

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure of a man in a cap and robe, possibly a saint or scholar, holding a book. Above the shield is a crown with a cross on top. The shield is flanked by two lions rampant. Below the shield is a figure on horseback. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the Latin text "CETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

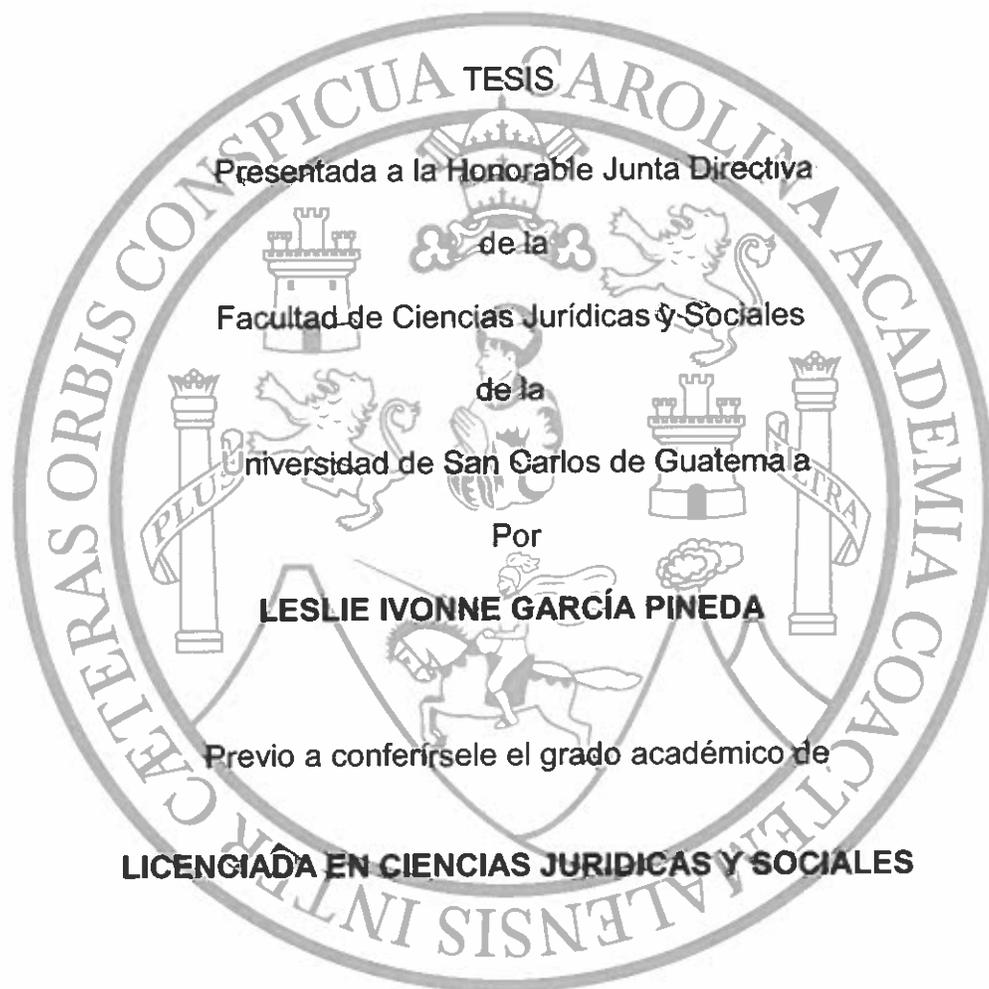
**INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS DIPUTADOS DEL CONGRESO DE LA
REPÚBLICA EN CREACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL
CONSUMIDOR.**

LESLIE IVONNE GARCIA PINEDA

GUATEMALA, FEBRERO 2023

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

**INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS DIPUTADOS DEL CONGRESO DE LA
REPÚBLICA EN CREACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL
CONSUMIDOR.**



TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LESLIE IVONNE GARCÍA PINEDA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, febrero 2023

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

DECANO	MSc.	Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL I	Lcda.	Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
VOCAL II	Lic.	Rodolfo Barahona Jácome
VOCAL III	Lic.	Helmer Rolando Reyes García
VOCAL IV	Br.	Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
VOCAL V	Br.	Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
SECRETARIA	Lcda.	Evelyn Johanna Chevez Juárez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL
EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera fase:

Presidente	Lic.	Ery Fernando Bamaca Pojoy
Vocal	Lic.	Renato Sánchez Castañeda
Secretaria	Lcda.	Amalia Azucena Garcia Ramírez

Segunda fase:

Presidenta	Lcda.	Jennifer María Isabel Soliz Revolorio
Vocal	Lic.	Domingo Alfredo Ajcú Toc
Secretaria	Lcda.	Dilia Augustina Estrada García

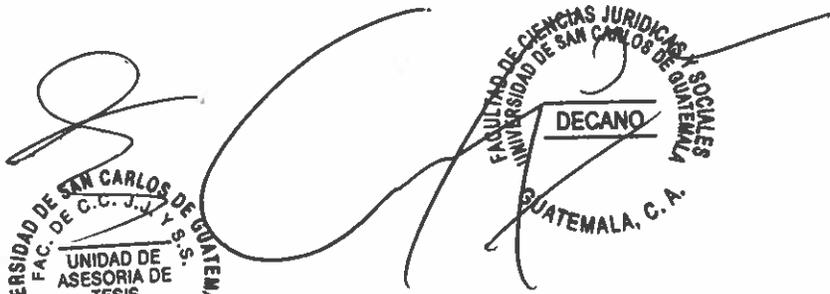
RAZÓN: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis" (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

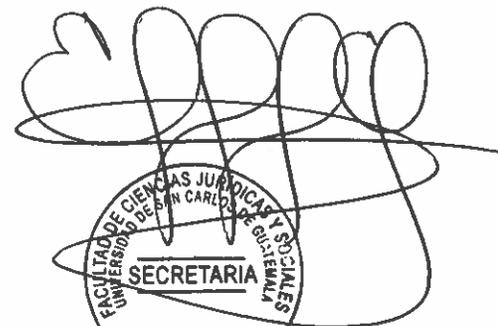


Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, veintiséis de enero de dos mil veintitrés.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante LESLIE IVONNE GARCÍA PINEDA, titulado INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS DIPUTADOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA EN CREACIÓN DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

CEHR/SAQO


 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 GUATEMALA, C. A.
 DECANO


 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 GUATEMALA, C. A.
 SECRETARIA





Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, veintiseis de mayo de dos mil veintiuno.

Atentamente pase al (a) Profesional, RAINER ARMANDO GORDILLO RODRÍGUEZ
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
LESLIE IVONNE GARCÍA PINEDA, con carné 201502659,
 intitulado INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS DIPUTADOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA EN
CREACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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.



ASTRID JEANNETTE LEMUS RODRÍGUEZ
Vocal I en sustitución del Decano

Fecha de recepción 3 11 2021

Asesor(a)
(Firma y Sello)

RAINER ARMANDO GORDILLO RODRÍGUEZ
ABOGADO Y NOTARIO



Guatemala, 9 de Noviembre de 2,021

Señor Doctor
Carlos Ebertito Herrera Recinos
Jefe de la Unidad de Tesis de la
Facultad de C.C. J.J. y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria, Zona 12

Señor Doctor:

En cumplimiento de la resolución de Decanatura del 26 de mayo de este año, asesoré el trabajo de tesis que presenta la Perito Contadora Leslie Ivonne García Pineda, intitulado "INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS DIPUTADOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA EN CREACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR".

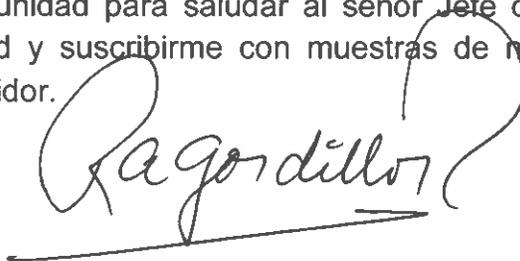
El método cuantitativo utilizado es el adecuado sobre la defensa del Consumidor y la investigación bibliográfica de la señorita García Pineda es correcta.

La investigación de la señorita García Pineda tiene además el valor de una divulgación científica sobre la Defensa del Consumidor, que será de utilidad para Estudiantes y Ciudadanos como también para estudiosos de la Defensa del Consumidor.

Asimismo hago constar que no existe parentesco entre la señorita García Pineda y su servidor tal como lo establece el artículo 31 de la normativa.

Por las razones expuestas, opino que puede aceptarse el trabajo identificado, para los efectos de la graduación de su autora.

Hago propicia esta oportunidad para saludar al señor Jefe de la Unidad de Tesis de nuestra Universidad y suscribirme con muestras de mi consideración como su atento y seguro servidor.



DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA UNIVERSIDAD



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

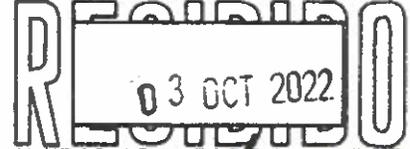
UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS
PRIMER NIVEL EDIFICIO S-5



Guatemala, 3 de octubre del año 2022.

Dr. Carlos Ebertito Herrera Recinos
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.

FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES



UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS

Hora: _____
Firma: _____

Estimado Dr. Herrera:

Por este medio me permito expedir **DICTAMEN EN FORMA FAVORABLE**, respecto de la tesis de **LESLIE IVONNE GARCÍA PINEDA** cuyo título es **“INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS DIPUTADOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA EN CREACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**.

El estudiante realizó todos los cambios sugeridos, por lo que, a mi criterio, la misma cumple con todos los requisitos establecidos en el Normativo respectivo para que le otorgue la **ORDEN DE IMPRESIÓN** correspondiente

Atentamente

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lcda. Karla Jazmín Moscoso del Cid
Consejero de Comisión de Estilo.



DEDICATORIA

- A MIS PADRES:** Luis García y Maritza Pineda por el apoyo incondicional y los consejos que me brindaron a lo largo de este camino.
- A MI HERMANO:** Eduardo García por su confianza y su apoyo incondicional.
- AL PROFESIONAL:** Rayner Armando Gordillo por sus enseñanzas y asesorías durante toda mi carrera universitaria.
- AL PROFESIONAL Y AMIGO:** Alejandro Talavera por estar conmigo desde el primer día que tome la decisión de estudiar esta maravillosa profesión.
- A MIS AMIGOS:** Antonio, Vicente, Emilio y Patricia, por su amistad fiel y sincera; y a todas aquellas personas que en algún momento formaron parte importante de mi vida.
- A:** La Gloriosa y Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala, grande entre las del mundo.
- A:** La Gloriosa Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



Presentación

El presente trabajo de tesis titulado “Incumplimiento por parte de los diputados del Congreso de la República de Guatemala en creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor” se realizó con el tipo de investigación cualitativa, puesto que es de carácter exploratorio y ayuda a recolectar la información a través de técnicas estructuradas y su muestra es más pequeña debido a que el método de recopilación de datos se basa en la interacción personal. La rama cognoscitiva de la ciencia del derecho a la que pertenece la presente investigación es al Derecho Administrativo puesto que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es un órgano que pertenece a la Administración Pública.

El objeto de la presente investigación fue establecer la necesidad de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor, las infracciones que cometen los proveedores contra los usuarios sin que tengan consecuencias relevantes debido al incumplimiento de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor, entidad con facultades de supervisar el cumplimiento de la norma y de la aplicación de las sanciones que se deriven del incumplimiento de la misma. Los sujetos de estudio de la investigación fueron los Consumidores, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, los Diputados al Congreso de la República de Guatemala y los Usuarios.

El aporte académico del trabajo de investigación es determinar el alcance o la afectación de derechos producida por el incumplimiento de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y la forma en que esto afecta a la población guatemalteca, así como hacer de conocimiento de todas la personas que el Congreso de la República de Guatemala está violentando e incumpliendo la norma dispositiva, esta investigación se realizó en la República de Guatemala del año 2021 al año 2022.



