalmente eficiente y eficaz ya que no es autónoma y menos si no cumple las funciones para las cuales fue creada que es la defensa del consumidor.”<sup>23</sup>

Derivado de estos comentarios de algunos jurisconsultos, se puede indicar que la DIACO se ve limitada a la solución de controversias suscitadas entre proveedores, consumidores y usuarios; principalmente por no poseer autonomía para tomar decisiones, y por no contar con suficiente personal y recursos económicos que faciliten la tarea de imponer infracciones severas cuando el caso lo amerite; además, muchos guatemaltecos no poseen la suficiente información y enseñanza para poder defender

---

<sup>22</sup> Estrada de Illescas, Ana Claudine. **Ob. Cit.** Pág. 87

<sup>23</sup> Jordán Gutiérrez, Petrona del Carmen. **Ob. Cit.** Pág. 75



los derechos que les han sido vulnerados, pues muchos ignoran a dónde dirigirse para plantear una queja por alguna situación vivida al adquirir un producto o un servicio determinado; asimismo, provoca que los proveedores sigan cometiendo arbitrariedades que violentan el principio de igualdad, la salud, la integridad, la seguridad y legítimos intereses económicos de las personas; por lo tanto, estos siguen ejerciendo más poder sobre consumidores y usuarios, pisoteando sus derechos totalmente; y en la mayoría de ocasiones enriqueciéndose de forma indebida a costa de los ingresos de todos los guatemaltecos.

## **2.9. Fundamento jurídico que establece la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario**

A continuación se presentan los diferentes fundamentos contenidos en la legislación guatemalteca; considerándolos como el sustento jurídico para que se pueda crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; siendo los siguientes:

La Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 119 inciso 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...”

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 107 regula: “Procuraduría. En el plazo de cinco años contados 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 del Usuario.”

Debido a lo anterior es una obligación estatal establecida en la Constitución Política de la República de Guatemala; que el Organismo Ejecutivo, a través del Ministerio de Economía verifique la protección y defensa de la población respecto a sus derechos al momento de adquirir un bien o servicio determinado; incluyendo los diversos cambios que sean necesarios y obligatorios cumplir para llegar a este fin; además, al emitirse la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se estableció la obligación directa al Congreso de la República de Guatemala, de emitir a los cinco años de la fecha de creación de tal ley; el decreto que determinara que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convirtiera en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; sin embargo, hasta la presente fecha esto no se ha cumplido.

Este capítulo enmarca todas las funciones que legalmente tiene la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; la forma en que se organiza y los procedimientos que utiliza para resolver las quejas y denuncias que recibe diariamente; sin embargo, una de las principales funciones que debería cumplir es la relativa a la educación y la orientación del consumidor o usuario; en cuanto a saber elegir los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como la forma en que deben hacer valer los derechos que les asisten, cuándo y dónde pueden ejercer y reclamar tales derechos.





## CAPÍTULO III

### 3. Protección de los derechos de consumidores y usuarios

#### 3.1. Protección del consumidor y usuario en derecho mercantil

“Se ha visto que las relaciones comerciales han ido evolucionando a través de los tiempos, en la época antigua no se daba una protección al consumidor y usuario, ya que las relaciones comerciales se realizaban únicamente entre los que se dedicaban a esa profesión, el comercio. Posteriormente en el siglo XX con el surgimiento de las marcas, nombres comerciales, competencia desleal, entre otras, surge la protección al consumidor y usuario y se regulan las operaciones que son llevadas a cabo por las empresas dedicadas al comercio, de este modo se da la intervención estatal lo cual es a nivel internaciones, con lo cual se controla el acceso de empresas en determinados sectores de la actividad económica.”<sup>24</sup>

#### 3.2. Derechos del consumidor y usuario en la contratación mercantil

“Es a través del derecho privado que se le da protección a los derechos de los consumidores y usuarios, específicamente a través de la contratación. El tema de las cláusulas abusivas y de las condiciones generales, en aspectos como el de prestación,

---

<sup>24</sup> León Tovar, Soyla. **Contratos mercantiles**. Pág. 94

cumplimiento o responsabilidad en el contrato, son el centro de la problemática de la protección al consumidor que se presenta en materia mercantil.”<sup>25</sup>

### 3.2.1. Contratos de adhesión

La importancia de este tipo de contratos se debe a que es a través de ellos que muchas personas sufren arbitrariedades y violaciones en sus derechos fundamentales como consumidores y usuarios; pudiéndose establecer que contrato de adhesión, es aquella declaración de voluntades de dos personas por medio de la cual se crea, modifica o extingue una obligación y donde una de ellas impone de manera coercitiva las condiciones en que se va realizar tal declaración sin que la otra pueda alegar algún tipo de modificación.

Dentro de la contratación mercantil existen los llamados contratos de adhesión a los cuales el Código de Comercio de Guatemala, en su Artículo 672 denomina de la siguiente manera y a la vez establece: “Contratos mediante formularios. Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas:

- a) Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario.
- b) Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato.

---

<sup>25</sup> **Ibid.** Pág. 98



- c) Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto.”

De igual forma como el tema analizado se refiere al consumidor o usuario, se debe hacer énfasis en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, específicamente en el Artículo 47 que establece: “Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión aquél cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establecen.
- b) Establezcan incrementos de precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y están consignadas por separado en forma específica.
- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no le sean imputables.



- d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.

Características de los contratos de adhesión:

- a) Deben constar en formularios impresos.
- b) Estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista.
- c) Si se incluye acuerdo de arbitraje debe escribirse en letras grandes y legibles la frase "ESTE CONTRATO INCLUYE ACUERDO DE ARBITRAJE".

Según la interpretación de este tipo de contratos, ésta debe ser de acuerdo con el contenido literal de las cláusulas contenidas en él, y en el caso de que exista alguna duda, éstas deben interpretarse en el sentido que favorezca más al consumidor y usuario. Si algunas de las cláusulas infringen la ley, éstas se tienen como nulas ipso jure. De todos los contratos de adhesión se debe entregar una copia a cada una de las partes que lo suscribe y en el caso de no existir ésta, el proveedor debe entregar una fotocopia al consumidor y usuario haciendo constar que ésta es fiel al original. Si no se



cumple con esta formalidad, las obligaciones adquiridas en tal contrato no pueden ser exigibles.

El consumidor o usuario que hubiere celebrado este tipo de contrato puede retractarse del mismo; siempre y cuando lo haga dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o la fecha en que se hubiere celebrado. Para que estos contratos tengan validez deben encontrarse debidamente inscritos mediante una copia en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; para que ésta dé su aprobación y se proceda a su registro. A través de este procedimiento, la DIACO puede velar porque se esté cumpliendo con todo lo estipulado en el contrato y no se esté violando ninguna norma debidamente establecida en la ley. Además, es una garantía para los consumidores y usuarios, ya que en el momento de realizarse el contrato con el proveedor, éste debe hacer relación a la resolución a través de la cual fueron aprobados e inscritos los contratos.

Todo proveedor de bienes o prestador de servicios que utilice los contratos de adhesión para la formalización de las obligaciones del consumidor o usuario; deberá elaborar o readecuar y presentar a la DIACO para su aprobación y registro, el formato de los referidos contratos, a fin de verificar que cumplan los requisitos establecidos en la ley y que no se encuentran dentro de las estipulaciones contenidas en el Artículo 47 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

De acuerdo con el Artículo 52 de la ley citada, los proveedores presentarán los contratos de adhesión, en forma directa o a través de su asociación o gremial



respectiva a la DIACO, quien procederá a su estudio y análisis; de ser necesario, correrá audiencia al proveedor para la discusión del contrato, a efecto de aprobarlo y llevar a cabo su correspondiente registro.

### **3.3. Los derechos humanos y el derecho del consumidor y usuario**

Los derechos humanos son: “Facultad que la norma atribuye de protección a la persona en lo referente a su vida, a su libertad, a la igualdad, a su participación política o social, o a cualquier otro aspecto fundamental que afecte su desarrollo integral como persona, en una comunidad de hombres libres, exigiendo el respeto de los demás hombres, de los grupos sociales y del Estado, y con posibilidad de poner en marcha el aparato coactivo del Estado en caso de infracción.”<sup>26</sup>

Respecto a esta definición otro autor dice: “Esta es una definición desde una perspectiva dualista, por un lado encontramos el fundamento iusnaturalista racionalista y por el otro, inserta esos derechos en normas jurídicas del derecho positivo; en otras palabras, los derechos humanos son derechos naturales, pero que deben ser protegidos por el sistema jurídico de un Estado. Ya no se trata de derechos que nacen antes de la formación del Estado, sino que deben ser protegidos por éste, los derechos humanos, son aquellas garantías que requiere un individuo para poder desarrollarse en la vida como persona.”<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Peces-Barba, Gregorio. **Historia de los derechos fundamentales**. Pág. 27

<sup>27</sup> Sagastume Gammell, Marco Antonio. **Introducción a los derechos humanos**. Pág. 4





“Toda persona posee unos derechos morales por el hecho de serlo y estos deben ser reconocidos y garantizados por la sociedad, el derecho y el poder político, sin ningún tipo de discriminación social, económica, jurídica, política, ideológica, cultural o sexual. Estos derechos son fundamentales, es decir se hallan estrechamente conectados por la idea de dignidad humana y son al mismo tiempo las condiciones de desarrollo de esa dignidad.”<sup>28</sup>

Los derechos humanos, son facultades que han existido con el hombre por su misma naturaleza y dignidad, son inherentes a todas las personas. Estos se encuentran fundamentados en valores establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos que giran en torno a la dignidad humana y son: la libertad, la seguridad, la igualdad y solidaridad. Es a través de un ordenamiento jurídico que los derechos humanos se encuentran reconocidos. La Constitución Política de la República de Guatemala los reconoce y en su Artículo 43 establece que esos son derechos inherentes a la persona humana y el Artículo 46 establece que en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptadas y ratificadas por Guatemala tienen preeminencia sobre el derecho interno.

