

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



**INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA PROCURADURÍA EN LA  
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO**

**JACQUELINE VANESSA MARROQUIN ESTRADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2021**

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

**INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA PROCURADURÍA EN LA  
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO**

**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:

**JACQUELINE VANESSA MARROQUIN ESTRADA**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Y los títulos profesionales de

**ABOGADA Y NOTARIA**

Guatemala, noviembre de 2021

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

**DECANO:** Lic. Henry Manuel Arríaga Contreras  
**VOCAL I:** Licda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez  
**VOCAL III:** Lic. Helmer Rolando Reyes García  
**VOCAL IV:** Br. Denis Ernesto Velásquez González  
**VOCAL V:** Br. Abidán Carías Palencia  
**SECRETARIO:** Licda. Evelyn Johanna Chevez Juárez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente: Lic. Efraín Berganza Sandoval  
Vocal: Lic. Horacio Joel Avendaño Madrid  
Secretario: Lic. José Alfredo Pinto Sequen

**Segunda Fase:**

Presidente: Lic. Marco Tulio Escobar Herrera  
Vocal: Lic. Luis Adolfo Chávez Pérez  
Secretario: Lic. Ana Marce Castro

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



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS  
PRIMER NIVEL EDIFICIO S-5

REPOSICIÓN POR: Corrección de datos  
FECHA DE REPOSICIÓN: 15/11/2021

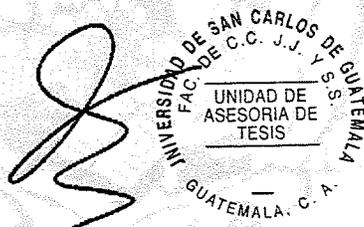


Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. quince de noviembre de dos mil diecinueve

Atentamente pase al (a) profesional **GEIDY ALONDRA RODAS LOPEZ**, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante **JACQUELINE VANESSA MARROQUIN ESTRADA**, con carné **201014908** intitulado **INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA PROCURADURÍA EN LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO, QUE AL MOMENTO SIGUE AFECTANDO AL CONSUMIDOR Y USUARIO**. Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

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

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.



**Dr. Carlos Ebertito Herrera Recinos**  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis

Fecha de recepción: 26 / 10 / 2021

(f)   
Asesor(a)  
(Firma y Sello)  
**Geidy Alondra Rodas López**  
Abogada y Notaria

Licenciado Geidy Alondra Rodas López  
Abogada y Notaria.  
4ta Av. A 16-44, zona 6, Sta. FAZ, Chinautla  
Cel: 5923-8701



Guatemala, 14 de octubre de 2021

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



Apreciable Licenciado:

Respetuosamente a usted informo sobre mi nombramiento como asesor de tesis de la bachiller: **JACQUELINE VANESSA MARROQUIN ESTRADA**, la cual se intitula: **Incumplimiento de los Procesos en la Procuraduría de la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario, que al momento sigue afectando al consumidor y usuario**, siendo modificado dicho título a **“Incumplimiento de los Procesos de la Procuraduría en la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario”**; declarando expresamente que no soy pariente de la bachiller dentro de los grados de ley; por lo que me complace manifestarle lo siguiente:

- a) Respecto al contenido científico y técnico de la tesis, en la misma se analizan aspectos legales importantes y de actualidad; ya que trata: una de las problemáticas del país en cuanto al tema: Voluntad de la clase dominante en la Historia y su intervención en la aprobación de legislación al Consumidor y Usuario en Guatemala, que resulta de importancia y un aporte al conocimiento científico, relacionado al tema.
- b) Los métodos utilizados en la investigación fueron el método analítico, el método deductivo, mediante los cuales la bachiller no sólo logró comprobar la hipótesis sino que también analizó y expuso detalladamente los aspectos más relevantes relacionados con el tema objeto de la investigación. La técnica bibliográfica permitió recolectar y seleccionar adecuadamente el material de referencia.
- c) La redacción de la tesis es clara, concisa y explicativa, habiendo el bachiller utilizado un lenguaje técnico y comprensible para el lector; así mismo, hizo uso de las reglas ortográficas de la Real Academia Española.
- d) El informe final de tesis es una gran contribución científica para la sociedad y para la legislación guatemalteca; puesto que es un tema muy importante que no ha sido investigado suficientemente. En todo caso puede servir como material de consulta para futuras investigaciones.