Hipótesis

Es lesivo a los consumidores y usuarios el incumplimiento por parte de los diputados del Congreso de la República de Guatemala en cuanto a la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor, debido a que se vulneran los derechos de los consumidores y usuarios al no tener un órgano con plena capacidad para poder ejercer las funciones a su cargo, se cree que la razón de su incumplimiento es la falta de presupuesto para la creación y funcionamiento de la misma.



Comprobación de la hipótesis

Luego de realizar la investigación, a través del método de análisis y el de síntesis, pudo comprobarse la hipótesis en cuanto a que se produce una vulneración a los derechos de los consumidores y usuarios al incumplir con lo establecido en el artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el sentido de no contar con un órgano con competencia y facultades que permitan garantizar los mismos.



INDICE

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Conceptos.....	7
1.3. Principios.....	11
1.4. Derechos y obligaciones de consumidores, usuarios y proveedores.....	13
1.5. Estructura de la Ley.....	22

CAPÍTULO II

2. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo número 777-2003.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.2. Contratos de adhesión en la legislación guatemalteca.....	26
2.2.1. Según el Código Civil guatemalteco Decreto Ley 106.....	29
2.2.2. Según el Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70.....	30
2.2.3. Según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.....	31
2.3. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	37
2.4. Considerandos para la creación del Reglamento.....	38

CAPÍTULO III

3. Dirección de Atención Asistencia al Consumidor.....	41
3.1. Antecedentes.....	41



3.2. Medios de resolución de conflictos.....	51
3.2.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes.....	54
3.2.2. Arbitraje de consumo.....	55
3.2.3. Procedimiento administrativo.....	56
3.6. Libro de Quejas.....	62

CAPÍTULO IV

4. Infracciones.....	63
4.1. Concepto.....	63
4.2. Diferencia entre infracción y falta o delito.....	69

CAPÍTULO V

5. Sanciones e incumplimiento de los Diputados al Congreso de la República de Guatemala.....	73
5.1. Concepto de sanción.....	73
5.2. Regulación de las sanciones y multas según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala y Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Acuerdo Gubernativo 77-2006.....	76
5.3. Extinción de la responsabilidad.....	81
5.3.1. Cumplimiento de la sanción.....	81
5.4. Diputados al Congreso de la República de Guatemala.....	82
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	88



INTRODUCCIÓN

La presente tesis se realiza desde el punto de vista de los consumidores y usuarios en relación a los efectos negativos que conlleva el incumplimiento de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, al violentarse sus derechos por parte de los proveedores de servicios y productos, derechos que son fundamentales y se encuentran regulados no solo en las leyes ordinarias, en la Constitución Política de la República de Guatemala sino también en instrumentos de carácter internacional.

Para una mayor comprensión la presente investigación se divide en seis capítulos: en el primero, se establece todo lo relativo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derechos y sus antecedentes; en el segundo, el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; en el tercero, todo lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y los métodos de resolución de conflictos; en el cuarto, las infracciones que cometen los proveedores de productos y servicios; en el quinto, las sanciones que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y en el sexto; la responsabilidad en la que incurren los diputados al Congreso de la República de Guatemala al incumplir con la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

El trabajo fue elaborado mediante la utilización del método analítico en cuanto a la legislación, los principios y la doctrina relacionada al derecho de consumo, integrando los métodos de deducción e inducción así como haciendo uso de la técnica bibliográfica, documentos e internet a través de los cuales se obtuvo un conocimiento esencial de los derechos y obligaciones de los proveedores, consumidores y usuarios. El trabajo de campo se realizó utilizando la técnica estadística, en aplicación del análisis e interpretación de los resultados adquiridos. Como resultado de la investigación se estableció que todos los días se vulneran los derechos de los consumidores y usuarios y que la Dirección de Atención y Asistencia



al Consumidor no es un órgano dotado con las facultades que permitan garantizar los derechos de los consumidores, además de contar con recursos limitados.

Se alcanzó el objetivo general de establecer la necesidad y el incumplimiento de la creación de la Procuraduría, sin embargo, a través de la investigación realizada se pudo llegar a la conclusión que debido a la falta de presupuesto no se ha podido dar cumplimiento a la norma.



CAPITULO I

1. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Antes de proceder a desarrollar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es necesario conocer que situaciones dieron origen a la misma.

1.1. Antecedentes

El hombre a medida que transcurre el tiempo y a través de las diferentes etapas de su desarrollo se ha dedicado a la producción bienes que le ayuden a satisfacer sus necesidades básicas, cuando éste tenía que encargarse de conseguir todo lo necesario para sobrevivir y desarrollaba varias actividades, entre ellas: cazar, pescar y recolectar todos los frutos para saciar sus necesidades, el hombre utilizando la naturaleza realizaba actividades fundamentales, como la producción de cultivos, útiles de caza, vestimenta, vivienda y medios de transporte de materiales para la construcción.

A medida que iban adquiriendo materiales, estos realizaban intercambio de utensilios a raíz de que no tenían que dedicarse todos a realizar las mismas actividades, en cambio se dedicaban a una sola actividad y se intercambiaban los productos para así poder satisfacer todas las necesidades y adquirir cada uno de los productos, a esta actividad se le llamó trueque y a medida que el hombre evolucionaba se iban desarrollando avances tecnológicos que les permitían perfeccionar la producción.



Villegas Lara, se refiere al tema: "¹ciencias como la historia, la sociología antropología, nos enseñan que el hombre, en los iniciales estadios de su vida satisfacía sus necesidades con los bienes que la naturaleza le proporcionaba de manera espontánea; y más tarde puso en práctica sus facultades intelectuales para transformarlos". A medida que el trueque y el comercio iban teniendo un mayor auge se hizo posible la aparición del dinero; en el año 700 antes de Cristo en Turquía fue acuñada la primera moneda oficial por el rey Alyattes en el reino de Lidia, elaborada de una aleación de electrum (una combinación de plata y oro).

En el año 700 después de Cristo el papel moneda apareció en China y se hizo oficial durante la dinastía Tang así que en el año 1200 después de Cristo en los viajes de Marco Polo a la región de Asia llevó la idea del papel moneda a Europa y en 1661 se emitió el primer billete en Suecia; en 1792 a través de la ley de acuñación de monedas de Estados Unidos se formalizó el sistema monetario y designó el dólar estadounidense como moneda oficial de Estados Unidos, la evolución de la moneda física dio lugar a que en 1946 John Biggins del Flatbush National Bank, creara la primera tarjeta emitida por un banco con el sistema *Charge-it* dando los inicios a las tarjetas de crédito en nuestras vidas como medio de pago.

A razón de estos acontecimientos se ha dado lugar para determinar el comportamiento de los consumidores y en el proceso de evolución establecer los derechos fundamentales de los consumidores ya que son los principales temas tratados en la

¹ Villegas Lara, René Arturo. **Derecho Mercantil guatemalteco**. Pág.22.



historia universal moderna. Jorge Carpizo indica que: "² Toda sociedad o estructura jurídica-política tiene como fin el aseguramiento de dichos preceptos, ya que, de no ser así, esa estructura carecería de valor, constituyéndose en un régimen de opresión". La política global de protección a los consumidores y usuarios es un fenómeno relativamente reciente, el que surge a partir de los años 60 en los países más avanzados y desarrollados y en el ámbito comunitario, en un comienzo a través de asociaciones, hasta que comenzó a elaborarse en gran parte del mundo dando lugar en la actualidad a la legislación de protección al consumidor.

Derivado a lo anterior, tales derechos se establecían en los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio y el Código Civil, los cuales en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y usuarios y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o libertad. El consumidor, con la poca información que manejaba sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia (aunque no se puede alegar ignorancia de ley, lastimosamente no se cuenta con una divulgación masiva de las mismas que permitieran mantener informado al consumidor y usuario).

Sin embargo se iniciaron a manifestar los primeros movimientos de los consumidores por el aumento de los precios, la publicidad engañosa y violación evidente de sus

² Carpizo, Jorge. **Estudios constitucionales**. Pág. 481



derechos y derivado de esto es importante recordar dos fechas que son antecedentes de los derechos del consumidor:

A. El 15 de marzo del año 1962, fue el día en que el presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, John F. Kennedy, expresó por primera vez en su mensaje anual al Congreso que: "³ Los consumidores tienen derecho a la salud, a la seguridad, a ser informados, a elegir y a ser atendidos en sus reclamos". Sin embargo, hasta el 15 de marzo de 1983 fue cuando se celebró por primera vez este día, motivando a los consumidores y usuarios a luchar por sus derechos. Por tal motivo esta es la fecha que se conmemoran el día del consumidor.

B. El 9 de abril de 1985, la Asamblea de las Naciones Unidas a través de la Resolución 39/248, aprobó las Directrices para la Protección del Consumidor, las que persiguen los siguientes objetivos:

- Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores, a que adopten estrictas normas éticas de conducta;
- Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;

³ Kennedy, John F. **Día mundial de los derechos del consumidor**. Pág. 27



- Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos;
- Ayudar a los países a lograr mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;
- Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;
- Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor”.

Debemos tomar en cuenta que a pesar de que Guatemala cuenta con un Código de Comercio moderno desde el año 1970 y regula todo lo relacionado a los contratos, comerciantes, la empresa entre otros, no es hasta el año de 2003 que entra en vigencia la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, destinada a regular todo lo relacionado a los derechos, obligaciones, deberes y prohibiciones tanto para los consumidores y usuarios así como para los proveedores, regula lo relacionado al libro de queja así como a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Para García Cruces: “⁴ El derecho del consumidor y del usuario, viene a otorgar al derecho comercial su dimensión exacta en la hora actual, como que determina las obligaciones, deberes, derechos y facultades de quienes intervienen en las relaciones

⁴ García Cruces González, José Antonio. **Derecho Comunitario y Derecho de Consumo**. Pág. 80



jurídicas emergentes de las contrataciones sobre bienes y servicios ofrecidos volcados al mercado.

Hasta hace unas décadas se había concebido al derecho comercial como el derecho de la empresa, olvidando que la empresa existe, vive y actúa para llegar hasta el consumidor y usuario. Por eso, aquellos autores, guiados por una visión unilateral del derecho mercantil, consideraron extraños a él los derechos de quienes necesariamente dan razón de ser a la actividad mercantil y por su parte, al derecho comercial, el Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y tiene como fundamento en diferentes cuerpos legislativos lo siguiente:

- a) Que en el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, se establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.
- b) Que Guatemala se comprometió a cumplir y aplicar las directrices para la protección del usuario y consumidor, las cuales fueron aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, en las que se establece las obligaciones de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.



- c) Que el régimen económico de la República de Guatemala se fundamenta en que es obligación del Estado el poder promover el desarrollo económico del país, obligación que tiene como base los principios de justicia social, igualdad y bien común, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.

1.2. Conceptos

Es importante conocer el significado de cada palabra para poder entender con claridad.

Derecho de consumo

Es el conjunto de normas jurídicas, doctrinas y principios que regulan todo lo relacionado con las actividades que realizan los consumidores, usuarios, y proveedores en relación a las compras, ventas, derechos y obligaciones entre los mismos, para *Jean Arrighí* .⁵“El derecho de consumo engloba a todas aquellas normas jurídicas que tienen por fin la defensa de los derechos de los consumidores” diseñado para proteger a la parte más vulnerable en esta relación que existe entre ambas partes.

Consumidor

Toda persona que adquiere un producto que se encuentra dentro del comercio para poder así satisfacer sus necesidades, a cambio de una cantidad de dinero llamado

⁵ Arrighí, Jean M. Comercio internacional y protección del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios. Pág. 369



precio. La legislación establece en el Artículo 3 inciso c) Ley de Protección

Consumidor y Usuario: “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”.

Usuario

Toda persona que adquiere un servicio que es ofrecido al público y se encuentra dentro del comercio para poder así satisfacer sus necesidades, a cambio de una cantidad de dinero llamado precio. La legislación establece en el Artículo 3 inciso k) Ley de Protección al Consumidor y 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”.

Oferta

Es aquel ofrecimiento a menor precio que realizan los proveedores al público con el fin ganar la mayor cantidad de clientes y la preferencia de adquisición de sus productos o servicios. La legislación establece en el Artículo 3 inciso e) Ley de Protección al Consumidor y Usuario: “Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento”.