El consumidor y el usuario, como personas tienen derechos que se derivan de los derechos humanos, al respecto se establece: “Primeramente, los derechos humanos se derivan de la naturaleza del hombre, pero el problema se encuentra cuando se interpreta la naturaleza del hombre, pues es ahí donde aparecen varias vertientes del

---

<sup>28</sup> Fernández, Eusebio. **El problema del fundamento de los derechos humanos.** Pág. 76



pensamiento.”<sup>29</sup> Este autor expone una interpretación moral, pues el hombre es un ser racional y es libre de tomar sus propias decisiones; esta concepción moral de la vida del hombre se deriva de una concepción social y es lo que se llama libertad política; cuando hay libertad política, se dice que no hay coacción y con esto se respeta el derecho que el consumidor tiene a la libre elección de los productos y servicios que desea adquirir para satisfacer sus necesidades.

### **3.4. Personas contra las que se protege al consumidor y usuario**

En las relaciones mercantiles existen varias personas que intervienen y entre éstas se encuentra al comerciante, al proveedor, al anunciante; quienes son las personas frente a las cuales se protege el derecho de los consumidores y usuarios.

Comerciante es la persona que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, se dedica a él habitualmente (personas físicas); también lo son las compañías mercantiles o industriales que se constituyen con arreglo a las disposiciones legales (personas jurídicas). El Código de Comercio de Guatemala, en el Artículo 2 define al comerciante así: “Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

- a) La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
- b) La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

---

<sup>29</sup> Rodríguez, Miguel Ángel. **Los derechos del consumidor**. Pág. 21



- c) La banca, seguros y fianzas.
- d) Las auxiliares de las anteriores.”

Proveedor, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 3 inciso g) lo define como: “La 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...”

Anunciante, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 3 inciso a) lo define como: “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...”

### **3.5. Derechos de consumidores y usuarios reconocidos internacionalmente**

#### **3.5.1. En la Comunidad Europea**

El Consejo de la Comunidad Económica Europea establece cinco categorías de derechos fundamentales del consumidor:

- a) Derecho a la protección de su salud y seguridad.
- b) Derecho a la protección de sus intereses económicos.



- c) Derecho a la reparación de los daños sufridos.
- d) Derecho a la información y a la educación.
- e) Derecho a la representación, es decir, a ser oídos para la adopción de medidas que puedan afectarlos.

Pero los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios que reconoce la Comunidad Europea son:

- a) “Derecho a elegir: Éste trata de que el consumidor tenga derecho a la libre elección del bien que va a adquirir o del servicio que va a contratar. Esto es el derecho a contar con una variedad de bienes y servicios en el mercado a precios competitivos, ya que si no existiese tal variedad, se tendría un solo bien o servicio que adquirir y el consumidor no tendría opciones para elegir lo que más le conviene.
- b) Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar la salud y la seguridad: Es considerado un derecho fundamental porque el consumidor debe ser protegido desde el primer momento de los riesgos que los productos o servicios adquiridos puedan causar en su vida, salud y seguridad. El consumidor debe ser informado sobre los riesgos en que pudiera incurrir si consume productos o servicios considerados nocivos o peligrosos contra su vida, salud y seguridad. Para que se respete este derecho es necesario que cada vez que el consumidor compra un producto lea todas las instrucciones del producto que está adquiriendo y de esta manera esté prevenido de los riesgos que pueda sufrir.



- c) Derecho a la información y educación: El consumidor tiene derecho a la adecuada educación y divulgación sobre las características de los productos y servicios ofertados en el mercado, así el consumidor puede comprar para luego tener libertad de decidir. El consumidor tiene el derecho de recibir todos los datos y características relevantes de los productos y servicios ofertados para poder realizar una elección informada. El consumidor también tiene el derecho de recibir información clara sobre los diferentes productos y servicios correspondientes a su composición, precio y riesgos que presenten los mismos, esta información debe ser de fácil acceso y comprensión al consumidor y contar con tal información antes de realizar el acto del consumo.
- d) Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales: Éste debe ser garantizado no sólo respecto a normas que lo protegen como tal, sino que se consideran de aplicación, además las leyes civiles, mercantiles y penales que regulan el comercio y el régimen de autorización de cada producto o servicio. Los intereses económicos y sociales del consumidor deben ser respetados en todo momento desde la oferta de productos y servicios, hasta su posterior promoción y publicidad.
- e) Derecho a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios: Debido a que algunos derechos básicos de los consumidores no son respetados, este derecho cobra una mayor importancia que los demás. El consumidor tiene derecho a la efectiva prevención de los daños patrimoniales y morales. En el caso de que una relación de consumo cause daño al consumidor, el derecho a ser indemnizado lo



ejerce éste por la vía administrativa o judicial. La indemnización persigue que el consumidor quede librado económicamente, tras haber sufrido un daño causado por la inobservancia de los derechos que tiene reconocidos como tal, siempre que la persona haya causado daño sea responsable.

- f) Derecho de asociación: El consumidor tiene derecho a constituir asociaciones de consumidores con el objeto de la defensa y representación de los mismos. La libertad de asociación es un derecho reconocido universalmente. A través de la constitución de asociaciones de consumidores se garantiza la defensa y representación de los mismos.
- g) Derecho de audiencia, participación y representación: Todos los consumidores a través de las asociaciones deben ser oídos y consultados cuando se estén redactando reglamentos, leyes, entre otros, sobre materias que afecten sus intereses.
- h) Derecho a recibir servicios públicos eficientes: El consumidor tiene derecho a la adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos por sus proveedores, sean estos públicos o privados.
- i) Derecho al cumplimiento de lo ofertado: El consumidor tiene derecho a recibir el producto o servicio en el tiempo, cantidad y precio prometidos. El consumidor puede exigir al proveedor el cumplimiento exacto del producto o servicio ofertado, en cuanto a las características y términos de lo prometido.



j) Derecho a la protección en casos de subordinación o indefensión: Este es un derecho fundamental que consiste en la evidencia de que en muchos supuestos el consumidor se encuentra en inferioridad de condiciones con respecto al proveedor, fabricante, comerciante o importador, por tanto, en lo que a información se refiere como a contratación.”<sup>30</sup>

### 3.5.2. En la Organización de Naciones Unidas

“Según las Directrices sobre la Protección de los Consumidores, estos tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a ser abastecido: Cuando se realiza la práctica abusiva de la limitación de la producción, de los mercados o el desarrollo tecnológico, en perjuicio de los consumidores, en relación con mercaderías o servicios destinados o necesidades primarias, autoriza al Poder Ejecutivo a obligar a continuar con la producción, industrialización, comercialización, distribución o prestación de servicios, como también a fabricar determinados productos, dentro de los niveles o cuotas mínimas a fin de asegurar el abastecimiento.
- b) Derecho a ser escuchado y representado: Los grupos organizados de consumidores han asumido su representación, ya vigilando la producción y comercialización y sus calidades, peticionando ante las autoridades, inclusive las judiciales. En la realidad actual del mundo constituyen un grupo de presión de significativa importancia.

---

<sup>30</sup> López Contreras, Rony Eulalio. **Derechos humanos**. Pág. 111



- c) Derecho de acceder a la jurisdicción: Consiste en la facultad que tiene el consumidor de acudir a los órganos jurisdiccionales o a los órganos administrativos según sea el caso.
  
- d) Derecho a ser protegido en la salud y en la seguridad: Consiste en un deber de seguridad que el fabricante asume frente al adquiriente por los daños que el producto le pueda causar.
  