Licenciado Geidy Alondra Rodas López  
Abogada y Notaria  
4ta. Av. A 16-44, zona 6, Sta. Faz, Chinautla  
Cel: 5923-8701



e) En la conclusión discursiva, la bachiller expone sus puntos de vista sobre la problemática y a la vez recomienda:

1. Es necesario que se establezca dentro de la Dirección de Atención y Asistencia al Usuario las potestades suficientes para poder sancionar de forma efectiva a todas las personas en Guatemala que vulneren los derechos al consumidor en el territorio nacional, para tal efecto es preciso que se le otorgue la capacidad suficiente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para que logre sancionar efectivamente a las personas no únicamente con multas, sino con la forma en la cual se puedan cerrar negocios y entidades que no cumplan con estos derechos.
2. También es preciso que el Congreso de la República de Guatemala cree un decreto que reconozca a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en una procuraduría.

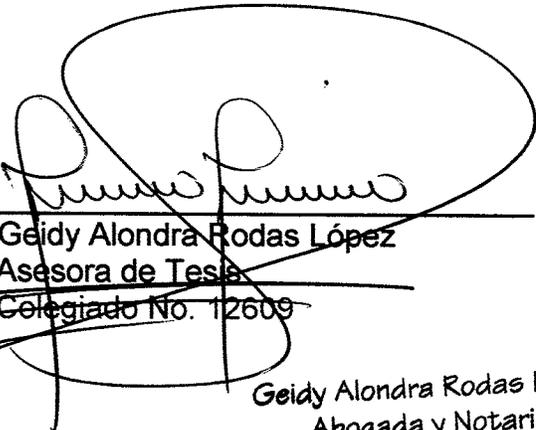
f) La bibliografía utilizada fue la adecuada al tema, en virtud que se consultaron exposiciones temáticas tanto de autores nacionales como de extranjeros.

g) La bachiller aceptó todas las sugerencias que le hice y realizó las correcciones necesarias para una mejor comprensión del tema; en todo caso, respeté sus opiniones y los aportes que planteó.

En base a lo anterior, hago de su conocimiento que la tesis cumple con todos los requisitos estipulados en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público; por lo que apruebo el trabajo de investigación, emitiendo para el efecto **DICTAMEN FAVORABLE**, para que la misma continúe el trámite correspondiente.

Atentamente,

Firma de la Abogada.

  
Geidy Alondra Rodas López  
Asesora de Tesis  
Colegiado No. 12609

Geidy Alondra Rodas López  
Abogada y Notaria



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



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,  
28 de septiembre de 2021.

Atentamente pase a Consejero de Comisión de Estilo, YESMIN MARÍA POROJ ORELLANA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (a) estudiante JACQUELINE VANESSA MARROQUIN ESTRADA, con carné número 201014908, intitulado INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA PROCURADURÍA EN LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO. Luego de que el estudiante subsane las correcciones, si las hubiere, deberá emitirse el dictamen favorable de comisión de Estilo, conforme lo establece el artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura de Ciencias Jurídica y Sociales y del Examen General Público.

"ID Y ENSEÑ A TODOS"

**Dr. Carlos Ebertito Herrera Recinos**  
Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Guatemala 09 de noviembre de 2021



**DR. CARLOS EBERTITO HERRERA RECINOS**  
**JEFE DE UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS**  
**FACULTAD DE CIENCIA JURÍDICAS Y SOCIALES**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



Estimado Doctor:

Respetuosamente a usted informo que procedí a revisar la tesis de la bachiller Jacqueline Vanessa Marroquin Estrada la cual se titula **INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESO DE LA PROCURADURIA EN LA DIRECCION DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO.**

Le recomendé al bachiller algunos cambios en la forma, estilo, gramática redacción de la tesis, por lo que habiendo cumplido con los mismos emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se le otorgue la correspondiente orden de impresión.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**Lic. Yesmin Maria Poroj Orellana**  
**Docente consejera de la Comisión de Estilo**

C.C. Unidad, estudiante.