Proveedor

Persona que se dedica a la producción, transformación o circulación de bienes y a la prestación de servicios con fines lucrativos. La legislación establece en el Artículo 3 inciso g) Ley de Protección al Consumidor y Usuario: “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”.

Servicio

Conjunto de actividades que se destinan a satisfacer las necesidades de los consumidores y usuarios en diferentes ámbitos. La legislación establece en el Artículo 3 inciso i) Ley de Protección al Consumidor y Usuario: “Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor”.

Publicidad engañosa

Es el acto por medio del cual los proveedores les ofrecen a los consumidores o usuarios sus productos y servicios incluyendo información falsa con el fin de engañar a estos y así poder obtener su compra y adquisición, la legislación establece en el



Artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario “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”.

Por consiguiente la Diaco es la encargada de sancionar a todas aquellas personas que infrinjan la ley con atención a lo establecido en el Artículo 70 del mismo cuerpo legal: “Infracciones. La Dirección deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco UMAS, a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones: a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente ley”.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06- 2003 del Congreso de la República de Guatemala, tiene por objeto regular la estructura, organización y funcionamiento de todo lo relacionado al consumidor, usuario, proveedor, derechos y obligaciones de los mismos así como todo lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, esta ley busca prevenir los abusos.

El objetivo principal de esta ley es: establecer, promover, y defender los derechos de los consumidores y usuarios; establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en la materia. Por lo antes expuesto, las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.



Por lo consiguiente, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no busca únicamente defender derechos de los consumidores o usuarios, sino además dar a conocer las obligaciones que se tienen al adquirir bienes y servicios así como los derechos y obligaciones por vender un servicio o producto.

1.3. Principios

Podemos encontrar principios fundamentales que rigen el derecho de consumo, los cuales nos darán una idea más clara de lo que es el derecho de consumo, dentro de los cuales tenemos los siguientes:

a) Principio de información

Este principio establece que el proveedor debe brindar toda la información del producto o servicio al consumidor, las etiquetas de los productos deberán contener todo lo relativo a los ingredientes y especificaciones en el idioma español aunque estos provengan de países extranjeros, como parte de la seguridad que deben de tener y confianza al momento de adquirir un producto.

b) Principio de garantía

Este principio establece que el producto tiene un plazo en el cual si el producto no sirve o no funciona en la manera en la que fue ofrecido el consumidor o usuario



tiene la facultad de poder devolverlo, a fin de que se le reintegre el monto gastado, que se le brinde un nuevo producto o se le reduzca el precio.

c) Principio de legalidad

Existen normas de seguridad alimentaria y normas relativas a la adquisición de bienes y servicios, las cuales deben garantizar la seguridad de los productos que se ponen a la venta del público, aunque no existe una garantía de riesgo del 100 por ciento si se imponen prohibiciones a los productores y proveedores sobre lo que no deben vender, como no lo deben vender y las sanciones que se impondrán en caso de incumplimiento.

d) Principio de elegibilidad

Se da la elección del libre mercado, todas las personas son libres de poder adquirir los productos y servicios que les gusten o favorezcan sin restricción ni menoscabo de sus derechos, no está permitida la coacción de los proveedores hacia los consumidores.

e) Principio de tutelaridad

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario es tutelar del consumidor y usuario, ya que prohíbe las cláusulas contractuales que sean colocadas con la



finalidad de engañarlos, así como prohíbe la publicidad engañosa y exige la información necesaria para cada producto que se pone a la venta de igual manera trata de prevenir la desigualdad que existe entre proveedores y consumidores por el mismo hecho que los consumidores al momento de adquirir un servicio o bien no cuenta con los recursos necesarios para comprobar la calidad de los mismos, únicamente confía en lo que el proveedor ofrece y garantiza.

f) Principio de anulabilidad

La legislación establece en el Artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario "Derecho de retracto. El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio". Principio que en la práctica vemos violentado, ya que los establecimientos no lo cumplen.

1.4. Derechos y obligaciones de consumidores, usuarios y proveedores

Es importante que todos los ciudadanos conozcan cuales son sus derechos y



obligaciones, ya que esto ayuda a evitar que la justicia los sancione, así como a no permitir que sus derechos sean vulnerados.

Derechos consumidores y usuarios

En la legislación guatemalteca podemos encontrar una serie bastante extensa sobre los derechos de los consumidores y usuarios, derechos mínimos que establecen los legisladores guatemaltecos, así como tratados y convenios internacionales para que no sean vulnerados sus derechos y en caso de ser vulnerados, poder así restituir los mismos, por lo que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece lo siguiente:

Artículo 4 "Derechos de los consumidores y usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a. La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios;
- b. La libertad de elección del bien o servicio;
- c. La libertad de contratación;
- d. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también



sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar;

- e. La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor;
- f. La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada;
- g. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo;
- h. La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido;
- i. Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado”.



Obligaciones de consumidores y usuarios

Debemos de saber que todo derecho también lleva de la mano obligaciones que como ciudadanos debemos cumplir y apegarnos para poder llevar una convivencia pacífica y equitativa, por lo que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece lo siguiente apegándose a la Constitución Política de la República de Guatemala ya que ninguna ley podrá contrariar la Constitución, por lo que son obligaciones del consumidor o usuario:

- Pagar por los productos o servicios de la manera acordada en el contrato o convenio celebrado, en el tiempo y condiciones establecidas;
- Utilizar los bienes y servicios de una manera responsable y en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas;
- Prevenir la contaminación ambiental.

Podemos observar que una de las más grandes obligaciones de los consumidores y usuarios es el pago de los productos o servicios que adquiere en la forma convenida ya que si no se realiza el pago se pueden tipificar las acciones en delitos como: robo, hurto o estafa, situación que abriría un proceso judicial y ya no sería algo meramente de carácter administrativo, puesto que saldría de los límites que existen para resolución



de conflictos pero todas las obligaciones de los contribuyentes tienen la misma importancia.

Derechos de los proveedores

Como base jurídica o fundamento legal está el Artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario el que nos establece una lista de derechos que tienen los proveedores, que a pesar que el derecho de consumo no es tutelar del proveedor se conoce y se protegen sus derechos y a que esta relación es bilateral y todos tenemos los mismos derechos ante la ley, por lo que a continuación se detallan los mismos: Son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país.

- Exigir al consumidor el cumplimiento del contrato que se ha celebrado con plena validez;
- Recibir las ganancias por la venta de sus productos y/o prestación de servicios;
- La facultad que tienen los proveedores para poder solicitar justicia antes los órganos competentes si creen que sus derechos han sido vulnerados.

Obligaciones de los proveedores

Si se realiza una encuesta a todas las personas, estas podrían mencionar cuales son



las obligaciones que creen que tienen los proveedores de servicios y productos, pero debemos analizar y tener en cuenta lo que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 15: "Obligaciones. 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 la 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;
- o) 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-;
- p) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales;
- q) 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;
- r) 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;



- s) 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;
- t) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud;
- u) 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;
- v) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio;
- w) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna;
- x) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente;



y) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables

Como podemos observar los proveedores tienen más obligaciones que derechos, debido a que por ser ellos los productores o vendedores de los mismos tienden a engañar a los consumidores para que su producto o servicio sea adquirido, por tal motivo la legislación debe de cubrir la mayoría de ángulos para que estos no incurran en faltas, sanciones o incumplimiento de la ley en perjuicio de los consumidores.

1.4. Estructura de la ley

Debemos tener en cuenta que previo a crear una ley se dan una serie de pasos que se encuentran establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley Organica del Organismo Legislativo.

Los diputados al Congreso de la República de Guatemala, son los facultados para crear las leyes, sin embargo, existen ciertos órganos que tienen iniciativa de ley, los cuales son: el Organismo Ejecutivo, Organismo Legislativo, el Tribunal Supremo Electoral, Los diputados al Congreso de la República de Guatemala y la Universidad de San Carlos de Guatemala.

“⁶La iniciativa de ley debe de ser redactada en forma de decreto, es decir de manera escrita, con su respectiva exposición de motivos y documentos técnicos de apoyo.

⁶<https://www.mundochapin.com/2016/10/creacion-de-las-leyes-en-guatemala/31199/>. (consultado el 23 de febrero 2022)



La iniciativa se dirige a una comisión en específico y se encarga de su estudio enmienda total o parcial.

Las comisiones son órganos de estudio y conocimiento de los diversos asuntos que les someta a consideración el Pleno del Congreso o de su propia iniciativa. Cada comisión está encarga por un presidente, vicepresidente, secretario y llevan el nombre de cada ministerio que existe en el Organismo Ejecutivo”.

Cada comisión deberá contar con un mínimo de siete diputados y un máximo de 15 y aprobada la iniciativa de ley, se procederá a realizar un dictamen que tendrá la calidad de proyecto de ley y después de ser aprobada por las dos terceras partes de los diputados, esta será remitida al Organismo Ejecutivo para que pueda conocerla y así poder sancionarla o bien vetar la misma, la promulgue y la publique.

Debemos de tener en cuenta que después de la promulgación, se da la figura de la *vacatio legis*, que es el tiempo que existe entre la publicación y la entrada en vigencia de dicha ley, pues debe de ser dada a conocer primero a todos los habitantes del Estado de Guatemala primero, para que luego pueda tener carácter de obligatoria.

⁷En es del 18.5%, equivalente a 2,300.000 de habitantes que no saben leer ni escribir. De esta cifra, las mujeres representan el 21.7%, haciendo un total de 1,412,813

⁷ <https://www.es.unesco.org/news/alfabetizacion-y-pandemia-renovacion-compromiso-colaboracion-unesco-y-conalfa-que-educacion>. (consultado el 23 de febrero de 2022).



mujeres sin acceso a la educación”. Guatemala, de acuerdo con los resultados del censo 2018, el índice de analfabetismo

Estas cifras nos dan a conocer que en Guatemala vivimos en una realidad donde las personas tienen pocas posibilidades de acceso a la educación sin embargo, el Estado de Guatemala debe de velar por el bienestar de la población, apegándose y cumpliendo la Constitución Política de la República de Guatemala, en cuanto a que es obligación del Estado garantizar a todos los pobladores la educación y así poder impartir a grandes y pequeños el conocimiento de diferentes maneras en cuanto a sus derechos y obligaciones, para que la justicia sea equitativa en nuestro país.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, tiene una estructura bastante completa y ordenada que vino a derogar a la Ley de Protección al consumidor, Decreto Ley 1 - 85 del Jefe de Estado y las disposiciones reglamentarias que derivaban de la misma.

Esta ley tiene como objeto regular todo lo relativo a la estructura, organización y funcionamiento de la relación que surge entre los consumidores y usuarios, los contratos que regirán la relación, derechos y obligaciones de ambos y la dirección encargada de velar por el correcto cumplimiento de tales normas.

Por lo que es de gran importancia acatar las normas ya que han sido creadas viendo la necesidad que existe de regular la materia y poder llevar una convivencia mejor entre todos los habitantes de la República de Guatemala.



CAPÍTULO II

2. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo 777-2003.

Todas las leyes que rigen instituciones en Guatemala cuentan con su propio reglamento el cual es de creación obligatoria, ya que en la propia ley se establece la creación de este y será de cumplimiento obligatorio.

2.1. Antecedentes

El 11 de marzo del año 2003 se emitió el Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala el cual contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que tiene por objeto la promoción, divulgación y defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, establecer los procedimientos en la materia, las infracciones y sanciones asimismo, regula en el Artículo 110 de la misma ley que el Ministerio de Economía elaborará y someterá a consideración del presidente de la república dentro del plazo de 60 días el reglamento de la ley, por lo que el 22 de diciembre del 2003 entro en vigencia el Acuerdo Gubernativo 777-2003 el cual regula todo lo relativo al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece en el Artículo 1 de manera literal: "Este Reglamento desarrolla las disposiciones de la Ley de Protección al



Consumidor y Usuario, a efecto de regular la estructura administrativa funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la presente ley”.

Es importante la creación del reglamento porque es pieza clave para poder interpretar y complementar la ley que da origen al mismo, muchas personas no le toman la importancia debida puesto que creen que teniendo únicamente la ley es suficiente para poder llenar y complementar todos los ámbitos, pero esto no es verdad.