- e) Derecho a ser protegido en los intereses económicos: Se refiere a que el consumidor ha de contratar en condiciones equitativas los bienes y servicios.”<sup>31</sup>

### **3.6. Protección al consumidor y usuario en la legislación guatemalteca**

El derecho de los consumidores que se desenvuelven en un sistema económico de libre mercado, como otros derechos de los guatemaltecos, se garantiza a través de un ordenamiento jurídico; siendo el Estado el que vela porque tal ordenamiento sea debidamente aplicado a través de sus diferentes organismos estatales. A continuación se explica cómo se protege el derecho de los consumidores en las diferentes leyes del ordenamiento jurídico guatemalteco:

---

<sup>31</sup> **Ibid.** Pág. 123





## **Constitución Política de la República de Guatemala**

Como ley suprema del ordenamiento jurídico guatemalteco, protege los derechos de los consumidores en los siguientes artículos:

- a) Artículo 43: Regula la libertad de industria, comercio y trabajo.
- b) Artículo 96: Regula el control y calidad de los productos.
- c) Artículo 97: Regula el medio ambiente y equilibrio ecológico.
- d) Artículo 99: Contiene disposición relacionada sobre alimentación y nutrición.
- e) Artículo 118: Regula lo relacionado al régimen económico y social donde el Estado es el orientador de la economía nacional.
- f) Artículo 119 inciso i): Regula lo relativo a las obligaciones del Estado en defensa del consumidor y usuario.
- g) Artículo 120: Regula la intervención de empresas que prestan servicios públicos.
- h) Artículo 130: Regula la prohibición de los monopolios.

## **Código Civil**

Aquí se encuentra regulado lo relativo a las personas, tanto físicas como individuales, se relaciona con el derecho de los consumidores en los artículos siguientes:

- a) Artículo 1520: Relativo a los contratos de adhesión.
- b) Artículo 1629: Se establece la oferta al público.
- c) Artículo 1790: Se encuentra la compraventa



- d) Artículo 1809: Contiene las disposiciones acerca de las obligaciones del vendedor y en donde se le garantiza al comprador la pacífica y útil posesión de la cosa.

### **Código de Comercio de Guatemala**

Regula todo lo relacionado al comercio y todas las relaciones que se dan dentro del mismo, protege los derechos del consumidor en los siguientes artículos:

- a) Artículo 361: Prohibición de monopolios
- b) Artículo 362: Regula la competencia desleal
- c) Artículo 363: Disposiciones sobre competencia desleal

### **Código Penal**

Muchas veces al momento en que se viola algún derecho del consumidor, esas infracciones, arbitrariedades, violaciones, son constitutivas de delito y por lo tanto este derecho se relaciona con los artículos siguientes:

- a) Artículo 263: Establece el delito de estafa.
- b) Artículo 340: Establece el delito de monopolio.
- c) Artículo 341: Contiene disposiciones acerca de otras formas de monopolio.
- d) Artículo 342: Establece el delito de especulación.



## **Código de Salud**

Este código se relaciona con los derechos del consumidor en los siguientes artículos:

- a) Artículo 43: Regula la seguridad alimentaria y nutricional
- b) Artículo 49: Establece lo relativo a la publicidad y consumo perjudicial.
- c) Artículo 50: Regula la prohibición de venta y consumo a los menores de 18 años de edad.
- d) Artículo 128: Establece el derecho de la población a consumir alimentos inocuos y de calidad aceptable.
- e) Artículo 129: Establece la formulación de políticas y programas y que el Ministerio de Salud y Asistencia Social creará el Programa Nacional de Control de Alimentos.
- f) Artículo 131: Regula el registro sanitario.

## **Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

Únicamente cabe mencionar, que esta ley es la encargada de regular los derechos de los consumidores y usuarios; la cual es la que se analiza en este informe, por lo que los artículos referentes al tema se han citado y se citan en toda la tesis.



### **3.7. Legislación comparada en referencia a la protección de los derechos de consumidores y usuarios**

La legislación guatemalteca no protege totalmente al consumidor y usuario, en comparación con otros países; para el efecto, en este punto se hace un análisis comparativo para establecer los parámetros y los alcances de la protección al consumidor y usuario en países como El Salvador y México; con el objeto de tomar como referencia tales legislaciones y así poder mejorar el ordenamiento jurídico guatemalteco; sobre todo en el ámbito procedimental, ya que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no otorga una protección jurídica del todo eficaz.

#### **3.7.1. Protección al consumidor y usuario en El Salvador**

“En el 2006, se creó en El Salvador la Defensoría del Consumidor, la cual tiene como misión proteger efectivamente los derechos de los consumidores y usuarios; facilitando la solución de conflictos en materia de consumo, acercando los servicios, profundizando la vigilancia de los proveedores, promoviendo la educación y la participación ciudadana y coordinando la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y ejercicio de ciudadanía.

Es una institución dotada de amplias atribuciones para ejercer activa y efectivamente la defensa de los consumidores y usuarios; para tales fines está dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio. La Ley de Protección al Consumidor tipifica las faltas y sus correspondientes sanciones; pero también promueve la prevención con programas de



educación a los consumidores. En igual forma establece medidas cautelares como la suspensión de la producción de un determinado bien o servicio ante la comisión de faltas graves o cuando constituya un peligro para la salud de los consumidores.

La Ley de Protección al Consumidor Decreto 776 aprobado en el año 2006 y que derogó el Decreto 666 regula con mayor detalle y precisión los derechos de los consumidores, así como el régimen disciplinario para los infractores ya que su articulado triplica el articulado de la ley derogada.

Entre los aspectos más relevantes e importantes que implementa ese ordenamiento jurídico, está lo siguiente:

- a) Régimen Sancionatorio: Se hace una clasificación detallada de las faltas según su gravedad: leves, graves y muy graves.
- Se establece un régimen de sanciones que corresponde a la gravedad de las faltas.
  - Por regla general, las sanciones se traducen en multas proporcionales a la gravedad del hecho y calculadas en salarios mínimos urbanos.
  - También puede imponerse la sanción del decomiso y destrucción de mercadería, así como la de cierre del establecimiento e inhabilitación del comerciante, ambos hasta por seis meses.
  - Se contempla la protección de los intereses colectivos y difusos.

- b) Creación del Centro de Solución de Controversias: Nace con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de diversos medios alternos de solución de disputas, de manera simple, breve, gratuita y confidencial. Se establece el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje como mecanismos para la solución de controversias. El arbitraje, se establece como mecanismo supletorio en caso de que los demás métodos intentados fallen y se establece la posibilidad de acudir a arbitraje de equidad, el arbitraje técnico y el de derecho. Se detalla con precisión el procedimiento para cada uno de los mecanismos alternos y en especial el arbitraje.
- c) Sistema de protección al consumidor: Se crea para involucrar en forma obligatoria a todas las instituciones gubernamentales cuyas actuaciones inciden o repercuten en la protección de los derechos de los consumidores. Este sistema es coordinado y controlado por la Defensoría.
- d) Procedimiento administrativo: El procedimiento administrativo que regula la Ley de Protección al Consumidor de la República de El Salvador y su reglamento, establece una serie de pasos, siendo los siguientes:
- Presentación de la denuncia: para iniciar el proceso, basta con presentar la denuncia la cual puede ser verbal, telefónica, escrita o vía electrónica.
  - Procedimiento sancionatorio: Este procedimiento, es un tipo de juicio que hace el Tribunal Sancionador para determinar si el proveedor ha cometido una infracción a la Ley de Protección al Consumidor; si así fuere, impondrá una multa como sanción.



- Resolución del tribunal sancionador: Las resoluciones que emite el Tribunal Sancionador, consiste en absolver o en sancionar al proveedor al pago de una multa, pero no a restituir los derechos del consumidor cuando se trata de casos individuales. Para que el consumidor pueda pedir la reparación de los daños y perjuicios, debe acudir a los tribunales comunes, para ello debe solicitar la certificación de la resolución del Tribunal Sancionador y solicitar a la Defensoría el respaldo jurídico en la instancia judicial.”<sup>32</sup>

Este último punto es de mucha importancia resaltarlo, en el sentido de que la resolución del Tribunal Sancionador constituye un título ejecutivo, ya que existe la facultad de pedir el respaldo del órgano judicial; no como en la legislación guatemalteca que la resolución administrativa carece de poder coercitivo alguno.

### **3.7.2. Protección al consumidor y usuario en México**

Inicia desde 1975 con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual vela por los intereses y por dar certeza y seguridad jurídica a las relaciones entre consumidores y proveedores.

---

<sup>32</sup> <http://www.defensoria.gob.sv/institución/estructura-organizativa/html>. **Defensoría del Consumidor.** (Guatemala, 31 de julio de 2012).



## Historia de la Procuraduría Federal del Consumidor

“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 enriqueció los derechos sociales del pueblo mexicano, ya que por primera vez se establecieron derechos para la población consumidora y se 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, la institución contaba ya en mil novecientos ochenta y dos con treinta y dos oficinas en las principales ciudades del país.

Para eliminar omisiones e imprecisiones, la ley ha sido objeto de diversas reformas, a partir del 7 de 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, y atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.

El 4 de enero de 1989, algunos artículos de la Ley confieren a PROFECO la atribución y facultad de sancionar y de recibir denuncias por violación de precios, el 6 de febrero de 1991, el Reglamento de la propia ley establece las bases de organización y funcionamiento de 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 la PROFECO para integrar funciones con 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.