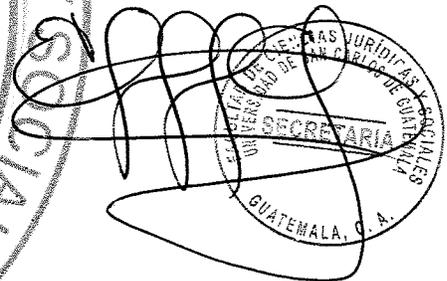
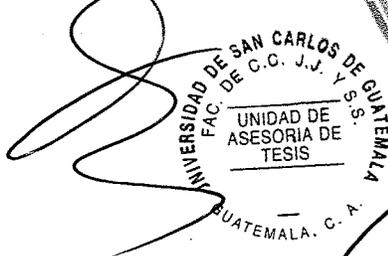
**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala



Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, quince de noviembre de dos mil veintiuno.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante JACQUELINE VANESSA MARROQUIN ESTRADA, titulado INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA PROCURADURÍA EN LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

CEHR/JPTR.





## DEDICATORIA

- A DIOS:** Dador de la vida, sabiduría e inteligencia, por no dejarme desmayar en los momentos difíciles que se presentaban, enseñándome a que Él está conmigo en todo momento. Por permitirme culminar esta meta. A ti sea la Gloria, Honra y Honor.
- A MIS PADRES:** César Augusto Marroquínt y María Eugenia Estrada por guiarme en la senda del bien, por su infinito amor y apoyo. Mil gracias porque sin ustedes no podría haber llegado hasta acá. Papi este triunfo es para usted.
- A MI ESPOSO:** Ever Alejandro Pérez Arriaza, pilar importante para alcanzar este triunfo. Gracias por tus consejos, motivación, paciencia y amor incondicional. ¡Lo logramos!
- A MIS HIJOS:** Stephany Sophia y Aarón Isaac, mi motivación para seguir adelante, gracias por su paciencia y apoyo. ¡Los Amo!
- A MIS HERMANOS:** Por ser parte importante en mi vida.
- A:** Lic. Fernando Chacón, Licda. Alondra Rodas, Lic. José Pinto, Lic. Horacio Avendaño y Lic. Efraín Berganza gracias por su amistad, por impartirme sus conocimientos y por ayudarme a alcanzar esta meta.
- A:** La tricentenario **Universidad de San Carlos de Guatemala** forjadora de hombres y mujeres de ciencia, por permitirme culminar mis estudios superiores.
- A:** La **Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**, por haberme brindado las herramientas necesarias en el mundo del saber y haberme formado como persona y profesional del derecho.



## PRESENTACIÓN

El tipo de investigación desarrollada es cualitativa, en la cual se observa las cualidades de un problema para determinar cómo se puede resolver el mismo; en este caso como podrá aplicar la fuerza coercitiva dentro de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala, para poder reparar daños a estos dentro de Guatemala.

La investigación, fue realizada en el ámbito de los derechos al consumidor, derecho que se encarga de definir y desarrollar las instituciones del derecho de consumidor y usuario, así como de la forma de sancionar las mismas en Guatemala. Este trabajo fue desarrollado en el periodo comprendido en los meses de febrero a junio de 2019. El objeto de la investigación es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como entidad responsable de los derechos del consumidor en Guatemala; los sujetos de la investigación son los consumidores en todos los ámbitos dentro del territorio nacional.

El aporte principal de la investigación consiste en reconocer la importancia que tiene el derecho del consumidor dentro del territorio nacional y como este debe de ejecutarse dentro de Guatemala, a través de las sanciones administrativas y como esta debe de ser aplicada dentro del territorio nacional, de tal manera que se pueda determinar la necesidad que se le otorguen mayores atribuciones sancionatorias a esta entidad para que pueda cumplir con su objetivo, sin dejar de lado que es preciso que se cree la Procuraduría de Atención al Consumidor y Usuario en Guatemala.

## HIPÓTESIS



Ante la falta de fuerza coercitiva que existe en la actualidad para el cumplimiento de las infracciones y sanciones que son otorgadas por parte de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario y la nula reparación del daño por parte del proveedor al consumidor, es necesario que se esta entidad sea reconocida como una procuraduría para otorgar la coercibilidad necesaria y que de esta forma el consumidor pueda hacer valer los derechos que le han sido vulnerados.



## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En la investigación, se utilizó una hipótesis descriptiva en donde se describió un problema y se consideró una solución al mismo; consistiendo en el otorgamiento de mayores atribuciones a la Dirección de Atención y Asistencia al Usuario, para tener una mayor fuerza coercitiva dentro de Guatemala hasta lograr el objetivo para el cual fue creada.

En tal sentido la hipótesis se comprobó cómo válida ya que en efecto es preciso que se le otorgue más fuerza coercitiva dentro de Guatemala a la Dirección de Atención y Asistencia al Usuario, de tal manera que puedan hacer efectivas sus sanciones, sin dejar de lado que es preciso que pase a ser una procuraduría para tal efecto. Se utilizaron para comprobar la hipótesis los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético.



## ÍNDICE

Pág.

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

### CAPÍTULO I

1. Derecho de protección al consumidor.....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. El consumidor .....	7
1.3. Derechos del consumidor .....	9
1.4. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	12

### CAPÍTULO II

2. Las sanciones administrativas en Guatemala.....	15
2.1. La infracción administrativa como fundamento de la sanción.....	15
2.2. Sanción administrativa.....	18
2.3. Resoluciones administrativas .....	22
2.4. Principios que fundamentan las resoluciones administrativas .....	24
2.5. Clases de resoluciones administrativas .....	27
2.6. Resoluciones administrativas de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor.....	31

### CAPÍTULO III

3. Procedimiento administrativo sancionatorio en materia de consumidor y usuario ....	33
3.1. Definición de procedimiento administrativo .....	33
3.2. Principios del procedimiento administrativo .....	35
3.3. Fases del procedimiento administrativo.....	37



3.4. Procedimientos administrativos normados en la Ley de Protección al consumidor y usuario.....	39
---	----

## CAPÍTULO IV

4. Falta de fuerza coercitiva por parte de la dirección de Atención y Asistencia al Consumidor .....	45
4.1. Consideraciones generales .....	45
4.2. Sanciones interpuestas por la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario .....	50
4.3. La fuerza coercitiva de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor ...	52
4.4. Derecho comparado .....	56
4.5. El establecimiento de la fuerza coercitiva de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a través de la legislación de Guatemala .....	60
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA .....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>67</b>



## INTRODUCCIÓN

La investigación que precede se fundamenta en la forma en la cual en la actualidad la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor, no posee la fuerza coercitiva suficiente en sus resoluciones, lo cual imposibilita que se ejerza a cabalidad la protección al consumidor integral dentro del territorio nacional, incumpliendo de esta forma la finalidad para la cual esta entidad fue creada.

El objetivo general de la investigación, se comprobó como cierto al establecerse la falta de fuerza coercible que existe en la actualidad en la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario para que los daños causados por las malas prácticas de los proveedores puedan ser reparados al consumidor; por su parte la hipótesis del trabajo se comprobó válida debido a que es necesario que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sea reconocida como una procuraduría para otorgar la coercibilidad necesaria y que de esta forma el consumidor pueda hacer valer los derechos que le han sido vulnerados.

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos, en el primero de se desarrolló lo concerniente al derecho de protección al consumidor; en el segundo capítulo se realizó una explicación sobre las sanciones administrativas; en el tercer capítulo se abordó lo referente al proceso sancionatorio en materia de consumidor y usuario; en el cuarto capítulo se analizó la falta de fuerza coercitiva por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Por su parte los métodos utilizados en esta investigación fueron: el método analítico, a través del análisis se determinó la importancia del derecho del consumidor en Guatemala; el método sintético, para establecer los procedimientos administrativos conducentes en materia de consumidor y usuario, el método deductivo; para determinar cómo se puede realizar la fuerza coercitiva en la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario; el método inductivo, fue utilizado para poder sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares. Por su parte fue utilizada la técnica documental, que



busca el uso óptimo y racional de los recursos documentales, sobre la temática de la investigación en curso.

La investigación pretende sentar un precedente sobre la importancia que tiene el derecho de consumidor y usuario dentro de Guatemala, de tal manera que se pueda establecer como debe de realizarse las sanciones y resoluciones en el caso de las faltas, así como la fuerza coercitiva que debe de poseer la misma para hacer efectivas estas sanciones, situación que se llevara a cabo cuando esta institución pase a ser una procuraduría, tal como lo establece la legislación nacional.