Será publicado en el diario oficial a los ocho días de su promulgación y este se encargara de regir aspectos propios de la institución, de emitirlas normas reglamentarias que desarrollaran los procesos y procedimientos de carácter administrativo para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor pueda cumplir todas y cada una de sus atribuciones así los órganos que se encargarán de dirigir a la misma, especificando el nivel de jerarquía de cada uno, las atribuciones y calidades con las que deben actuar.

2.2. Contratos de adhesión en la legislación guatemalteca

El contrato de adhesión es un acuerdo de voluntades por medio del cual el consumidor o usuario de los bienes o servicios que se ofrecen se ve obligado a aceptar la totalidad de las cláusulas que lo conforman, puesto que este es un contrato prefabricado, y únicamente existe la opción de adherirse al, aceptando en totalidad cada una de las cláusulas.



Otros nombres con los que conocemos a los contratos de adhesión son: unilaterales, ventanilla, ambiguo, formulario, póliza, prefabricado, oscuro, abusivo, y todos estos nombres describen dicho contrato de tal manera que existen cláusulas abusivas debido que en las relaciones comerciales, los usuarios y consumidores son la parte más débil e indefensa pues se encuentran sometidos a la voluntad de los proveedores, vendedores, productores y a raíz de esto es que se crean las leyes protectoras de las mismas para regular la creación de los contratos, sus cláusulas y sus condiciones.

Las cláusulas abusivas son las que se negocian de manera individual y sin importar los principios de buena fé guardada que regula la legislación, llevan inmersas un sinnúmero de condiciones que afectan a los consumidores y le causan desequilibrios mostrando el lado de posición dominante y siempre un paso adelante por el derecho que tienen estos de dar a conocer sus condiciones sin opción al cambio o mejoramiento, debido a que estos contratos no se realizan de manera individual, refiriéndonos al hecho de que por cada venta se verifiquen las condiciones sino que estos ya están impresos y únicamente se colocan los datos de cada individuo.

Al hacer referencia sobre los contratos de adhesión, Federico De Castro y Bravo, lo expresa en la siguiente forma: “⁸en los contratos de adhesión, es una de las partes quien redacta el contrato y automáticamente, impone las condiciones del negocio, sin que la otra parte tenga oportunidad de discutir esas condiciones y solo acepta el contrato en el momento en que adquiere el bien o hace uso del servicio con las

⁸ Aguilar, Vladimir. *Negocio jurídico*, pág. 87



condiciones impuestas unilateralmente por uno de los contratantes, y en forma desventajosa para el otro.”

Por lo antes expuesto se tiene la duda si el contrato de adhesión puede interpretarse o tomarse como un contrato, ya que por su definición, se puede apreciar que tal negocio no es un acuerdo de voluntades ya que una de las partes es la única que se encarga de plasmar su voluntad a cabalidad y de la manera que más le favorece y la otra persona únicamente puede rechazar o aceptar tal oferta y aunque la Dirección de Asistencia al Consumidor es el ente encargado de la revisión de los contratos para que no se violenten los derechos del consumidor, se viola el derecho de libertad, al no poder incluir su voluntad en dicho acto.

Existen diversas condiciones para que se lleve a cabo un contrato de adhesión y las principales son: el precio, la cantidad, el producto, la calidad, la garantía así como la modalidad de la prestación de servicios y los encargados de ejecutar el servicio. El licenciado Vladimir Aguilar comparte al respecto de estos contratos: “⁹Esta clasificación es hoy día de las más importantes. Denominamos contratos por negociación a aquellos en que las partes debaten o discuten, por lo menos, se encuentran en posición de debatir y discutir el contenido del que el futuro contrato ha de ser dotado.

Constituyen en la legislación guatemalteca la regla general. En cambio, denominamos por adhesión a todos aquellos en que existe una previa pre-redacción unilateral del contrato que es obre de una de las parte contratantes, por medio de formularios

⁹ Ibid



contrato que es obre de una de las parte contratantes, por medio de formularios impresos, pólizas o modelos preestablecidos y la otra solo le es permitido declarar su aceptación o eventualmente su rechazo”.

2.2.1. Según el Código Civil guatemalteco Decreto Ley 106

Podemos observar que el contrato de adhesión por su uso en Guatemala se encuentra regulado en varios cuerpos legales, por lo que al investigar en la legislación de derecho civil se encontró que en efecto es también un contrato de carácter civil y se encuentra regulado en el Artículo 1520 establece: “(Contrato de adhesión).- Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas.

Contrato de adhesión. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuestas”.



El análisis del presente Artículo es en relación a las dos formas de celebración de un contrato de adhesión, la primera, por parte de una persona individual que acepta las cláusulas y condiciones que la parte oferente redacta unilateralmente haciéndolo por medio de la aceptación tácita o expresa, tácita al momento de utilizar el bien o servicio y expresa a través de la firma del contrato de adhesión y la segunda, es la celebración de contrato por parte del oferente y los órganos e instituciones de la administración pública, en los cuales previo a establecer las normas y las tarifas de los mismo el Organismo Ejecutivo deberá aprobarlos y de ser muy oneroso el negocio el Procurador General de la Nación deberá pedir la revisión del mismo .

2.2.2. Según el Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.

En el ámbito mercantil se da a conocer el contrato de adhesión no de una manera directa, pero haciendo alusión a que en todos los contratos deben de llevar los principios fundamentales que rigen al Derecho Mercantil, por lo que el Artículo 669 establece: "Principios filosóficos. Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales"

El derecho mercantil es un derecho que tiene dos principios filosóficos bien marcados y los cuales se respetan y deben de ser respetados por todos los particulares que haga



uso del mismo, el primer principio es el de la verdad sabida el cual establece que los consumidores y usuarios saben las condiciones, ventajas, desventajas, precios y todos los datos necesarios con los cuales no pueden alegar ignorancia, excepto por razones de engaño y el segundo principio que es el de buena fe guardada desarrolla los valores de la ética y moral, la rectitud en la que debe actuar el provee de un servicio o producto al momento de brindar la información de lo que ofrece al público, ya que el consumidor y usuario lo van a tomar por cierto y creerán en lo que este indique.

Son principios que establecen una buena conducta a desarrollar en sociedad, las buenas costumbres y confiabilidad son aspectos que se han estado perdiendo últimamente y es importante tener una educación de consumo para poder seguir desarrollándolos, enseñando la manera de conducirse y de la misma manera las consecuencias que existen al no sujetarse a la norma, se da la relación de causalidad que indica que las sanciones previstas en la legislación guatemalteca únicamente se aplicaran al individuo cuando este cometa acciones que su consecuencia sea la misma.

2.3.3 Según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario detalla de una manera más completa todo lo relativo a dicho contrato ya que se puede mencionar que, si no todos, la mayoría de los proveedores de productos o servicios utilizan esta modalidad de contrato.



“Artículo 47. Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. 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 estén consignadas por separado o 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 éste 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”.

El contrato de adhesión es un contrato bilateral pero con decisión unilateral puesto que solo una de las partes es la que plasma su decisión en las cláusulas del contrato forzando a la otra parte a adherirse a este sin más opción que la de aceptar todo o nada estos se pueden presentar en formularios o contratos ya impresos, sin embargo se prohíben ciertas cláusulas para proteger los derechos del consumidor y usuario por ejemplo los incrementos de los precios no previstos, la renuncia o limitación de los derechos de los mismos, la responsabilidad hacia el consumidor cuando esta no sea imputable al mismo.

El Artículo 48 establece: “Características. Además de lo establecido en otras leyes los contratos de adhesión podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario. No deberá hacerse relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: “este contrato incluye acuerdo de arbitraje””.



Es necesario destacar los requisitos que deben llenar los contratos en tanto sean claros en cuanto al idioma en el que deben redactarse tomando en cuenta que nuestro idioma oficial es el español, así como el tamaño considerable de la letra para no afectar, engañar o inducir en engaño a los consumidores puesto que si la letra no es legible se da la opción de plasmar condiciones dañosas con el fin de perjudicar a la parte, así mismo se deberán de brindar las copias o documentos que se hagan mención para que el contribuyente tenga la información que necesite en un 100% y no sea engañado y si en el mismo se optará por el arbitraje se deberá de insertarse la cláusula: este contrato incluye acuerdo de arbitraje, en letras mayúscula.

La forma de interpretación podemos encontrarla en el “Artículo 49. Interpretación. Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo al contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario. Serán nulas *ipso jure* las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente ley”.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, es una normativa tutelar de los consumidores y usuarios puesto que establece que la interpretación deberá de realizarse de manera literal y si existiera duda de la misma se deberá interpretar de la manera más favorable al consumidor y todas las cláusulas que infrinjan las leyes y normativa guatemalteca serán nulas de pleno derecho (*nulas ipso jure*) porque no se puede contravenir a la ley ni violentar los derechos de los consumidores y usuarios.



Es uno de los requisitos básicos de dicho contrato el "Artículo 50. Copia de contratos de adhesión. De todo contrato de adhesión deberá entregarse copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor entregará de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario, con la constancia que la misma es fiel al original suscrito por este. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones del consumidor o usuario no serán exigibles".

Este artículo establece la obligación del proveedor, así como el derecho del consumidor de tener una copia del contrato que fue suscrito.

Es un principio que se violenta en la mayoría de casos ya que los establecimientos no cumplen y exigen las obligaciones de los consumidores sin saber que estas no pueden ser exigibles si ellos no cumplen con el requisito de brindar la copia, es importante que cada proveedor y usuario o consumidor tengan el conocimiento de los derechos que les asisten así como de las obligaciones que les corresponden para evitar las violaciones a los derechos, es importante la implementación de métodos de divulgación de las leyes tomando en cuenta que nadie puede alegar ignorancia ante la ley pero el Estado es el encargado de brindar la educación e implementación de proyectos relativos a esto.

También debemos de saber que el consumidor tendrá derecho a retractarse, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial.



Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio.

Es un ejemplo de otro derecho que le asiste al consumidor y usuario, pero es violentado en su máxima expresión.

En Guatemala los proveedores de productos no están dispuestos a devolver o reintegran en todo o en parte los valores pagados por los productos o servicios, se encierran en la frase: no se aceptan devoluciones cuando esto no es un favor sino es un derecho que le asiste a los consumidores y usuarios, por tal motivo es importante colocar las quejas en los libros autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor o directamente colocar las quejas en dicha dirección.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de requisitos indica que los proveedores en los contratos de adhesión deberán enviar copia del mismo a la dirección para su aprobación y registro, al estar registrado el contrato de adhesión, los proveedores deberán hacer referencia a la resolución de su inscripción en dicha dirección, en las cláusulas del contrato.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es la encargada de verificar que los derechos de los consumidores y usuarios no sean violentados en el contrato de adhesión, por lo que es obligatorio presentarlos ante dicha dirección para su aprobación y para llevar el registro de los mismos.



2.3. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

El reglamento es un conjunto de normas jurídicas que se realiza posterior a una ley principal, por lo que estas son accesorias al mismo y se encarga de regular todo lo relacionado a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Tal como lo establece el Artículo 110. "Reglamento. El Ministerio de Economía deberá elaborar y someter a consideración del Presidente de la República, el Reglamento de la presente ley, dentro del improrrogable plazo de 60 días".

El objetivo del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es desarrollar aquellas disposiciones de la ley para poder regular el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor así como su estructura administrativa, por tal motivo el día 10 de diciembre del año 2003 se publicó el Acuerdo Gubernativo 777-2003 y entró en vigencia el día 22 de diciembre del mismo año.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor deberá de atender al consumidor y usuario, deberá orientarlo y asesorarlo en todo lo relativo a los productos y servicios que se encuentran en el mercado, al peso, características y calidad de los mismos, por lo que la Diaco posee diferentes departamentos y unidades que se encargarán de velar por que esto sea cumplido. También deberán de verificar que todos los productos que sean importados de países que su idioma no sea el español vengán traducidos con el



fin de que los consumidores y usuarios puedan verificar el modo de uso de los ingredientes que poseen para evitar todo tipo de consecuencias e infracciones.