### **La Procuraduría Federal del Consumidor**

Tiene como misión primordial, 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. Su visión se enfoca en ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley. Tiene como objetivos primordiales la protección de los derechos del consumidor, su promoción, el fomento de una cultura de consumo inteligente, la equidad en las relaciones de consumo, la seguridad jurídica en las relaciones de consumo y lograr hacer más eficiente el desempeño institucional.

Sus líneas estratégicas institucionales consisten en la prevención y corrección de prácticas abusivas en relaciones de consumo, el fortalecimiento del poder de los consumidores, brindándoles información y asesoría, desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores, incidir en la política reguladora 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, así como obtener la mayor eficiencia del desempeño institucional.

Entre los aspectos más relevantes e importantes que implementa ese ordenamiento jurídico, está lo siguiente:

- a) Derecho a la educación: se puede recibir educación en materia de consumo, conocer nuestros derechos y saber de qué forma los protege la ley, así como organizarse con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.
- b) Derecho a no ser discriminados: Al comprar un producto o contratar un servicio, no pueden negarse, discriminar o tratar mal por sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.
- c) Derecho a la compensación: Si un proveedor vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, se tiene derecho a que lo reponga o devuelva el dinero, así como a una bonificación no menor de veinte por ciento del precio pagado. También deberá bonificar cuando preste un servicio de forma deficiente o no lo proporcione. Asimismo, derecho a que se indemnice por los daños y perjuicios que haya ocasionado.

### **Quejas y denuncias**

- a) Asesorías: La PROFECO asesora a los consumidores y proveedores, dándoles a conocer de manera detallada los derechos y obligaciones con los que cuentan, de



qué manera los pueden ejercer y las consecuencias que se deriven del ejercicio de los mismos.

b) Quejas: Cuando algún proveedor o prestador de servicios no respete el precio, las cantidades, plazos, términos, entregas, condiciones, modalidades, características, garantías, intereses y demás compromisos referentes a la operación celebrada en forma verbal y escrita, los consumidores pueden presentar una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya sea en forma escrita o personal. Los requisitos para presentar la queja son:

- Nombre y domicilio del consumidor.
- Nombre y domicilio del proveedor que aparece en el contrato, comprobante o recibo.
- En caso de no aparecer en ninguno de estos documentos, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.

c) Conciliación: Si un proveedor no cumple, el consumidor o usuario está en la libertad de presentar su reclamación en la PROFECO quienes buscarán solucionar el problema, llamando telefónicamente al proveedor o visitándolo en su domicilio para buscar una rápida solución. Si con la llamada telefónica o con la visita domiciliaria no se consigue la solución del problema, las partes son citadas a fin de que juntos y de forma amistosa, encuentren la mejor solución.

d) Denuncias: A diferencia de la queja, cualquier persona puede presentar una denuncia, sin necesidad de ser directamente el afectado, no está obligado a presentar pruebas de las operaciones que denuncia, ni a proporcionar sus datos, es decir que la denuncia puede ser anónima. Por lo tanto simplemente deberá proporcionar sus datos completos que permitan identificar al proveedor y conocer la actividad comercial que se denuncia.

e) Arbitraje: es un medio para resolver el problema con tu proveedor. Si en la conciliación no se logra resolver el problema, la PROFECO puede intervenir como árbitro para resolver las diferencias entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las partes pueden solicitar el arbitraje de común acuerdo a la PROFECO para que ésta actúe como árbitro, ya que en la conciliación no se llegó a un arreglo, asimismo, cuando sin haber presentado una reclamación el proveedor y el consumidor, de común acuerdo lo soliciten a la PROFECO que intervenga como árbitro para resolver sus diferencias. Iniciado el arbitraje, en cualquier momento el proveedor y el consumidor o usuario podrán concluirlo a través del arreglo que más les convenga. PROFECO vigilará que tal arreglo se cumpla.”<sup>33</sup>

Este capítulo es de suma importancia ya que se estableció que la legislación guatemalteca protege todos los derechos tanto de consumidores como de usuarios; por lo tanto, los derechos de los consumidores deberían estar intactos siempre y no ser vulnerados de ninguna manera y si han sido vulnerados restituir el imperio de los

---

<sup>33</sup> <http://www.profeco.gob.mx/profeco/profeco.asp>. **Procuraduría Federal del Consumidor**. (Guatemala, 1 de marzo de 2012).



mismos; sin embargo, en muchos casos esos derechos quedan en el aire sin ningún tipo de solución, pues la Ley de Protección al Consumidor y Usuario sólo protege ciertos derechos, así como regula determinados servicios, sin incluir los públicos, que es donde se cometen más abusos.

En derecho comparado, es necesario indicar que si bien es cierto Guatemala ha avanzado en relación con la modernización de su legislación en materia de protección de los consumidores; es indispensable tomar como ejemplo la legislación salvadoreña y la mexicana, en relación a la manera de aplicar su ordenamiento jurídico para la protección de los derechos de consumidores y usuarios; que se enfocan plenamente en garantizar la efectividad y aplicación de su legislación; lo que no sucede en Guatemala, ya que la Ley de Protección al Consumidor no es del todo eficaz, al no regular todos los servicios públicos como materia de su competencia.



## CAPÍTULO IV

### **4. La importancia social y jurídica de instituir la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario**

#### **4.1. Importancia social**

La población guatemalteca día con día es directa o indirectamente consumidora o usuaria de algún tipo de producto o servicio; por lo tanto, es de suma importancia determinar la necesidad social que existe de que los derechos de tales personas no sean vulnerados al momento de ejercer tales actividades: para ese efecto es imprescindible la creación de una entidad que defienda de la mejor manera los derechos de esas personas; ya que en muchos casos sus derechos han sido vulnerados por empresas, entidades privadas, etc. que arbitrariamente manejan a su antojo tales derechos; sin que consumidores y usuarios tengan un fundamento que garantice que esos derechos vulnerados sean restituidos.

Un país en constante desarrollo como Guatemala, requiere una entidad eficaz que demuestre que el bienestar común está por encima de cualquier interés particular; y no es que tal institución no exista, ya que como se ha determinado existe la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, que si bien ha tratado de cumplir con los estándares de proteger al consumidor y usuario, no ha sido capaz de contrarrestar de la mejor manera los derechos violentados de consumidores y usuarios. Por este motivo surge la importancia de crear otra entidad que de verdad cumpla con todos los



requisitos, y sea independiente y eficaz al realizar sus funciones de defensa al consumidor y usuario.

En teoría la entidad que sí defendería todos los derechos de los consumidores sería una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; se dice en teoría, porque una cosa es crearla y otra cosa es que funcione bien, pero el riesgo se debe correr si se quiere ver un cambio, en un país que está necesitado de que ya no se vulneren tantos derechos en general; y que mejor si es empezando por la no vulneración de los derechos de consumidores y usuarios.

La importancia social se debe a que los guatemaltecos están inmersos en una sociedad de consumo; por lo que necesitan ser protegidos en todos sus derechos y esto sólo se puede lograr cumpliendo con lo que la legislación ordena; por lo tanto, las autoridades deben cumplir con su deber transformando la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; tal y como lo establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, de forma que se produzcan cambios fundamentados en la búsqueda de lo primordial que es el bienestar común de todos los guatemaltecos; además, se debe analizar la creación de una ley cuyas bases fundamentales sean la protección a los consumidores y usuarios en un nivel mucho más alto y eficiente; para que se logre hacer justicia a las personas que han sido vulneradas en sus derechos y jamás les han sido restituidos.





## 4.2. Importancia jurídica

En Guatemala existe la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, como fundamento jurídico de la protección a los derechos de consumidores y usuarios; tal norma jurídica determina los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios; además establece las funciones, atribuciones y obligaciones que posee la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; pero lo más importante es lo que establece el Artículo 107 de tal normativa: “Procuraduría. En el plazo de cinco años contados 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 del Usuario”.

Además, la Constitución Política de la República de Guatemala establece en su Artículo 119 lo siguiente: “Obligaciones 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...”

Por lo tanto, es imperativa y de suma importancia la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en sustitución de la DIACO; no sólo porque así lo establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sino porque ya han transcurrido más de seis años y no existe tal procuraduría; derivado de esto existe una laguna de ley, además, existe un proyecto de ley pero está neutralizado en el Congreso de la República; pues desde hace varios años la comisión de la defensa de los consumidores, presentó tal proyecto para que lo evaluaran y si fuera procedente



aprobaran; sin embargo, jamás lo han ingresado a la agenda legislativa, simplemente han discutido sobre sus parámetros pero no ha pasado de ese punto.