## CAPÍTULO I

### 1. Derecho de protección al consumidor

El derecho de consumo o consumidor es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

En general, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social; es la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios. Es considerada una materia de suma importancia en el derecho en el sentido de que es necesaria su existencia ya que es la única manera que tiene el que adquiere el producto para poder exigir sus derechos.

#### 1.1. Antecedentes históricos del derecho al consumidor en Guatemala

El hombre en el transcurso del tiempo y en las diferentes etapas de su desarrollo ha tratado de producir bienes que le ayuden a satisfacer sus necesidades básicas, proceso que tiene sus orígenes en el hombre primitivo; cuando éste era autosuficiente, ya que vivía en cavernas, cazaba, pescaba y recolectaba todos los frutos para saciar sus necesidades, dada las circunstancias, el hombre con la ayuda de la naturaleza realizaba



actividades fundamentales, como las de producir lo mejor que podía, unos sembraban y otros criaban ganado con el objeto de intercambiar sus productos entre sí, es por ello que la evolución del hombre a través de la historia, presenta etapas de crecimiento marcadas por los adelantos tecnológicos, científicos y de desarrollo social y económico.

El aparecimiento del trueque y el comercio, hizo posible concebir de mejor forma modos de organizaciones, precisamente de estos grupos de personas para satisfacer necesidades de ellos mismos; además el aparecimiento del dinero y de la dotación a través de servicios y bienes de unos hacia otros, ha hecho que el comercio y la actividad mercantil económica y socialmente se haya incrementado tal y como se encuentra en la actualidad.

Se puede referir al tópico en cuestión indicando que: “ciencias como la historia, la sociología o la 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.”<sup>1</sup> Es por ello que, este proceso ha iniciado ciclos, con los cuales las diferentes actividades del ser humano han determinado el comportamiento de los consumidores a través de los días y le ha dado la capacidad para que éstos adquieran bienes y servicios seguros.

---

<sup>1</sup> Villegas Lara, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Pág. 22.



En el proceso de evolución, los derechos fundamentales de los consumidores son los principales temas tratados en la historia universal moderna, "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".<sup>2</sup> Algunos países han tenido una gran tradición respecto del enfoque que se ha dado a los derechos fundamentales, en cambio otros han ido cobrando conciencia de tales disposiciones a partir de las experiencias ocurridas en diferentes latitudes del planeta.

La política global de protección a los consumidores es un fenómeno relativamente reciente, el cual surge a partir de los años sesenta en los Estados más avanzados y en el propio ámbito comunitario, en un comienzo a través de asociaciones, hasta que comenzó a elaborarse en gran parte del mundo lo que constituye en la actualidad la legislación de protección al consumidor. La clave del empuje y auge de la expansión del movimiento ha estado en un porcentaje muy elevado en las asociaciones de consumidores, que han sido el paso previo de los logros obtenidos y ejemplo de ello lo constituye el reconocimiento de sus derechos en textos constitucionales.

En esta evolución histórica, es importante recordar dos fechas que son antecedentes de los derechos del consumidor. Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el código de comercio o el código civil de cualquier estado, los cuales, en términos generales, no

---

<sup>2</sup> Carpizo, Jorge. **Estudios constitucionales**. Pág. 481.



otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o libertad de estipulaciones.

El consumidor, con su poca información 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. Sin embargo, se comenzaron a manifestar los primeros movimientos de los consumidores por el aumento de los precios, los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas y la acción de los medios de comunicación masiva, y fue a partir de esto que se toman como antecedentes.

Lo anterior es importante debido a la forma en la cual se reconoce que las personas como consumidores adquieren por el hecho de serlo de tal manera que se pueda cumplir los reclamos dentro de Guatemala.

No obstante, teniendo en consideración el avance que tuvo fue hasta el 15 de marzo de 1983, cuando se celebró por primera vez el Día Mundial del Consumidor, motivando a luchar por sus derechos a los consumidores. Esta es la fecha en que las instituciones y organizaciones de consumidores conmemoran el Día del Consumidor.