Así mismo la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor es el encargado de ser el intermediario entre el proveedor del servicio o producto y el consumidor y usuario, para velar por el cumplimiento de la normativa teniendo en cuenta los derechos que posee cada una de las partes así como sus obligaciones y también se encargará de la protección de los bienes tutelados tanto los que establece en la misma ley y los que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, ya que por ser una norma que se encuentra jerárquicamente en la parte más alta de la pirámide se debe de respetar y apegar a lo que establezca la misma.

2.5. Considerandos para la creación del Reglamento

Es necesario tomar en cuenta bajo que circunstancia, fundamentos y consideraciones se creó el presente reglamento y por ello es necesario fundamentarnos en los considerandos del Acuerdo Gubernativo 777-2003 los cuales establecen lo siguiente:

Que previo a la realización de un Reglamento es necesaria la creación de una ley principal de la cual se derive el mismo con el fin de regular los procedimientos de la institución y formas de organización administrativa dirigido a la Institución que velará por que sean acatadas las normas de dicha ley para tener los procedimientos y atribuciones bien claras, de que es lo que le compete a cada persona.



Que, de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el Ministerio de Economía deberá elaborar y someter a consideración del presidente de la República el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ya que dentro del cuerpo de la ley mencionada en este mismo párrafo, se establece que es necesaria la creación de su reglamento y será de carácter obligatorio.

Que el Organismo Ejecutivo tiene parte fundamental al momento de crear el Reglamento puesto que el Ministerio de Economía lo deberá presentar ante el Presidente de la República de Guatemala para que este pueda sancionarlo y tener el visto bueno del Organismo Ejecutivo ya que es parte de un requisito esencial de trámite.

Que el Reglamento es un complemento indispensable y obligatorio para la Ley de Protección al Consumidor y Usuario estableciendo los procedimientos de carácter administrativo y legal que permita a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cumplir con sus atribuciones.

Tales fueron las causas que se tomaron en cuenta por parte de los legisladores para poder crear dicho Reglamento, ya que nada puede surgir a la vida jurídica sin la debida necesidad y fundamento, ya que las normas se crean para satisfacer necesidades sociales en cuanto a la buena convivencia de los seres humanos, tomando en cuenta todas sus necesidades y delegándoles derechos y obligaciones que servirán para poder dirigir a los ciudadanos de una manera pacífica, justa y equitativa.





CAPITULO III

3. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

Podemos encontrar varios antecedentes, sobre la creación de la Diaco pero principalmente nos fundamentaremos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

3.1. Antecedentes

En cuanto al inicio de funciones el Artículo 108 regula: “La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO - del Ministerio de Economía deberá ajustar su procedimiento y funciones de acuerdo a lo prescrito en la presente Ley. Todas las gestiones, procedimientos y demás asuntos que se encuentren en trámite o los nuevos que se presenten antes de la fecha en que inicie sus operaciones la dirección, se seguirán tramitando con arreglo a las disposiciones legales vigentes al momento de su presentación ante el órgano competente”.

Puesto que en materia de derecho de consumo no se aplica la extractividad todos los trámites que se realicen antes que la Diaco inicie operaciones se regirá todo conforme a las leyes vigentes. De igual manera se puede observar que el Artículo 109 regula lo relacionado al funcionamiento por lo que establece de manera literal “Para el funcionamiento de la Diaco y cumplimiento a la presente Ley, el Ministerio de Economía determinará las transferencias presupuestarias que sean necesarias”.



La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor deberá de realizar su plan de trabajo conforme al presupuesto que le sea asignado, por lo que a veces aunque una institución cuente con excelentes planes y proyectos no es posible llevarse a cabo debido a la falta de presupuesto y esta es una de las razones del porque no se ha podido crear la procuraduría. Investigando a profundidad se puede mencionar a que en la página de internet de la Diaco relata una breve reseña de la creación de la misma.

“La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente la DIACO tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores y usuarios, el Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual entró en vigencia el 26 de marzo del 2003. El objeto de la Ley es la de promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

El 10 de diciembre del 2003 se publicó el Acuerdo Gubernativo 777-2003 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario entrando en vigencia el 22 de diciembre de 2003, su objetivo es desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Estrategias principales de la DIACO:

1. La DIACO procurará que las relaciones entre proveedores, consumidores y



usuarios se lleven a cabo con apego a la leyes en materia de protección al consumidor.

2. Deberá 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. Para ello la DIACO está compuesta de varios departamentos que tienen a su cargo la aplicación de la Ley¹⁰

El Artículo 53 establece la creación de dicha entidad por cuanto establece: “Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia”.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es un órgano desconcentrado puesto que depende jerárquicamente del Ministerio de Economía pero fue creado para poder tener independencia funcional y delegado para realizar actividades técnicas especiales las cuales son la protección del consumidor y su función especial es hacer cumplir y cumplir lo reglado en la normativa, por lo que la Diaco ha creado sus plan de trabajo para poder llevar a cabo el trabajo que se le ha designado.

¹⁰ <https://www.diacogob.gt/index.php/informacion/que-es-la-diacogob> (consultado el 31 de octubre de 2021)



Algunas de las atribuciones que se le han asignado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para poder llevar el correcto desempeño de su cometido son

las siguientes:

- Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores;
- Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios;
- Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario;
- Promover y realizar programas educativos en materia de orientación así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores;
- Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley;
- Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
- Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados;



- Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios;
- Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan;
- Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario;
- Registrar los contratos de adhesión cuando exista o no requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.

Este es un pequeño listado que podemos apreciar de todas las actividades que debe realizar la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, ya que debe cubrir todas las necesidades relacionadas a los Consumidores y Usuarios.

Es allí donde se puede verificar la magnitud de importancia que tiene esta Institución, que abre sus puertas a todas las personas que tienen relación con el consumo en Guatemala.

Se le atribuyen una cantidad de actividades propias y únicas a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para que este pueda realizarlas con el fin de velar por el



cumplimiento de la ley y de esta manera beneficiar a todas las partes, imponiendo sanciones, realizando los procedimientos para la resolución de conflictos, así como velando por los derechos de los proveedores, consumidores y usuarios y verificando el cumplimiento de las obligaciones que estos tienen inherentes a su calidad.

La misión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios para poder propiciar la totalidad y plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable.

Y su visión, es ser un órgano e institución confiable y efectiva al momento de desempeñar su labor de protección de educación de los consumidores y usuarios y estar al alcance de toda la población. Todo gira al redor de la Tutelaridad de los consumidores y usuarios al existir esa desigualdad notoria entre los mismos y los proveedores.

Es importante saber cuál es la jerarquía de la dirección para poder tener conocimiento al momento de requerir alguna solicitud.

El director es la autoridad administrativa 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, así mismo tendrá a su cargo la representación legal de la dirección.



El director tiene la autoridad e independencia para poder ejercer sus funciones únicamente deberá de regirse y apegarse a la normativa de tal manera que todas sus decisiones sean conforme a la ley.

Existen ciertos parámetros necesarios para ocupar el puesto del director, sin los cuales es imposible ejercer dicha función, estos requisitos se encuentran en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y son los siguientes:

1. Ser guatemalteco;
2. Estar en el goce de sus derechos ciudadanos;
3. Ser una persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia;
4. Ser Abogado y Notario o profesional de las Ciencias Económicas, colegiado activo.

Como requisito indispensable podemos observar que es la profesión, la cual exclusivamente les compete a los economistas y abogados y notarios, debe de ser una persona con valores, moral y ética reconocida así como ser guatemalteco.

El director será nombrado por el Ministro de Economía.



Es una característica de los órganos desconcentrados, que su superior jerárquico de la institución de la que dependan sea quien designe a las autoridades que dirigirán la organización, en este caso le corresponde al Ministerio de Economía realizar esta designación.

Así como es nombrado por el ministro de economía también es removido por la misma autoridad.

El director podrá ser removido por el ministro de economía, fundamentado en las causales siguientes:

- Por cometer actos fraudulentos, ilegales o evidentemente opuestos a las atribuciones o intereses de los consumidores o usuarios, de la dirección y del Estado en general;
- Por actuar o proceder con manifiesta negligencia en el desempeño de sus funciones;
- Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción o por padecer incapacidad física que lo imposibilite para el ejercicio del cargo.

El Ministerio de Economía aparte de tener la facultad para elegir a director también tiene la facultad para poder removerlo cuando sus acciones se funden en prohibiciones



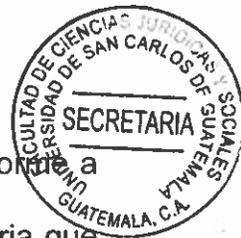
que dicte la ley, el director no podrá cometer actos ilegales o fraudulentos, ni desempeñar sus funciones de manera prepotente o negligente, de la misma manera si este hubiere sido declarado interdicto o haya sido condenado por comisión de delitos dolosos.

La dirección contará con un subdirector y para poder ser subdirector se requieren las mismas calidades del director y así mismo será nombrado por el ministro de economía si existiera el caso de ausencia o impedimento temporal del director, asumirá el cargo el subdirector.

Como en toda institución es importante contar con una persona o ayuda inmediata, que a través de las atribuciones que le son conferidas aporte su trabajo útil para la institución, así como tomar el control del mando cuando el superior jerárquico tenga algún impedimento para desempeñar su cargo y en este caso estas atribuciones le corresponden al subdirector.

Los consultores se incluirán en un listado o banco de datos de técnicos y profesionales en diferentes ámbitos jurídicos, sociales y económicos, que podrán ser consultados por la dirección durante el procedimiento administrativo los cuales deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que regula esta Ley y deberán estar en el goce de sus derechos civiles.

En sus actuaciones se desempeñaran con independencia de criterio, aplicando sus conocimientos y experiencia en lo que fueren requeridos, debiendo sujetarse a lo



prescrito por esta ley y devengarán para los casos que fueren nombrados conforme a los honorarios pactados, los Consultores son aquellos profesionales en la materia que servirán de apoyo para poder llevar a cabo el procedimiento administrativo de una mejor manera y con una mayor cantidad de información.

Como toda institución ya sea pública o privada es necesario el apoyo de expertos en cuanto al asesoramiento para un buen funcionamiento, por lo que la dirección contará con un cuerpo de asesores, jurídicos, técnicos y administrativos, quienes serán nombrados por el director y desempeñarán las funciones inherentes a su cargo. Su función principal será asesorar a la dirección en el ámbito de su competencia según las atribuciones que le otorga la presente Ley ya que por ser especializados en diferentes materias serán de gran ayuda y apoyo a la dirección.

Debemos de saber que no solo es importante el elemento personal, sino también el elemento patrimonial para poder llevar a cabo con el cometido de la Institución, por lo que se puede verificar en la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor cuales son los bienes y aportaciones que conforman el patrimonio, los cuales se describen a continuación:

1. Los fondos que se asignen a la dirección anualmente en el presupuesto general de Ingresos y Egresos de la Nación;
2. Los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales o internacionales;



3. Los bienes que le sean transferidos por el Gobierno de la Republica o entidades descentralizadas por el Estado;
4. Las donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas, con algunas excepciones;
5. Los fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación;
6. Fondos provenientes del ingreso por pago por sanciones que incrementarán y constituirán sus fondos privativos.

Se le asignara un porcentaje del presupuesto general de ingresos y egresos de la nación, sin embargo también podrá conformar su patrimonio con fondos obtenidos por convenios, por el pago de sanciones, por donaciones o subsidios así como los bienes que se le transfieran por parte del gobierno, se tiene un ámbito amplio para poder obtener los suficientes fondos que la Institución necesite para poder subsistir.

3.2. Medios de resolución de conflictos

Para cada conflicto existen soluciones que la legislación regula, en este caso encontramos en el Artículo 77 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario el procedimiento para la resolución de conflictos el cual establece de forma literal lo siguiente:



“Procedimientos. La Dirección actuará de oficio o por denuncia de consumidores usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse de que las infracciones a esta Ley sean debidamente sancionadas”.

En el derecho de consumo podemos observar que uno de sus principios es el de impulso de oficio, ya que las autoridades al momento de tener conocimiento de violaciones de derechos deberán de actuar sin esperar actuaciones de parte o rogadas, pero también es facultad de los consumidores y usuarios poder presentar sus quejas.

Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen tres clases de procedimientos los cuales son:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes;
- b) Arbitraje de consumo;
- c) Procedimiento administrativo.

Existen tres tipos de procedimientos que se pueden emplear para la resolución de conflictos en materia de derecho de consumo de los cuales la que se trata de llevar acabo es la conciliación y de esta manera evitar congestión en los juzgados, pero si esta no se puede llevar a cabo se tiene el procedimiento administrativo y el arbitraje.



Todas las actuaciones del procedimiento administrativo se asentarán en actas, por parte del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Para poder crear los expedientes administrativos es necesario aquel conjunto de documentos que harán constatar todas las actuaciones realizadas por cada una de las partes así como de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor por lo que estas deberán de constar en actas, tal y como lo regula la legislación.

Durante el procedimiento se llevará a cabo la etapa de conciliación por lo que la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tendrá personal capacitado para poder realizar la audiencia de conciliación y así poder resolver los conflictos que surjan entre consumidores y usuarios y los proveedores de productos o servicios para evitar los procedimientos administrativos o el procedimiento del arbitraje de consumo, el derecho es eminentemente conciliador y tutelar del consumidor y usuario.

Para que el consumidor o usuario pueda asistir, cuando haya sido requerido personalmente, a las audiencias fijadas por la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, su empleador deberá otórgale el permiso correspondiente, previa citación enviada por escrito.



El trabajador que se ausente de su trabajo por este motivo, deberá comprobarlo mediante la constancia de asistencia y de tiempo de duración de la audiencia, otorgada por la dirección, es necesario recalcar que es un derecho del trabajador y una obligación del patrono brindar el permiso necesario para que los trabajadores en calidad de consumidores y usuarios puedan asistir a las audiencias a las cuales fueren notificados para resolución de conflictos.

3.2.1 Arreglo directo conciliatorio entre las partes

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece de manera literal en el Artículo 82 "Audiencia De conciliación. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador nombrado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, buscará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso".

Al momento de iniciar con un conflicto entre proveedores de productos o servicios y los consumidores y usuarios la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor les deberá indicar cuales son los tres medios de resolución de conflictos y sugerirles que opten por el arreglo directo conciliatorio el cual se convertirá en una audiencia de conciliación, en la cual los encargados de llevar a cabo este procedimiento buscarán

avenir a las partes para proponerles opciones para la resolución de su conflicto, poder llegar a un acuerdo entre ambos.



3.2.2 Arbitraje de consumo

Antes de iniciar con el arbitraje de consumo, hay que saber que es arbitraje en general, y este es un procedimiento alternativo para solucionar conflictos y descongestionar a los órganos de justicia y para la resolución de conflictos.

Entre consumidores y usuarios se establece el arbitraje de consumo como procedimiento especial para el mismo y su fundamento legal se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. "Artículo 83. Arbitraje De consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables".

Es necesario referirnos en términos generales antes de iniciar con el estudio del arbitraje de consumo, sobre el significado particular del arbitraje para que al ser integrados nos ayuden a comprender nuestro tema principal.

En sentido general, es la facultad de arbitrar, y el significado de arbitrar es poner arbitrios, esto quiere decir proceder de manera libre usando su facultad de arbitrio, resolver un conflicto entre las partes de manera pacífica.



En sentido jurídico, es el que más nos interesa por ser estudiosos de derecho.

Y podemos encontrarlo en la legislación de Guatemala, en diferentes cuerpos legales como el Código Civil, Código de Comercio y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, siempre tomando como base la Constitución Política de la República de Guatemala

Desde el punto de vista de la doctrina, el arbitraje es un juicio de conocimiento derivado de una relación jurídica contractual, mediante el cual, cuando hay controversias entre dos o más personas, empresas, países o Estados, estos recurren personas no vinculadas con el poder judicial, a particulares o a una institución para que designe a las que reconocen autoridad y prestigio, a fin de que después de apreciar los argumentos, pruebas y alegatos.

Dictando al final de este procedimiento un laudo arbitral, que tiene validez de sentencia firme y debe ser cumplida por las partes, ya que es un procedimiento voluntario, las partes tienen el conocimiento que se deben cumplir con las decisiones tomadas.

3.2.3 Procedimiento administrativo

Si no se llegara a una conciliación, o si no se quisiera optar por el arbitraje de consumo, se procederá a resolver el conflicto a través del procedimiento administrativo.



El Artículo 84 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece de manera literal:

“Procedimiento administrativo. A través del procedimiento administrativo, la Dirección queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley. La Dirección podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad”.

Debemos de tomar en cuenta que ya sea los consumidores o usuarios como los proveedores, podrán acudir ante la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor en nombre propio o mediante de sus representantes legales.

Todas aquellas personas que tengan la calidad de consumidor o usuario y se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en el cual darán a conocer la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste pueda ser notificado o bien la sucursal o la agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a través de su página electrónica oficial, da a conocer el trámite correspondiente para plantear una queja y cuáles son los medios oficiales para plantear la misma, por tal motivo es necesario el desarrollo



electrónico dentro de nuestras comunidades y establecimientos educativos, para que todas las personas puedan conocer sobre cómo realizar sus trámites.

“¹¹Trámite de la queja ante la Diaco, por cualquiera de los siguientes medios:

- Call Center (1544);
- Internet (www.diaco.gob.gt);
- Personalmente (6ta. Avenida 0-35 Zona 4 Centro Comercial Plaza Zona 4. Área de Restaurantes 3er. Nivel 2501-9600)

Información importante para darle trámite a una queja

Después de utilizar cualquiera de los medios descritos anteriormente es nuestro deber informarle que para poder darle seguimiento a su queja relacionada con la adquisición de un bien, requerimos que en un plazo no mayor de cinco días hábiles presente a la DIACO, copia de los documentos que acrediten la compra de un bien o la prestación del servicio reclamado y copia legible de su documento de identificación personal.

En caso de compra de un bien, cuando se refiera a:

- Reclamo por garantía;

¹¹ <https://www.diaco.gob.gt/index.php/tramite-queja>.(consultado el 31 de octubre de 2021)



- Cambio de producto;
- Reparación Gratuita;
- Devolución de lo pagado.

Documentos a presentar:

- Copia legible de la factura o recibo de compra;
- Copia legible de certificado de garantía.

En caso de prestación de un servicio, deberá de presentar lo siguiente:

- Copia legible del contrato de adhesión (si lo tuvieran);
- Copia legible de factura(s) o de los recibo(s) de pago.

En relación a publicidad engañosa y/o exhibición de precios:

- Anuncio publicitario, volante u otros
- Fotocopia de la factura (si lo tuvieran).



Observaciones:

- La documentación que acredita la queja deberá de estar a nombre de la persona que la interpone;
- Si la factura que presenta, estuviera a nombre de un comerciante individual o de una sociedad mercantil, además de presentar los requisitos anteriores, tendrá que presentar la copia legible de la patente de comercio de empresa o la patente de comercio de sociedad;
- Si ingresa la queja vía internet, call center, requerimos que en un plazo no mayor de cinco días hábiles presente los requisitos anteriormente dados, fuera de ese plazo no se dará el trámite que corresponde;
- Fundamento legal en el Artículo 86 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como los Artículos 13, 17 y 48 del Reglamento de la Ley anotada”.

Es importante informarnos por todos los medios que nos brinda el gobierno y la dirección para saber cómo proceden las quejas y cada uno de los procedimientos paso a paso, a efecto de poder agilizar los trámites y así evitar demoras o rechazos, ya que si hacemos esto contribuiremos con los demás habitantes de Guatemala para que en la dirección puedan resolver la mayoría de quejas y procedimientos de forma eficiente.



El análisis que se puede realizar de los Artículos del 87 al 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es que el trámite administrativo se iniciará siempre por queja emitida por los consumidores y usuarios o de oficio cuando la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, a través de sus empleados tengan conocimiento de que se están violentando los derechos de los consumidores y usuarios, citando a las partes a través de notificación personal que indicará día y hora en la que deberán presentarse para audiencia y en la misma indicarles y preguntarles si desean someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo, si las partes no acuerdan ninguna de estas dos opciones, la dirección procederá a iniciar procedimiento administrativo en el cual sancionara las infracciones cometidas.

Se procederá a dar plazo para el diligenciamiento de la prueba por un término de 10 días pudiendo utilizar todos los medios de prueba que la legislación establece y seguido de esto se dictará la resolución dentro del plazo de cinco días debiendo la dirección brindar su decisión de acuerdo a las pruebas recabadas indicando si se incurrió en una infracción y de ser positivo este supuesto indicará la sanción que se le impondrá según la gravedad de la misma y adhiriéndose a la Ley del Organismo Judicial puesto que la resolución deberá de llenar y cumplir los requisitos que establece esa ley.

También es importante tener conocimiento que es requisito posterior a la creación de una empresa, la inscripción en la Diaco y obtener el Libro de quejas que se tendrá a la disposición total del público.



3.4 Libro de quejas

Es un medio para garantizar los derechos de reclamo que tienen los consumidores y usuarios. El libro de quejas tiene un costo de 50 quetzales el cual está a la venta en los centros de distribución autorizados, este libro deberá de permanecer en un lugar visible y no se le podrá negar el acceso al mismo a ningún consumidor o usuario que lo solicite. Este libro deberá contar con los siguientes espacios:

1. Para el nombre del consumidor o usuario que esté colocando la queja;
2. El reclamo que está realizando;
3. La fecha en la que se realizó el inconveniente;.

Se deberá de contar con un libro de quejas en cada sucursal o agencia con la que cuente el proveedor.

¹²Arancel para la autorización del Libro de Quejas

Autorización y registro del Libro de Quejas Q50.00. Se entenderá los libros nuevos por autorizar, los libros que requieran autorizarse luego de haber agotado los folios disponibles y por Reposición de la Autorización Libro de Quejas Q100.00”.

¹² <https://www.diaco.gob.gt/index.php/noticia/399-como-autorizar-el-libro-de-quejas>.(consultado el 31 de octubre de 2021)



CAPITULO IV

4. Infracciones

Las infracciones son todas aquellas acciones que realiza una persona cuando no se encuentran permitidas, y por no estar permitidas conllevan una repercusión o consecuencia.

Otra definición encontrada en el internet ¹³ La infracción es un acto que comete una persona infringiendo la ley vigente y que tiene como consecuencia una amonestación". Se comete una infracción cuando se infrinje la ley y esta genera una consecuencia.

4.1. Concepto

Nadie puede alegar ignorancia a la ley, tal y como se establece en el Artículo 3 de la Ley del Organismo Judicial, el cual establece "Primacía de la ley. Contra la observancia de la ley no puede alegarse ignorancia, desuso, costumbre o práctica en contrario". Esto significa que todos los ciudadanos debemos de tener una cultura de aprendizaje y el Estado debe brindar los medios necesarios para que todos los guatemaltecos se encuentren enterados de las disposiciones legales del país, debido a esto al momento que la persona comete un acto que se encuentra tipificado como delito, infracción o falta, es necesaria la aplicación de medidas, procedimientos y sanciones para los actos

¹³ <https://www.economipedia.com/?s=infraccion>. (consultado el 4 de noviembre de 2021)



mencionados, ya que al momento de encontrarse tipificado, sancionado y publicado el Estado entiende que las personas están enteradas del contenido de la misma y que si comenten un acto contrario a la ley ya lo hacen con culpabilidad. En este caso específico sería una acción dolosa puesto que se tiene conocimiento de la norma y bien enterados de las consecuencias aún se realizan las infracciones a la misma.

El Artículo 68 establece de forma literal “Infracción. Toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen. Los funcionarios y empleados de la dirección que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad”.

Acción es la realización de la conducta humana de forma voluntaria y que se va a exteriorizar, y la omisión es dejar de realizar una conducta humana de forma voluntaria que se esperaba que se realizara y existen dos clases de omisión, la omisión propia que es aquella conducta que la ley esperaba que se realice pero se aplica de forma general y la omisión impropia que es aquella norma que se aplica a personas o grupos de personas determinados.