En este sentido, se podría decir que se manejan muchos intereses particulares al no querer que se instituya la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; ya que muchas empresas se verían afectadas por la imposición de sanciones fuertes, que de la creación de tal ley se derivarían al momento de violentar los derechos de consumidores y de usuarios; por otro lado, como dicha entidad sería totalmente autónoma, con independencia económica, técnica, etc. el Estado tendría que invertir mucho más de lo que invierte actualmente en la DIACO; y eso es lo que ha retardado la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; quedando claro que valen más los intereses particulares de muchos, que el interés general de Guatemala.

Derivado de lo anterior, se origina la importancia jurídica que radica en los siguientes elementos: a) tipo administrativo: la institución como tal; b) tipo normativo: se refiere a la norma jurídica que la sustenta, por la cual nace a la vida jurídica. Los de carácter administrativo son los más notorios y los que se harán sentir de forma inmediata desde el momento en que entre en vigencia la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Puesto que dejará de existir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dirección dependiente del Ministerio de Economía, y nacerá a la vida jurídica la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; como un ente autónomo



dentro de las instituciones del Estado de Guatemala. Pero para hablar de la autonomía de tal procuraduría, es necesario analizar en sentido amplio el hecho de que cumpla con los requisitos de todo ente autónomo (propias autoridades, independencia económica, independencia técnica).

### **Tipo administrativo**

Primero hay que establecer lo que es autonomía: “Autonomía es la potestad que dentro del Estado pueden gozar entidades suyas para regirse, conocida también como la vida propia e independiente de un organismo del Estado.”<sup>34</sup> “Potestad que dentro de un Estado tienen los municipios, provincias, regiones u otras entidades, para regirse mediante normas u órganos de gobierno propio.”<sup>35</sup>

La autonomía en forma directa, proveerá a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario la facultad de ser un ente estatal determinado en la ley; que posea la capacidad para formular libremente sus normas u órganos de administración, para el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del cuerpo legal que le da vida a tal institución. “Los entes autónomos 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

---

<sup>34</sup>Grupo Editorial Océano. **Diccionario enciclopédico ilustrado océano uno color**. Pág. 33

<sup>35</sup> Real Academia Española. **Ob. Cit.** Pág. 46



importante el autofinanciamiento, sin necesidad de recurrir al Presupuesto General del Estado.”<sup>36</sup>

Para poder cumplir los objetivos para los que será creada de forma autónoma la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; tendrá que poseer diversidad de programas en pro de los consumidores y usuarios, que son los afectados en la relación económico comercial que existe con los proveedores y distribuidores a que ellos acuden.

Guatemala se ha caracterizado por tener instituciones de carácter autónomo reconocidas en su Constitución Política; sin embargo, se puede establecer que ninguna tiene un carácter totalmente autónomo, ya que de alguna manera dependen del Estado; ya sea por la elección de sus autoridades, por lo económico que es una de las principales, etc. por eso es muy difícil determinar si existen o no instituciones de carácter autónomo; pues la figura real de autonomía es significado de libertad, separación e independencia de los organismos del Estado, pero nunca fuera de su orden constitucional.

“Jurídicamente la autonomía se establece y se regula por medio de normas jurídicas legales, o sea que, la autonomía, en general, se establece y se regula por medio de leyes. En Guatemala, la Constitución Política establece la autonomía de ciertas organizaciones públicas; que se pueden indicar que gozan de autonomía constitucional. Pero fuera de los casos especiales contemplados en la Constitución Política de la

---

<sup>36</sup> Calderón Morales, Hugo. **Derecho administrativo**. Pág. 247



República, se concederá únicamente la autonomía, cuando estime indispensable para la mayor eficacia de la entidad y el mejor cumplimiento de sus fines. Para crear entidades descentralizadas y autónomas, será necesario el voto favorable de las dos terceras partes del Congreso de la República.

Se ha tratado de interpretar que la autonomía de las entidades autónomas se refiere a su total independencia del órgano administrativo superior, enfocado en lo económico, negando que exista tal autonomía en aquellas entidades en las que obligatoriamente debe ser aprobado su presupuesto por el órgano central. Al participar un ente autónomo del presupuesto general del Estado, no quiere decir que haya una injerencia directa del Estado, ya que no existe porque el órgano autónomo goza de independencia en la distribución adecuada de su presupuesto, sin solicitar autorización a ningún otro órgano administrativo en su utilización.”<sup>37</sup>

Realizando un análisis, se puede establecer que ser una institución autónoma conlleva cinco condiciones esenciales para que ésta pueda subsistir dentro de un estado de derecho; siendo éstas las siguientes:

- a) Reconocimiento constitucional u ordinario de su autonomía.
- b) Ser capaz de designar o elegir a sus propias autoridades.
- c) Gozar de personalidad jurídica.
- d) Facultad de crear sus propias normas y gobernarse por ellas.
- e) Gozar de patrimonio e ingresos propios y disponer de los mismos libremente.

---

<sup>37</sup> Castillo González, Jorge Mario. **Derecho administrativo guatemalteco**. Pág. 244



Entonces se tiene que analizar de una forma detallada si la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; realmente sería un ente en el cual se observarían los cinco requisitos fundamentales para que pudiera ser de carácter autónomo; aunque como ya se sabe de los entes autónomos en Guatemala ninguno se salva de depender de una u otra forma del Estado; por lo que tal procuraduría tendría que cumplir con los requisitos de las entidades autónomas existentes, para poder nacer a la vida jurídica sin ningún problema.

### **Tipo normativo**

Al momento de la creación de un ente en sustitución de otro habrá un cambio normativo y para poder comprender este fenómeno; es importante no sólo entender la forma en que se crea la norma jurídica, sino entender la forma en que la norma jurídica sustituye a otra, para eso la Ley del Organismo Judicial, en su Artículo 8 establece: “Derogatoria de las leyes. Las leyes se derogan por leyes posteriores: a) Por declaración expresa de las nuevas leyes; b) Parcialmente, por incompatibilidad de disposiciones contenidas en las leyes nuevas con las precedentes; c) Totalmente, porque la nueva ley regule, por completo, la materia considerada por ley anterior; d) Total o parcialmente, por declaración de inconstitucionalidad, dictada en sentencia firme de la Corte de Constitucionalidad. Por el hecho de la derogación de una ley no recobrarán vigencia las que ésta hubiere derogado”.

“Al determinar la creación de una nueva ley, se debe establecer que es el producto del proceso legislativo, y que esta creación del Congreso de la República puede ser de



carácter general cuando afecta a toda la sociedad; o especial, cuando afecta a un determinado ámbito personal, material, espacial o temporal de validez.”<sup>38</sup> En este sentido es difícil determinar si la iniciativa de ley que pretende crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario es de carácter general o especial; tomando en cuenta que es de aplicación única y específica a consumidores, usuarios, distribuidores, vendedores y comerciantes en general; pero podría decirse que es de carácter especial, ya que sería creada para regular el comportamiento de la sociedad en el ámbito mercantil.

Sin embargo, eso sería un pensamiento erróneo, ya que hablar de consumidores y usuarios, se refiere a todas las personas de la sociedad guatemalteca; pues como ya se ha establecido anteriormente, todos de alguna manera son directa o indirectamente consumidores y usuarios en un determinado momento; incluso la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario sería un ente que necesita consumir o adquirir ciertos productos, tanto para poder subsistir como para realizar el objeto para el que ha sido creada; por lo tanto y tal como lo establece la misma iniciativa de ley, el ente que con ella se creará tendrá ámbito de aplicación en toda la República de Guatemala; es por ello que se llega a la conclusión que es de carácter general.

Asimismo, existen elementos que tienen que cumplirse para la creación de una ley; que son:

---

<sup>38</sup> Pereira Orozco, Alberto. **Introducción al estudio del derecho I.** Pág. 100

- a) “Formal: son las formas preestablecidas que para su creación deberán de cumplirse de acuerdo al ordenamiento jurídico correspondiente;
- b) Material: son todos aquellos que determinan su contenido, su naturaleza jurídica, sus caracteres de generalidad, permanencia y de abstracción, es decir todos aquellos aspectos necesarios para darle un objeto posible de conformidad con los planes de gobierno para cumplir con la finalidad del Estado que es el bien común.”<sup>39</sup>

Además, existen características que se deben cumplir para la creación de la ley que son:

- a) Abstracta: porque establece supuestos normativos, que son meras suposiciones hipotéticas, en el sentido de que se supone que las personas tendrán una relación de consumismo, así como el supuesto de que existirán proveedores que intentarán salir beneficiados en la relación comercial a cuenta de consumidores y usuarios, pudiendo violentar los principios de verdad sabida y buena fe guardada.
- b) Obligatoria: ya que su observancia y cumplimiento es coercitivo, es decir que es de forzoso cumplimiento siempre que se llenen los cinco supuestos para su creación.
- c) Permanente: ya que la mayoría de las leyes son de vigencia indefinida, este sería el caso de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, ya que se crearía de manera indefinida.