El 9 de abril de 1985, la Asamblea de las Naciones Unidas por resolución 39/248, aprobó las directrices para la protección del consumidor, mismas que fueron adoptadas por todos los estados que además persiguen los siguientes objetivos:



- a. Ayudar a los países a lograr mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;
- b. Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;
- c. Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta;
- d. Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;
- e. Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor
- f. Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos;
- g. Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.

En la historia del movimiento de consumidores se ha superado la etapa de la defensa del valor del dinero, en la que el consumidor usaba la información solamente para que el dinero que pagaba por bienes y servicios tuviera una justa retribución en materia de calidad y seguridad. En la actualidad, la información y la educación deben servir a los



consumidores, no sólo para tener una posición eficiente en el mercado, sino para convertirse en sujetos sociales activos, que asuman un rol de ciudadanos responsables y comprometidos en el desarrollo de sus países, yendo más allá de la defensa del valor del dinero para plantearse lo que se llama la defensa del valor de las personas.

La expansión que ha habido del comercio, la industria y en general de la economía en los países, ha dado lugar a una globalización económica, y a la conformación más específicamente de bloques económicos, a través de tratados entre estados, tal como se sitúa como ejemplo el caso de Guatemala, con la suscripción del tratado de libre comercio con Estados Unidos de América.

A pesar de lo anterior, las economías han variado de una época a otra, siendo evidente que, en términos de protección a los consumidores o usuarios, se conformó de alguna manera en cada una de ellas una evolución, que ha sido significativa en el orden internacional y ahora nacional.

En la actualidad, en Guatemala la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario DIACO, es la institución que tiene a su cargo velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como las organizaciones que tienen como fin, precisamente eso, luchar por los intereses de los consumidores o usuarios en la defensa contra los abusos de los proveedores de bienes o servicios, por lo que es necesario que esta entidad posea plenas facultades para poder cumplir con su objetivo dentro del territorio nacional.



## 1.2. El consumidor

Consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios. Es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.

Son las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, de bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, sea cual sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de aquellos que los producen, facilitan; suministran o expiden. Así, no se consideran consumidores aquellos que adquieren bienes y servicios para incorporarlos a un proceso productivo o a una actividad comercial. En este sentido, el consumidor es de una u otra forma el usuario final del bien. En el ámbito de los negocios o la economía, cuando se habla de consumidor, en realidad, se hace referencia a la persona como consumidor. El consumidor es la persona que dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra.

En un estudio realizado por la asociación de investigación y estudios sociales durante 1992 se resalta la idea de que la sociedad en donde oferta, demanda y competencia operan fluidamente, es más que notorio que los hombres sean convertidos en entre consumidores los cuales pueden clasificarse en dos categorías: aquellos que utilizan productos que sirven para satisfacer necesidades verdaderamente básicas, productos



básicos, y por otro lado aquellos que compran cosas que no son esenciales para la subsistencia.

De la relación establecida entre productores y consumidores nace el derecho comercial por lo tanto también se produce la necesidad de ejercer un control de cierto tipo de regulación. En lo que se refiere a la protección de los intereses de los compradores la mala calidad de los productos sobre valoración de los mismos coloque desventajas de la sociedad consumidora la que los productores de bienes y servicios únicamente anteponen su bienestar económico personal canción de toda moral ante la necesidad del comprador.

Ahora viene la legislación de Guatemala este derecho se encuentra regulado en la ley de protección al consumidor y usuarios decreto 006-2003 en el Artículo 3 establece la definición de consumidor la cual establece como: "persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjero que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido cualquiera utiliza disfruta bienes de cualquier naturaleza". Quiere decir que el consumidor es una persona que disfruta de bienes adquiridos por un precio para su satisfacción, ante la adquisición de este producto.

"El consumidor es el titular del derecho real de uso, el que usa ordinaria o frecuentemente en un servicio".<sup>3</sup> Se puede afirmar entonces que, el consumidor es aquella persona ya sea natural o jurídica a quien corresponde la tutelaridad del derecho

---

<sup>3</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 321.



de reclamación respecto a la calidad o el precio de un producto consumible, su importancia económica se fundamenta en lo llamado por los economistas ley de oferta y demanda, en donde se establece que es necesario que un producto tenga alta calidad para que sea consumida.