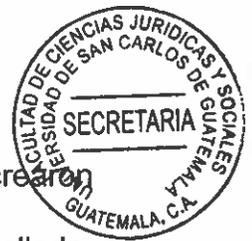
Por lo que después de tener una breve definición de cada aspecto podemos indicar que una infracción es la acción u omisión por parte de los sujetos que figuran en el derecho de consumo (proveedores, consumidores y usuarios) que transgredan la legislación.

Cuando se comete una infracción es necesario dar aviso o presentar la queja ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para que esta pueda actuar según los procedimientos que la ley establezca, pero si uno de los empleados o funcionarios públicos tienen conocimiento de un acto contrario a la ley, estos deberán presentar denuncia y actuar de oficio, con el apercibimiento de que si no cumplen con lo establecido incurrirán en responsabilidad las cuales pueden ser:

- a. Responsabilidad penal;
- b. Responsabilidad civil;
- c. Responsabilidad administrativa;
- d. Responsabilidad solidaria.

Responsabilidad penal

La responsabilidad penal surge al momento de realizar acciones u omisiones de manera voluntaria que estén tipificadas como delitos o faltas para las cuales se les



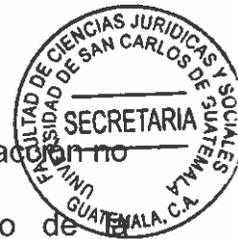
impondrán las penas que regula el Código Penal y las leyes especiales que se crearon con el fin de encuadrar ciertos hechos delictivos de manera más particular y detallada, en cuanto que las penas pueden ser principales o accesorias, en la penas principales podemos ver que se encuentra la pena de muerte, la pena de prisión, la pena de arresto y la pena de multa.

Responsabilidad civil

Se presenta esta responsabilidad cuando se comentan acciones u omisiones de manera dolosa o culposa en perjuicio y creando daños o perjuicios al patrimonio público o hacia un individuo por parte de funcionario o empleado público, todo lo relativo a la responsabilidad civil se tramitara y llevara a cabo de conformidad con el Código Civil y el Código Procesal Civil y Mercantil, salvo cuando la acción civil se dilucide dentro de proceso penal, en este caso se regirán con las leyes penales y con la decisión de juez de primera instancia o de paz penal.

Responsabilidad administrativa

Es aquella responsabilidad en la que se incurre por la realización de una acción u omisión que se da en contra de las leyes y el ordenamiento jurídico en el ámbito administrativo, relacionadas a la regulación de la conducta de los empleados o funcionarios públicos en el ejercicio de su cargo ya sea de manera dolosa o culposa mediante la negligencia, imprudencia o impericia.



Esto únicamente cuando estas acciones afecten el interés público, cuando la acción no conlleve consecuencias que afecten el patrimonio de los individuos o de la administración pública o incurriendo en delito o falta hacia los mismos.

Responsabilidad solidaria

Los funcionarios o empleados públicos incurren solidariamente en responsabilidad administrativa en el momento que se toman decisiones grupales, mediante votos o aprobaciones de operaciones, uso de bienes pertenecientes al estado, pagos ilegales de fondos, que en el resultado se incurren en actos contrarios a la ley esto sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil en la que se incurra o derive, salvo que el funcionario o empleado público hubiere objetado la decisión.

Unidad de multas ajustables

Las UMAS o unidades de multas ajustables son aquellas sanciones que la ley de Protección al Consumidor y Usuario establece para todos aquellos que incurran en responsabilidad, y por ende deban recibir una sanción.

Se impondrán las unidades de multas ajustables de 15 a 75 salarios mínimos no agrícolas a quienes realicen las infracciones como, no exhibir los precios de los productos que se tienen en el mercado para su venta, no dar la información necesaria al público cuando se tengan a la venta productos que dañen la salud de las personas o



ponga en riesgo la vida de las mismas y no se indique la forma correcta de realizar el uso del producto, así como proporcionar las advertencias pertinentes en caso de realizarse un mal uso del producto cuáles son las consecuencias que este conlleva.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece lo relativo a las UMAS en el Artículo 70, el cual establece de manera literal "Infracciones. La Dirección deberá sancionar con multa de 15 a 75 UMAS, a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

- a. Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente Ley;
- b. No cumplir con sus obligaciones;
- c. La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios;
- d. No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público".

Es necesario que el proveedor informe a los consumidores y usuarios cuando tenga a la venta productos que ya sean usados o que contengan piezas usadas porque es un hecho obvio que un producto que no es nuevo en su totalidad tiende a dañarse con facilidad o necesite repuestos mucho más rápido que un producto totalmente nuevo, si el consumidor acepta el producto sabiendo esas circunstancias ya se da el principio de



verdad sabida y el deberá de aceptar que ya había sido advertido sin que recaiga responsabilidad el proveedor.

Otro aspecto importante en el que incurren en infracción los proveedores, es que realizan publicidades con oportunidades de financiamiento o créditos para la compra de sus productos y cuando ya se ha firmado el contrato indican las condiciones en las que se otorga el crédito. Es importante que los proveedores se conduzcan de la manera más correcta sabiendo que los consumidores confían en lo que ellos les ofrecen con base al principios de buena fe guardada y verdad sabida.

Constituyen casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores o usuarios, los siguientes hechos, el precio Superior debido a que quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado, se le impondrá una multa de 15 a 20 UMAS; quien fije precios fraccionados para los distintos elementos de un bien y/o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio, se le impondrá una multa de 10 a 25 UMAS.

4.2. Diferencia entre infracción y falta o delito

Antes de profundizar en las diferencias entre infracción, falta y delito, se desarrollará una breve definición de los mismos.



La falta

Podemos definir según el autor Héctor de León las faltas o contravenciones como aquellas “¹⁴conductas ilícitas dentro de la ley penal, que regulan cierto tipo de situaciones que por su escasa gravedad o por su resultado dañoso, casi intrascendente, han merecido estar previstas dentro de un título especial, claro está en la doctrina italiana por ejemplo y en el caso de todos los Códigos Penales europeos, las faltas son tomadas como simples contravenciones de policía...”.

“¹⁵Una falta es un delito leve tipificado así en derecho penal por su baja lesividad a un bien jurídico y con una condena muy baja.”

Delito

Es aquella acción u omisión típica antijurídica culpable y punible, explicándolo de una manera más extensa, el delito es aquel acto voluntario que realiza una persona el cual se encuentra dentro del ordenamiento jurídico como algo prohibido o contrario a la ley, que se realiza de manera voluntaria y es uno de los requisitos que se necesita que el presunto delincuente sepa de la consecuencia en que incurre al realizar ciertas acciones de las cuales el Estado tiene la facultad y el poder coercitivo para imponer las penas que correspondan; en este caso prisión o multa acorde con el bien jurídico tutelado dañado y según lo regulado en la ley.

¹⁴ De León Velasco, Héctor Aníbal y José Francisco De Mata Vela, **Curso de derecho penal guatemalteco**. pág.78

¹⁵ <https://www.economipedia.com/?s=falta>.(consultado el 16 de febrero de 2022)



Infracción

Es aquella violación en que incurre una persona a las normas o regulaciones en el ámbito administrativo, son conocidas también como faltas administrativas y no traen consigo aparejada responsabilidad penal, las infracciones son menos graves que los delitos y faltas y estas serán sancionadas por el órgano de la administración pública en contra de la cual se haya cometido la infracción ya que la ley les otorga la capacidad para poder imponer las sanciones relacionadas a las infracciones tomando en cuenta que deben ser apegadas a la ley y jamás violar los derechos de los infractores.

Diferencias:

1. El delito y la falta son de índole penal y la infracción de índole administrativa;
2. Al momento de sancionar un delito se impondrá pena de prisión en un periodo de un mes hasta 50 años o una multa por los daños causados; cuando se cometa una falta se impondrá pena de arresto la cual solo puede durar de un día a 60 días y quien cometa una infracción se colocarán sanciones acorde al daño cometido.
3. En los delitos son culpables los autores, los cómplices y encubridores; en las faltas únicamente serán responsables los autores en las infracciones será culpable todo aquel que viole la normativa administrativa.





CAPITULO V

5. Sanciones e incumplimiento de los diputados al Congreso de la República de Guatemala

Las sanciones tienen el propósito de hacer que se realice el correcto funcionamiento de la actividad administrativa, asegurando de esta manera que se respeten las normas jurídicas administrativas con la imposición de sanciones y/o medidas represoras en contra de las personas que actúen de manera contraria a la ley, afectando los derechos de la otra parte y poniendo en riesgo la vida, integridad, seguridad, salud y los legítimos intereses económicos de las personas y de la sociedad en general.

5.1. Concepto de sanción

Son aquellas medidas que utiliza la administración pública a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuando un proveedor de servicios y productos, consumidores, usuarios o cualquier organización incumplen con lo regulado y establecido en la ley; cuando se comete una infracción se impondrá la sanción acorde con el daño causado, la cual busca proteger los bienes jurídicos mediante medidas de coerción que hagan que los infractores se limiten a realizarlas con el afán de no ser castigados por la autoridad competente.

El Artículo 69 establece: "Sanciones. Sin perjuicio del derecho de defensa que los



proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan más adelante, la dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a. Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la dirección, según lo establecido en esta ley;
- b. Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación;
- c. Multas, las cuales serán calculados en Unidades de Multa Ajustables (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del 100 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 en el país. Para determinar la sanción de multa a imponer, la dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción”.



La Dirección de Atención y Asistencia del Consumidor tiene un método progresivo de aplicación de sanciones, esto quiere decir que se inicia con una sanción leve y derivado al incumplimiento de esta se van interponiendo más sanciones de la más leve hasta la más grave, la primer sanción a interponer es el apercibimiento por escrito emitido por empleado autorizado por la Diaco; seguido de este se procederá a realizar un apercibiendo público el cual se publicara en los medios de comunicación, si el apercibido no cumpliere con la sanción se procederán a colocar las UMAS las cuales son las unidades de multas ajustables equivalentes a un salario mínimo no agrícola siempre y cuando no exceda del 100 por ciento del valor del servicio o bien y por último se da una publicación en el diario de mayor circulación a costa del infractor.

Para poder determinar cuál será la multa que interpondrá la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, esta deberá de realizar un análisis tomando en cuenta el daño causado, el riesgo, tipo de infracción, así como la condición económica de aquella persona que haya causado la infracción. Otro aspecto importante es verificar la trascendencia del daño causado a la población y la intencionalidad de causar el hecho cuando este es de forma dolosa y no de forma culposa por negligencia, imprudencia o impericia, todos estos factores aumentarán o disminuirán la sanción que se deberá de imponer.

También podemos definir la sanción como aquella pena que establece la norma jurídica como consecuencia de la violación o incumplimiento de la misma, depende de la infracción o falta en que se incurra para verificar si la sanción es de índole penal, civil o



administrativa, en este caso la sanción que se impondrá será la administrativa debido a que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una entidad que pertenece a la administración pública y regula todo lo relativo a proveedores, usuarios y consumidores, por lo que si infringen la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se deberá de realizar un procedimiento administrativo para imponer la pena.

Podemos entender como sanción administrativa aquella represalia que presenta la administración pública a través de sus órganos e instituciones como consecuencia de la inobservancia de la ley, su incumplimiento así como la violación de las normas que regula la legislación guatemalteca e internacional a la que Guatemala se sujeta a través de convenios y tratados internacionales los cuales hayan sido sancionados; su finalidad es represora y coercitiva siguiendo un conjunto de pasos apegados a la normativa, en este caso sería un procedimiento administrativo que los faculta para imposición de la sanción.

5.2. Regulación de las sanciones y multas según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala y el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Acuerdo Gubernativo número 777-2006

“Artículo 99. Competencia. La aplicación de sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la dirección, salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos jurisdiccionales. En el trámite administrativo que



se siga para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores o usuarios, la dirección debe actuar con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones. Si de la investigación que se realice apareciera la comisión de un delito, la dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá, de oficio, el hecho en conocimiento del Ministerio Público”.

La única institución que podrá imponer las sanciones que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece, es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor puesto que es el único órgano que la ley reconoce como competente, salvo las acciones que fueren delitos o faltas en las cuales serán los órganos de jurisdicción penal los competentes para sancionar y para aplicar la sanción. Es necesario en primer lugar tener el conocimiento a través de una queja y luego poder iniciar el procedimiento administrativo mediante el cual se establecerá la culpabilidad de los infractores, todos los actos que se realicen se deberán diligenciar de oficio.