---

<sup>39</sup> **Ibid.** Pág. 106





- d) Producto de la potestad estatal: sólo los órganos que establece Constitución tienen facultad para dictar normas jurídicas, la iniciativa de ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, es el resultado de la propuesta hecha por ciertos miembros del Congreso de la República de Guatemala.
- e) Carácter general: está dirigida a toda la población guatemalteca ya que como se ha establecido varias veces, todos de alguna u otra manera somos consumidores y usuarios para poder cumplir con nuestras necesidades básicas y fundamentales.

### **4.3. Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario**

#### **4.3.1. Definición de procuraduría**

“Funciones del procurador. Local u oficina donde la ejerce establemente.”<sup>40</sup> “Oficina donde despacha el procurador. Procurador, que procura. Persona que en virtud de poder o facultad de otra ejecuta en su nombre algo.”<sup>41</sup>

La Ley de la Procuraduría Federal del Consumidor de México la define de la manera siguiente: “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

---

<sup>40</sup> Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 615

<sup>41</sup> Real Academia Española. **Ob. Cit.** Pág. 1839



funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto”.

La Ley de Protección al Consumidor de El Salvador la define así: “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”.

En base a las anteriores definiciones se puede establecer una definición más general: Órgano administrativo autónomo, no subordinado, con capacidad para designar su propio personal, con patrimonio propio, con libre poder de decisión sin que sea necesario contar con autorizaciones previas, con facultad para crear su propia ley orgánica y crear reglamentos relacionados con la materia; siendo su objeto principal promover y proteger los derechos de los consumidores y usuarios por denuncias de estos o por procedimientos que sean investigados e iniciados de oficio.

#### **4.3.2. Diferencias entre dirección y procuraduría**

El Diccionario de la Lengua Española define dirección como: “Acción y efecto de dirigir. Conjunto de personas encargadas de dirigir una sociedad, un establecimiento, etc.



Cada una de las oficinas superiores que dirigen los diferentes ramos en que se divide la administración pública.”<sup>42</sup>

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 53 define dirección como: “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 Dirección de Atención y Asistencia al consumidor es un órgano administrativo centralizado al Organismo Ejecutivo ya que depende del Ministerio de Economía; 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, ya que su poder de decisión se encuentra limitado.

Derivado de lo anterior se hace referencia a las diferencias más importantes existentes entre procuraduría y dirección:

- a) 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; en cambio la dirección por ser una dependencia y no tener libre disposición, sus

---

<sup>42</sup> **Ibid.** Pág. 830

procedimientos y resultados son lentos, erróneos, ineficaces y no logra resultados satisfactorios.

- b) Tiene la facultad para contratar a su personal de acuerdo a los requisitos establecidos en ley; es muy importante ya que una procuraduría no permitiría personal que por compromisos realizara actos a favor de proveedores que constantemente violenten derechos de los consumidores y usuarios.
- c) La independencia de patrimonio, permite la actuación fuera de injerencias, sugerencias, instrucciones de otros; esta característica propicia el cumplimiento de las actuaciones legales y permitiría que fueran más fluidas y flexibles, ya que teniendo independencia patrimonial se podría disponer de una mejor manera el presupuesto a utilizar en cualquier actuación, sin depender de otros factores que limiten el mismo.
- d) La procuraduría tendría entre sus atribuciones promover o procurar la protección y defensa de los consumidores, que puede considerarse la actuación de oficio para evitar violaciones a sus derechos; ya que actualmente la DIACO va actuando a medida que los consumidores acuden por alguna queja o reclamo.
- e) La DIACO tiene su sede en la ciudad de Guatemala y por ser un órgano centralizado de la administración pública, su actuación queda limitada a esa circunscripción; mientras que creado una procuraduría, ésta podría ampliarse a todos los departamentos del país sin ningún problema.



#### **4.3.3. Ente verificador de la no vulneración de los derechos de consumidores y usuarios**

Debe actuar como un órgano de control de relaciones comerciales, estableciendo que tanto consumidores como usuarios reciban a cambio del pago realizado a distribuidores o proveedores de productos o servicios respectivamente; un producto que sea equivalente en valor, calidad, cantidad, especie, al ofertado, anunciado o presentado. Esto quiere decir que la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario deberá controlar lo siguiente:

- a) Valor: al momento que un producto sea ofertado en un precio establecido al público potencialmente consumidor; éste será respetado durante el tiempo, modo y lugar, para que sea adquirido por los consumidores o usuarios que lo deseen; de modo que no sea modificado el valor arbitrariamente, con el fin de dañar la economía del consumidor en beneficio de la ganancia que pudiera tener el distribuidor o proveedor de los bienes o servicios.
  
- b) La calidad: los proveedores deben cumplir con los aspectos técnicos de creación de los bienes y prestación de los servicios que sean contratados. Por ejemplo, si se trata de la venta de una crema para la piel que supuestamente va a rejuvenecerla y mantenerla fresca; aquí se tendría que verificar que la calidad esté intacta, para que el producto no cause efectos secundarios o contrarios a las especificaciones del mismo.



- c) La cantidad: establecer la cantidad exacta que contienen aquellos productos que utilizan o requieren cualquier sistema de medición; con el objeto de que al ser promocionados, distribuidos o vendidos, realmente contengan la cantidad específica que indica el producto. Por ejemplo, el agua pura, en los envases utilizados para su venta se lee que contienen la cantidad de 1 litro; lo cual, debe coincidir al momento que el consumidor adquiera el producto ofertado y no menos por el mismo valor del que corresponde al ofertado.
- d) La especie: se debe verificar que el producto ofertado posea ciertas características como el sabor, el olor y el color, que lo hacen diferenciarse ante los demás de su mismo género y que lo hacen elegible y diferente ante los demás productos de distintas marcas. En este caso se trata de la competencia que realizan los productores o distribuidores de algún producto para vender más; pues todos ofrecen diferentes especificaciones queriendo ganar el mercado en toda la jurisdicción guatemalteca o en la mayoría; ofreciendo más calidad, mejor sabor o más cantidad en sus productos, siendo aquí donde se tiene que verificar que el producto sea de la especie que se está ofreciendo, ya que muchos con tal de vender más especifican u ofrecen el producto de distinta manera.

#### **4.3.4. Ente que proporcione programas de atención al consumidor y usuario para proteger los derechos de los mismos**

En la actualidad existe una evidente gran desventaja entre el consumidor o usuario y el productor o distribuidor; y que aunque existan programas de prevención sobre la



violación de los derechos del consumidor y usuario algunos casos en específico no podrán evitarse; puesto que algunos de los productores y distribuidores de bienes y servicios siempre tratarán de sacar el mayor provecho a costa del consumidor, que en la mayoría de ocasiones está en desventaja ante la imposición de condiciones que se hacen en las relaciones comerciales; por lo tanto, la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, deberá contar con un órgano exclusivo para detener los abusos tradicionales o convencionales que ocurren en contra de los consumidores como consecuencia de las imposiciones de las condiciones a que los sujetan al adquirir los productos o servicios que ponen a disposición de los mismos.

Además, se deben implementar programas destinados a la restauración de los derechos que hayan sido violentados en perjuicio de los consumidores que han cumplido con los requerimientos de los proveedores y distribuidores. Uno de los ejemplos que se dan actualmente es cuando se adquiere un teléfono celular con línea fija, en donde el contrato establece que tiene garantía por algún desperfecto; sin embargo, al momento de presentarse a la agencia respectiva, revisan el teléfono celular y resulta que ya no sirve y por consiguiente se tiene que comprar otro aparato ya que la garantía no cubre la totalidad del mismo o establecen que tenía garantía sólo por dos o tres meses; eso al momento de adquirir el teléfono celular no lo estipulan, simplemente el usuario firma el contrato sin ser orientado e incitado por el proveedor del servicio a leer tal contrato; con lo que se vulneran los derechos de los usuarios en este ámbito.

#### **4.3.5. Ente protector de las garantías mínimas dentro de las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores o usuarios**

Existen garantías mínimas y básicas establecidas en la legislación guatemalteca, las cuales adquieren los proveedores y consumidores y usuarios en las relaciones comerciales que decidan iniciar; entre éstas se pueden mencionar las siguientes:

- a) Información básica: todo producto debe contar con la información relativa a las características propias del mismo; tal como se establece en el Artículo 19 del proyecto de iniciativa de Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario: “Se considera básica la información relativa a las características de los bienes, productos y servicios, así como sus medidas, composición, precios, calidad y peso, instrucciones de uso y riesgos que represente su consumo o uso, condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento, así como si el producto es transgénico o no, consignadas en etiquetas, envolturas, empaques o envases, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacional aceptada, en moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan”.
  