### 1.3. Derechos del consumidor

En virtud de que a nivel internacional tiene gran importancia el tema de los consumidores se han establecidos derechos con el objeto de que sean efectivamente tutelados y tratados como lo que realmente son, garantías dentro de la relación de comercio. De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas, se pueden enumerar como siete derechos fundamentales, los cuales son:

- a) **Derecho a la información:** La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y en general, toda la información de los productos y servicios que se ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y verdadera, para que se pueda elegir sabiendo qué se está comprando.
- b) **Derecho a la educación:** Se puede y debe recibirse educación en materia de consumo, conocer los derechos, y saber de qué forma los protege la ley, así como organizarse con otros consumidores para tomar cursos o talleres que enseñen a consumir de manera inteligente.



- c) **Derecho a elegir:** Se pueden escoger los productos y servicios que más convengan sin que nadie presione, o condicione la venta de lo que quiere a cambio de comprar algo que no se desea, o que exija pagos o anticipos antes de haber firmado un contrato.
- d) **Derecho a la seguridad y calidad:** Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad; asimismo, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.
- e) **Derecho a no ser discriminado:** Si se decide adquirir un producto o acceder a un servicio, nadie puede discriminarlo por tener alguna discapacidad, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o cualquier otro motivo.
- f) **Derecho a la compensación:** Cuando los proveedores de bienes y servicios no cumplan con lo prometido, se tiene derecho a que se le compense, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto, reparándolo sin costo alguno o lo que proceda según el caso.
- g) **Derecho a la protección:** Si los proveedores no respetan sus derechos, se puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.



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

Es a través de lo expuesto anteriormente que el Estado trata de cumplir uno de sus fines que es garantizarle a los habitantes de la república: la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona; ya que en la vida cotidiana requiere la satisfacción de necesidades que vemos del consumo de bienes y servicios, y si a la hora del consumo los productos dañaran la vida, salud o seguridad, sería el Estado quien tendría que proteger al consumidor.

La Constitución Política de la República de Guatemala, respecto al derecho al consumidor afirma en el Artículo 119 literal i lo siguiente: “La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”. Es importante entonces analizar cómo el Estado de Guatemala determina que es importante que el consumidor posea una protección constitucional que permita que el consumidor tenga las herramientas necesarias para poder tener una correcta defensa de estos derechos; 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.



#### **1.4. Dirección de atención y asistencia al consumidor**

La dirección de atención y asistencia consumidor mejor conocida por sus iniciales como DIACO es una institución gubernamental de Guatemala y con competencia en todo el territorio de la república, responsable de aplicar la ley de protección del consumidor y el usuario y su reglamento. Esta institución vela por el respeto cumplimiento y defensa de los derechos de los consumidores usuarios y de las obligaciones de los proveedores de acuerdo con el Artículo 53 de la ley de protección al consumidor y usuario la dirección de atención y asistencia al consumidor se constituye como una dependencia del ministerio economía usando Independencia funcional y técnica.

Esta dirección se crea tomando en cuenta los cambios dentro de las corrientes mundiales relacionadas con la globalización y en particular por los tratados de Libre comercio en febrero del año 2003 el gobierno de Alfonso Portillo propuso el proyecto de ley actualmente vigente, dentro de la misma se estableció a la DIACO la responsabilidad de la aplicación de lo que consiste esta ley.

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



La dirección de asistencia y atención al consumidor tiene a su cargo muchas funciones, las principales son:

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

Por mandato de la ley la principal atribución de la DIACO es la defensa de los consumidores y usuarios, situación que se vuelve a clave y de suma importancia dentro de un estado social y democrático debido a que, ello permite el desarrollo de un estado



pacífico en el cual se establecen los principios de seguridad, justicia y equidad, la protección al consumidor, se entiende como el desarrollo de la promoción de relaciones entre los consumidores o usuarios y proveedores de bienes y servicios para que ejerzan plenamente sus derechos y cumpla con las obligaciones que la ley establece fortaleciendo mejorando el funcionamiento, así como la transparencia del mercado, aumentando la responsabilidad social entre ambos, para que en este orden de ideas el elemento central de la confianza de los consumidores y usuarios en sus proveedores puedan desarrollarse.

Por su parte, los objetivos de la dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario son los siguientes:

- a. Promover y divulgar los derechos del consumidor, implementando actividades dirigidas a prevenir las infracciones de los mismos;
- b. Asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios;
- c. Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a la Leyes en materia de Protección al Consumidor;
- d. Atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.