Se deberá tomar en cuenta el principio de celeridad en el cual se velara por la pronta resolución del conflicto, desarrollando la mayoría de diligencias en un solo acto y con plazos mínimos comparados con otros procedimientos y actuando de manera imparcial a pesar que la ley es tutelar de los consumidores y usuarios, nunca se podrá tomar decisiones favorables solo para una parte sin diligenciar los medios de prueba que permitan dilucidar la culpabilidad de las partes. Si la responsabilidad fuera de índole penal la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se abstendrá de sancionar y



deberá poner en conocimiento al Ministerio Público quien es el encargado de la averiguación de los hechos.

“Artículo 100. Aplicación. Si agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere impuesto alguna sanción, no recurre a lo establecido en el Artículo 106 de esta ley, la resolución sancionadora quedará firme y se procederá de la siguiente forma:

- a. Si la sanción consiste en la imposición de multa, ésta deberá pagarse dentro de los 10 días siguientes en la tesorería de la dirección, con cargo específico a sus fondos privativos. En caso de incumplimiento, el cobro se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:
 1. Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta;
 2. Certificación del documento en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente;
 3. Acta notarial o testimonio del instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal;



4. Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

- b. En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción”.

Después de finalizado el procedimiento administrativo, si las partes no estuvieren de acuerdo con la resolución, podrá impugnarse dicha resolución a través del recurso de revocatoria que es el medio de impugnación que poseen las partes cuando la autoridad que dictó la resolución posea un jerárquico superior, por lo que deberán de presentar la solicitud en un término de cinco días; la autoridad procederá a elevar las actuaciones al órgano superior en el término de cinco días y seguido de eso se procederá a dar audiencia a las partes por un término de cinco días; si el juez considerare pertinente dará un plazo de 10 días para mejor proveer, luego procederá a dictar sentencia en el término de 30 días.

También se podrá interponer recurso de reposición por ser el medio de impugnación que poseen las partes en contra de resoluciones administrativas que no les sean favorables y las haya dictado autoridad que no posee superior jerárquico, por lo que procederán a solicitarla en el plazo de cinco días; seguido de esto se dará audiencia por cinco días y si el juez considerare pertinente dar un plazo de 10 días para mejor proveer, procederá a dictar sentencia en el término de 30 días, después de dictar



sentencia se deberá notificar al interponerte en el término de 30 días. Si después de interponer los recursos la resolución no es favorable se podrá iniciar procedimiento contencioso administrativo.

El procedimiento contencioso administrativo es un proceso de conocimiento debido a que se busca hacer valer o reconocer un derecho, este proceso se iniciara presentando la demanda dentro del término de tres meses y en materia electoral en el término de cinco días; se realizará examen de forma y se procederá a solicitar los antecedentes dentro del plazo de cinco días. Los antecedentes que deberán ser remitidos en el plazo de 10 días para luego realizar un examen de fondo; se emplazará por 15 días y seguido se diligenciará la prueba dentro del plazo de 30 días, finalizada la prueba se fijará fecha para la vista y se dictara sentencia de acuerdo a la Ley.

Si las partes no realizaran lo antes expuesto en los plazos establecidos por la ley la resolución quedará firme y se procederá de inmediato dependiendo a la sanción impuesta; si esta fuere de multa se concederán 10 días hábiles para poder pagarla y de no pagarla se procederá a iniciarse un procedimiento económico coactivo y en caso de que la sanción sea la publicación de los resultados de la investigación, la dirección de Atención y Asistencia será la encargada de verificar el cumplimiento de la sanción impuesta.

La ley establece que es prohibido imponer una doble infracción e indica que por cada infracción que se cometa, la dirección aplicará una sanción. Sin embargo, cuando un

mismo hecho constituya más de una infracción, se aplicará la sanción de mayor valor.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula que queda prohibido aplicar dos o más veces una sanción por la misma infracción sin embargo si en la acción cometida concurren más de dos infracción se deberá de colocar la de mayor valor y no así la suma de ambas infracciones aunque cada una tenga diferente o igual sanción.

5.3. Extinción de la responsabilidad

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que la responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se extinguen en los casos de cumplimiento de sanción, prescripción de la responsabilidad, conciliación o prescripción de la sanción.

La ley nos especifica cuáles son las cuatro formas para extinguirse la responsabilidad al momento de incurrir en una infracción por lo que no existirá otro motivo para que pueda existir la extinción.

5.3.1. Cumplimiento de la sanción

La sanción la establece el órgano competente, en este caso el órgano facultado para interponerla es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y esta sanción se extingue al momento de cumplir con lo requerido en la misma, si la sanción fue el pago de unidades de multas ajustables, la persona que incurrió en la sanción deberá pagar a



totalidad el monto establecido dentro del plazo de 10 días y seguido del cumplimiento del mismo queda por extinguida la responsabilidad del infractor.

5.4. Diputados al congreso de la república de Guatemala

Los diputados son los dignatarios de la nación los cuales son electos por la población mediante el voto universal y secreto tal y como lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala en el "Artículo 157. Potestad legislativa y elección de diputados. La potestad legislativa corresponde al Congreso de la República, compuesto por diputados electos directamente por el pueblo en sufragio universal y secreto, por el sistema de distritos electorales y lista nacional, para un periodo de cuatro años, pudiendo ser reelectos".

Los diputados son los únicos a los que les corresponde la potestad legislativa y desarrollan la función legislativa que es la de crear modificar y derogar las leyes.

Los diputados serán electos por un periodo de cuatro años con opción a la reelección y serán elegidos a través de los sistemas de distritos electorales y por lista nacional, existen 23 distritos electorales y se elegirán a 128 diputados por este sistema y 32 diputados por lista nacional que representa el 25 por ciento del número total de diputados que integran el Congreso de la República de Guatemala. Los diputados son servidores públicos los cuales están al servicio de la población que los eligió libre y



democráticamente por tanto deben comportarse de manera correcta y no abusar en el ejercicio de su cargo.

Los diputados del Congreso de la República de Guatemala deben ser guatemaltecos de origen, estar en el ejercicio de sus derechos ciudadanos, gozar de capacidad, ser idoneidad y honrados.

El Congreso de la República de Guatemala, estará integrado por el Pleno del Congreso, la Junta Directiva, la Presidencia, la Comisión Permanente, la Comisión de Derechos Humanos, las Comisiones de Trabajo, las Comisiones Extraordinarias y Específicas y la Junta de Bloques.

Es de vital importancia saber cuáles son las atribuciones, derechos y obligaciones de los Dignatarios de la Nación, pero sobretodo conocer cuáles son los derechos que tenemos como ciudadanos y las obligaciones que tienen ellos hacia nosotros porque ellos son trabajadores del pueblo de Guatemala. Una de las funciones de los diputados es la creación de las leyes, por estar regulados en la Constitución Política de la República de Guatemala como uno de los entes con iniciativa de ley, el procedimiento para la creación de una ley es el siguiente:

1. Presentación del proyecto de ley;
2. Discusión del proyecto de ley;



3. Aprobación del proyecto de ley;
4. La junta directiva del Congreso remitirá el Decreto al Organismo Ejecutivo;
5. Se da la sanción del Decreto y si no estuviera de acuerdo el presidente de la República de Guatemala se emitirá el veto;
6. Promulgación del Decreto;
7. Publicación del Decreto;
8. *Vacatio legis*;
9. Vigencia del Decreto.

Por lo expuesto en el párrafo anterior los diputados son los encargados de crear la normativa y esta al momento de entrar en vigencia se vuelve de cumplimiento obligatorio para todas las personas o para las personas a las que va dirigida la norma jurídica y de no cumplirla se debe de sancionar la misma ya que la ley si no se cumple de manera voluntaria el Estado tiene la potestad de hacerla cumplir de manera coercitiva, podemos observar que los mismos diputados al Congreso han incumplido con lo establecido y regulado en el Ley de Protección al Consumidor y Usuario por lo que establece la propia ley.



“Artículo 107. 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”.

Se les otorgo un plazo de cinco años para crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor con el fin de seguir brindando la protección al consumidor y usuario pero de una manera más completa, con los recursos y más personas al servicio de la sociedad.

Se insta a los diputados que están ejerciendo sus funciones a que tomen medidas para cumplir lo establecido en la ley, solicitando ampliar el presupuesto para poder crear la procuraduría y basándose en la ley a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para que junto con el Ministerio de Economía del cual dependen puedan dar inicio a la creación de la institución, organización y la creación de la ley correspondiente para poder seguir protegiendo a las personas que sufren vejámenes y violaciones a sus derechos por cualquier circunstancia y cumplir con la ley de la cual nadie podrá ser superior a ella y evitar su cumplimiento.

Por lo que como pueblo de Guatemala debemos exigir el cumplimiento de la normativa, y las autoridades competentes deberían de cumplir con sus obligaciones y responsabilidades desde el momento de obtener cargos públicos, los órganos que poseen iniciativa de ley deberían de presentar la propuesta de la creación de una ley que sancione el incumplimiento de las mismas.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El Estado de Guatemala por medio del Congreso de la República creó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, la cual regula en el artículo 107 la obligatoriedad de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor en un plazo no mayor de 5 años contados a partir de la entrada en vigencia de la misma, esta norma se creó con la finalidad de crear un órgano capaz de proteger a los consumidores y usuarios de los vejámenes que puedan existir en contra de ellos sabiendo que una dirección no es capaz de cumplir a cabalidad con las necesidades por la demanda tan alta que existe y la falta de recursos que posee, sin embargo, esta norma no ha sido cumplida a pesar que han transcurrido 19 años desde que entró en vigencia la Ley de Protección al Consumidor y Usuario .

El Congreso de la República de Guatemala debe crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor juntamente con todas las instituciones que sean requeridas para llevar a cabo el cometido, deberán crear un presupuesto, la normativa pertinente y brindar los recursos necesarios que garanticen el funcionamiento de la misma para así proteger los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores.

BIBLIOGRAFÍA:

AGUILAR, Vladimir. **Negocio jurídico**. 4ª ed.; Guatemala: Serviprensa S.A., 2005.

ARRIGHI, Jean M. **Comercio internacional y protección del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios**. Editorial La Rocca. 1994.

CARPIZO, Jorge. **Estudios constitucionales**. México: Editorial Porrúa, 2000.

DE LEÓN VELASCO, Héctor Aníbal y José Francisco De Mata Vela, **Curso de derecho penal guatemalteco**. Guatemala: Editorial Edición, diseño y artes finales. 2002.

GARCÍA-CRUCES GONZALEZ, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo**. Revista de derecho mercantil, Año 8, no. 191, Madrid, España: Editorial Tirant Lo Blanch, 1989.

KENNEDY, John F. **Día mundial de los derechos del consumidor**. Estados Unidos: 1962.

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Guatemala: Editorial Universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1981.

<https://www.diacogob.gt/index.php/informacion/que-es-la-diacogob>. (31 de octubre de 2021).

<https://www.diacogob.gt/index.php/tramite-queja>. (31 de octubre de 2021).

<https://www.diaco.gob.gt/index.php/noticia/399-como-autorizar-el-libro-de-quejas>. (31 de octubre de 2021)

<https://www.es.unesco.org/news/alfabetizacion-y-pandemia-renovacion-compromiso-colaboracion-unesco-y-conalfa-que-educacion>. (23 de febrero de 2022).

<https://www.economipedia.com/?s=infraccion>. (04 de noviembre de 2021)

<https://www.economipedia.com/?s=falta>. (16 de febrero de 2022)

<https://www.mundochapin.com/2016/10/creacion-de-las-leyes-en-guatemala/31199/>. (23 de febrero 2022).

Legislación:

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

Código civil, Decreto Ley 106, Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República, 1963.

Código de comercio de Guatemala, Decreto 2-70, Congreso de la República de Guatemala, 1970.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto 06-2003, del Congreso de la República de Guatemala, 2003.

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

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Acuerdo Gubernativo 777-2003, 2003.