- b) Exhibición de precios: algo básico para que toda persona se interese en los productos que piensa adquirir o comprar; es que deben tener un precio establecido, visible, entendible, para que el consumidor pueda realizar el análisis correspondiente sobre si está al alcance de su economía. Un claro ejemplo de este caso, son los restaurantes, regularmente los de gran renombre o que se encuentran situados en





lugares céntricos; pues prestan el servicio y al momento de presentar la cuenta la sorpresa es que va incluida la propina; mucha gente lo ignora y cancela la cantidad consumida cuando no es obligatoria cancelarla, sin embargo, es una forma de coerción indirecta que utilizan muchas entidades para enriquecerse indebidamente.

c) Publicidad engañosa: es aquélla que induce a error mediante ardid o engaño para defraudar a una persona en su patrimonio; en este caso se adquiere o compra determinado producto presentado de una forma por el productor o distribuidor, pero resulta que el mismo no cumple con lo establecido en la información prevista por el distribuidor o productor; haciendo que el consumidor sea afectado en sus pertenencias, patrimonio o heredad. Un ejemplo típico son las vallas publicitarias que muestran ofertas de comida de cierto tamaño; pero cuando el consumidor va al lugar determinado, se encuentra con la sorpresa de que la cantidad es menor a la ofrecida en la valla publicitaria y que además se tienen que cumplir ciertas condiciones para poder comprarla; esta publicidad engañosa se da muy seguido en Guatemala.

d) Garantías y condiciones de garantía: garantía es: "Un compromiso temporal o definitivo del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido con anterioridad, en caso de avería o desperfecto de fábrica".<sup>43</sup> En este se entiende y es obligatorio que todo producto debe estar garantizado por el fabricante o distribuidor, en relación al funcionamiento y al ensamblaje que ha llevado a cabo para poder sacar a la venta el producto que el consumidor está adquiriendo.

---

<sup>43</sup> Real Academia Española, **Ob. Cit.** Pág. 186



#### 4.3.6. Ente autónomo

Este tema es muy importante pero a la vez muy difícil, ya que se trata de constituir a esta institución como autónoma; pues significaría una inversión muy fuerte por parte de las autoridades el proporcionar todos los programas en beneficio de los consumidores y usuarios; ya que tal institución tendría que funcionar con presupuesto propio, con autoridades propias, con independencia técnica y otros factores más; que hacen que las autoridades sigan en el análisis de la creación de tal procuraduría. Al hablar de autonomía; se tiene que tomar en cuenta que tendría que estar totalmente desligada del Estado para realizar sus funciones como órgano autónomo; con lo cual, daría un servicio más eficiente a los consumidores y usuarios.

El problema sería que por la creación de esta institución, el Ministerio de Economía dejaría de percibir los recursos económicos que ingresan actualmente por la DIACO; lo que podría generar una gran controversia al no estar de acuerdo varios de los servidores públicos de tal institución, con que ese porcentaje ya no ingrese a tal Ministerio; por lo tanto, es difícil que se logre crear tal Procuraduría en estos momentos, a pesar de que hace años tuvo que haberse creado y es un tema de mucha discusión en el Congreso de la República de Guatemala; salvo que la administración pública del Estado de Guatemala, ejerza el papel de país desarrollado, en donde todos sus recursos económicos sean bien organizados y distribuidos a todas las instituciones que lo conforman, proporcionando lo necesario para la subsistencia de cada una de ellas; y así lograr que ejerzan sus actividades de forma eficiente y eficaz a la vez.



#### **4.3.7. Sanciones eficientes que se impondrían al instituir la procuraduría**

Un factor importante es la aplicación de las sanciones impuestas por la DIACO a proveedores infractores; ya que actualmente está limitada en la aplicación de las mismas, teniendo la facultad para aplicar las establecidas en el Artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; que son las siguientes:

- a) “Apercibimiento por escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado en la Dirección.
- b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios de comunicación.
- c) Multas, las cuales serán calculadas en unidades de multas ajustables (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del ciento por ciento del valor del bien o servicio.
- d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.”

De acuerdo a la iniciativa de ley presentada al Congreso de la República con la que pretenden instituir la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; tendrá facultades de imponer las siguientes sanciones:



- a) Multas. Las multas serán calculadas en unidades de multas ajustables, las cuales serán equivalentes al doble del salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas.
  
- b) Apercibimiento por escrito. Consiste en realizar una llamada de atención en forma privada al proveedor, con el propósito de que éste enmiende las razones por las cuales se le impone la sanción. El mismo lo formulará el funcionario o empleado de la procuraduría debidamente autorizado. Deberá imponerse al proveedor que haya cometido infracción calificada en esta ley como leve, sin perjuicio de la multa correspondiente.
  
- c) Apercibimiento público. Consiste en realizar una llamada de atención al proveedor a través de cualquier medio de comunicación masiva, cuyo coste deberá ser satisfecho por el infractor. Deberá imponerse necesariamente al proveedor que haya cometido infracción calificada por esta ley como gravísima, sin perjuicio de la multa correspondiente.

Al proveedor podrá imponérsele las sanciones siguientes por cometer infracciones calificadas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería. Si como consecuencia de una denuncia hecha por particulares o por el procedimiento de verificación o vigilancia impulsado por la procuraduría, se determine que un proveedor pone a disposición del público mercadería vencida, no identificada, deteriorada o que de cualquier manera pueda



significar riesgo para el consumidor, la procuraduría deberá ordenar el decomiso y destrucción de la mercadería, sin perjuicio de las demás sanciones a imponer.

- b) Cierre de establecimientos. En caso de las infracciones gravísimas sin perjuicio de las demás sanciones a imponer y atendiendo a los criterios de: a) riesgos para la salud; b) importancia de la entidad en el mercado; c) cuantía del beneficio obtenido; d) grado de culpabilidad, podrá ordenarse el cierre temporal del establecimiento de que se trate, por un plazo máximo de tres meses.
- c) Reparación, restitución, reposición o devolución. Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados y de otras sanciones que se desprendan de la infracción cometida; cuando proceda, el consumidor o usuario, previa devolución al proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o devolución de la cantidad pagada.

El ejercicio de estos derechos deberá hacerse efectivo ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor o usuario.

Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió si fuera mayor. Para los productos perecederos el plazo no podrá ser mayor de siete días.



#### **4.3.8. Aplicación de sanciones a casos concretos actuales en Guatemala**

Uno de los factores fundamentales de supervivencia y protección de una persona es su salud, seguridad y legítimos intereses económicos; por lo tanto, al momento de adquirir cualquier tipo de medicamento en entidades farmacéuticas, la persona debe satisfacer su necesidad de comprarlo de la manera más asequible, sin que exista algún tipo de abuso o arbitrariedad de parte de la empresa farmacéutica; sin embargo, durante más de cinco años los guatemaltecos han sido víctimas de engaños, la mayoría de veces por ignorancia en precios y al verse en la necesidad de restablecer la salud de su familiar, amigo, conocido, compañero de estudio, compañero de trabajo; adquiere el producto sin importar el precio y siempre que esté al alcance de su economía, enriqueciendo directa e indebidamente el establecimiento farmacéutico en cuestión.

Derivado de lo anterior, muchas personas han denunciado precios que a criterio de ellos son excesivos al momento de adquirir específicamente medicamentos para enfermedades crónicas, hipertensión, diabetes, cáncer, etc. ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; que durante los últimos años no se había preocupado en solucionar este tipo de quejas planteadas por los consumidores; sin embargo, desde principios de dos mil catorce al recibir constantemente denuncias de parte de consumidores sobre posibles precios excesivos; la DIACO se dio a la tarea de hacer una investigación constante semana tras semana, con ayuda del Ministerio de Salud y Asistencia Social para verificar precios; además de la Superintendencia de Administración Tributaria, encargada de revisar facturas de todos los establecimientos farmacéuticos denunciados.



Se verificó, se revisó, se analizó y se llegó a la conclusión de que varias cadenas de farmacias situadas en el territorio guatemalteco, tenían precios excesivos con incremento de hasta el 50% del valor real del producto; además de aparentar hacer descuentos de hasta el 35% en la venta de cada producto medicinal; generando publicidad engañosa hacia todos los consumidores del territorio guatemalteco, ya que el consumidor al ver que existían precios más asequibles a su economía no dudaba en consumir esos productos; a pesar que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su Artículo 20 establece: “Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.”

Queda claro entonces que los consumidores estaban siendo engañados y defraudados en su patrimonio; siendo seis farmacias en específico quienes excedían sus precios y engañaban mediante publicidad con descuentos inexistentes; ya que la fórmula de estas farmacias era cobrar un precio más alto excediéndose hasta el 50% de su precio real, para después venderlo a los consumidores haciéndoles creer que el medicamento tenía un descuento del 35% y al final terminar ganándole el 15% al producto. Sin embargo, la DIACO impuso varias sanciones de hasta ciento ochenta mil quetzales por publicidad engañosa a cada cadena de farmacias y otra sanción de ciento catorce mil quetzales por obstrucción a la acción verificadora; además de denunciar ante el Ministerio Público haber cometido el delito de especulación y estafa.

A pesar que la DIACO impuso sanciones e hizo denuncias formales ante el Ministerio Público, se ha comprobado las últimas semanas que varias farmacias pertenecientes a



las diversas cadenas farmacéuticas que se vieron en cuestión y de haber eliminado el supuesto descuento publicitado en tales establecimientos; siguen con los mismos parámetros de precios excesivos que cobraban con normalidad antes de ser denunciados; por lo que claramente se evidencia, que si bien la DIACO es una entidad que vela por la protección de los derechos de los consumidores guatemaltecos y restituye el imperio de los mismos si han sido vulnerados; se queda limitada cuando las entidades sancionadas hacen caso omiso a la sanción impuesta y siguen cometiendo arbitrariedades hacia consumidores y usuarios, defraudándolos en su patrimonio.

Por otro lado, la DIACO desde 2012 hasta lo que va de 2014, ha recuperado a favor de consumidores y usuarios guatemaltecos alrededor de dieciséis millones y medio de quetzales; por lo que no se puede negar que ha sido eficiente, pero si existiera una institución autónoma en todo sentido (propio presupuesto, propias autoridades, la no dependencia de otra institución, etc); tendría resultados más eficientes al momento de resolver conflictos entre proveedores, consumidores y usuarios; por este motivo y los demás antes expuestos surge la necesidad de instituir una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, ya que ésta ya no dependería del Ministerio de Economía y la DIACO desaparecería. Además, no es sólo por la necesidad de la sociedad sino que jurídicamente está establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que debe instituirse tal procuraduría.

Asimismo, al existir esta institución las sanciones serían más severas tal como se expuso anteriormente, ya que se impondría el doble de lo que impone la DIACO actualmente; además, se clausurarían los establecimientos de forma temporal si fuere





necesario, para ejercer verdadera presión en las entidades que hayan cometido violaciones en contra de consumidores y usuarios; así los guatemaltecos tendrían el respaldo necesario y la garantía de la restitución de sus derechos de la mejor manera; cumpliéndose el fin supremo del Estado que es el bienestar común de la población guatemalteca.

Teniendo claro la necesidad de instituir la procuraduría que hasta el momento sólo es un proyecto de ley; cabe resaltar que es el inicio del cambio para que ya no existan abusos o arbitrariedades en contra de consumidores y usuarios; pues al instituirse la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, las empresas, entidades, etc. tendrían que ser más imparciales y cuidadosas al proporcionar sus productos y brindar sus servicios determinados; derivado de las sanciones severas que se les impondrían, pero que lograrán la no vulneración de derechos de consumidores y usuarios y así hacer cumplir las normas jurídicas guatemaltecas.

Al conferir autonomía a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, se lograría que los procedimientos administrativos no fueran tan lentos e ineficientes y se ganaría la confianza de la población; ya que la gente ya no hace ningún tipo de reclamo porque sus quejas quedan en el olvido. Además, el no depender del presupuesto de otra institución y el disponer de su propio patrimonio, le permitiría supervisar en ciertos lapsos de tiempo a los proveedores; no sólo por los precios elevados sino para que estos cumplan con resolver todas las quejas presentadas ante ellos, esto sería un aspecto muy importante, ya que se actuaría de forma preventiva; aunque algunos opinan que las sanciones son muy severas, al final la población se sentirá agradecida



por los cambios radicales realizados hacia la defensa de sus derechos básicos y fundamentales, ya que se haría justicia.

En fin, existirían muchos beneficios al momento de crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; que serían para todos los habitantes de la República de Guatemala, que de una u otra manera siempre son consumidores o usuarios de productos y servicios respectivamente; y que buscan la forma más accesible y urgente de que sus derechos ya no sean vulnerados; sin embargo, se deben seguir ciertas directrices para la creación de tal procuraduría, sin que afecte el patrimonio del Estado y sobre todo, que no afecte el interés general de la población guatemalteca como consumidores y usuarios.



## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La DIACO fue creada para defender los derechos de los consumidores y usuarios, sin embargo, desde su creación ha sufrido deficiencias que le han impedido ejercer sus funciones de la mejor manera; dejando satisfechos los derechos de cierta cantidad de consumidores y usuarios, pero desprotegiendo los derechos de la mayoría; iniciando por la no solución de quejas planteadas por muchos, debido a la adquisición de productos y prestación de servicios ineficientes, que es uno de los factores principales de ineficiencia de tal institución; hasta otros factores de trascendencia distinta, ya que al carecer de independencia, no puede tomar decisiones directas por depender del Ministerio de Economía; decisiones que le permitirían de alguna u otra manera satisfacer los derechos de consumidores y usuarios. Además, la DIACO deja desprotegido al usuario ya que en el nombre de dicha Dirección, únicamente hace mención al consumidor.

Por todo lo expuesto en este informe, es de suma importancia desde el punto de vista jurídico y sobre todo social, que el Congreso de la República de Guatemala emita la disposición legal que establezca la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; la cual tiene que ser una institución autónoma, eficaz, imparcial, protectora de los derechos de consumidores y usuarios; que se encargue de evitar cualquier arbitrariedad suscitada en contra de los derechos de consumidores y usuarios; e imponga sanciones severas a los responsables de tales actos; además, legalmente está establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que tenía



que haberse instituido tal Procuraduría después de los cinco años de vigencia de dicha ley.



## BIBLIOGRAFÍA

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. 9ª. ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1930.

CALDERÓN MORALES, Hugo. **Derecho administrativo**. 6ª. ed. Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2003.

CASTILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo guatemalteco**. 3ª. ed. Costa Rica: Ed. Helio, 1990.

DE PINA VARA, Rafael. **Diccionario de derecho**. México, D.F.: Ed. Porrúa, 1965.

ESTRADA DE ILLESCAS, Ana Claudine. **Análisis jurídico y doctrinario de los derechos del consumidor en Guatemala**. Guatemala: (s.e.), 2006.

FERNÁNDEZ, Eusebio **El problema del fundamento de los derechos humanos**. Madrid, España: Ed. Debate, 1984.

Grupo Editorial Océano. **Diccionario enciclopédico ilustrado océano uno color**. Bogotá, Colombia: Ed. Océano, 1991.

<http://www.defensoria.gob.sv/institución/estructura-organizativa/html>. **Defensoría del Consumidor**. (Guatemala, 31 de julio de 2012).

<http://www.diaco.gob.gt/información.php>. **Historia de la Diaco**. (Guatemala, 12 de octubre de 2012).

<http://www.diaco.gob.gt/información.php>. **Misión**. (Guatemala, 12 de octubre de 2012).



<http://www.diaco.gob.gt/información.php>. **Objetivos de la Diaco**. (Guatemala, 12 de octubre de 2012).

<http://www.diaco.gob.gt/información.php>. **Visión**. (Guatemala, 12 de octubre de 2012).

<http://www.profeco.gob.mx/profeco/profeco.asp>. **Procuraduría Federal del Consumidor**. (Guatemala 1 de marzo de 2012).

JORDÁN GUTIÉRREZ, Petrona del Carmen. **Acción en pro de la defensa del consumidor**. Guatemala: (s.e.), 2005.

LEÓN TOVAR, Soyla. **Contratos mercantiles**. México: Ed. Mexicana, 2004.

LÓPEZ CONTRERAS, Rony Eulalio. **Derechos humanos**. 3<sup>a</sup>. ed. Guatemala: Ed. Servitag, 2008.

LORENZETTI, Ricardo. **Comercio electrónico**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Abeledo-Perrot, 2001.

MENDIZABAL Y MENDIZABAL, Felipe. **Introducción a la economía**. Guatemala: Ed. Piedra Santa, 1982.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1981.

PECES-BARBA, Gregorio. **Historia de los derechos fundamentales**. Madrid, España: Ed. Dykinson, 2010.

PEREIRA OROZCO, Alberto. **Introducción al estudio del derecho I**. 2<sup>a</sup>. ed. Guatemala: Ed. De Pereira, 2002.



Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española**. 22<sup>a</sup>. ed. Madrid, España: Ed. Espasa, 2001.

RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. **Los derechos del consumidor**. Madrid, España: Ed. Ceaccu, 2000.

RODRÍGUEZ DEL ÁGUILA, John Carlos. **La desprotección de los consumidores y usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios y sus repercusiones en la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**. Guatemala: (s.e.), 2008.

SAGASTUME GAMELL, Marco Antonio. **Introducción a los derechos humanos**. Guatemala: (s.e.), 1987.

SÁNCHEZ CALERO, Fernando. **Principios del derecho mercantil**. 4<sup>a</sup>. ed. Madrid, España: Ed. Mc Graw Hill, 1999.

VILLEGAS GARCÍA, Carlos. **Estrategias básicas de mercadotecnia**. Guatemala: Ed. Pegaso, S.A., 1982.

### **Legislación:**

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

**Código Civil**. Enrique Peralta Azurdía, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley número 106, 1964.

**Código de Comercio de Guatemala**. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 2-70, 1970.



**Código de Salud.** Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 90-97, 1997.

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

**Ley del Organismo Judicial.** Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 2-89, 1989.

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

**Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.** Presidente de la República de Guatemala, Acuerdo Gubernativo número 777-2003, 2003.