## CAPÍTULO II

### 2. Las sanciones administrativas en Guatemala

Para los efectos de la presente investigación, es necesario realizar un análisis sobre las sanciones administrativas dentro de Guatemala y cómo estas funcionan dentro del derecho del consumidor en el país.

#### 2.1. La infracción administrativa como fundamento de la sanción

Antes de establecer en qué consisten las sanciones administrativas es preciso determinar que fundamenta a las mismas; en este caso se refiere a aquellos preceptos legales que están definidos para ser seguidos y cuando éstos son quebrantados entonces se produce una acción ilícita; a esto se le conoce comúnmente como infracción legal. El término infracción se refiere a la “transgresión, violación o quebrantamiento de alguna ley, pacto o tratado. Toda persona es responsable de las infracciones que cometa, y por tanto en las penas respectivamente señaladas o en la obligación de resarcir los daños y perjuicios así ocasionados.”<sup>4</sup>

Esta definición brinda conceptos que deben de ser analizados con detenimiento, ya que a partir de esta se puede vislumbrar los elementos que conforman las infracciones dentro del derecho administrativo. La parte fundamental de esta definición, se circunscribe en

---

<sup>4</sup> Ossorio, Manuel. *Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales*. Pág. 919.



que una infracción siempre se percibirá como un acto contrario a algún reglamento establecido ya sea ley, pacto o tratado; se puede incluir dentro de estas, cualquier directriz, ordenada dentro de un organismo a través de un memorándum, acta o cualquier otro documento que establezca una manera de comportarse o de conducirse para cumplir a cabalidad su función dentro de la institución.

La otra parte esta definición señala la responsabilidad de las personas en cuanto a la individualidad de la misma, es decir que una persona es responsable personalmente por su infracción, también señala que como consecuencia de este acto es decir la infracción se tendrá que resarcir los daños y perjuicios que regeneran por su actuación sin detrimento de que la conducta pueda ser constitutiva de delito.

En virtud de lo anterior se puede determinar el primer elemento que se debe de tener en cuenta para poder sancionar algún empleado o funcionario es el de la infracción administrativa y la vinculación exclusiva que se tiene entre infracción y sanción; en tal sentido la infracción administrativa se llevará a cabo cuando la persona ya sea por dolo negligencia o impericia, recarga en una acción considerada por las leyes y reglamentos como ilícita o contraria a su función.

Desde esta perspectiva se puede afirmar que cualquier vulneración al ordenamiento jurídico causa una infracción, aunque también existen conductas de expresamente reguladas en la ley también que constituyen faltas administrativas, como lo son el abuso



de poder, o bien las medidas de coacción directa ya sea amenazar con despidos o con degradaciones de rango, puesto o salario.

También existe infracción cuando surjan de la perspectiva de las consecuencias negativas a partir de la comisión donde en fracción administrativa es decir que estén completamente conscientes de que lo que están haciendo va en contra de la ley estos actos pueden ser realizados por comisión o por omisión, en este tipo de situaciones también se pueden producir otras consecuencias jurídicas negativas también para el infractor pero que no son sanciones en términos estrictos por ejemplo la responsabilidades civiles que surgen de la infracción tales como la indemnización de los perjuicios o la obligación de reponer las cosas al estado anterior de la misma.

Se puede afirmar entonces que no toda consecuencia gravosa derivada de una vulneración al ordenamiento jurídico es una sanción; debido a que no toda vulneración al ordenamiento jurídico es una infracción administrativa y que no toda consecuencia gravosa es el resultado una infracción administrativa. No obstante, debe de existir siempre la culpabilidad para que se pueda considerar como una infracción que conlleva implícita una sanción.

En virtud de lo anterior se puede afirmar que están estrechamente implicadas, debido a que si se confirma que se reúnen los elementos que configuran la infracción, necesariamente se deberá imputar al autor de dicho acto a las consecuencias negativas para responsabilidad que derivan en la misma es decir la sanción.



## 2.2. Sanción administrativa

Las sanciones administrativas han generado un gran número de debates, es por esto que la sanción administrativa se enmarca como una actuación que puede ser más oportuna y eficaz para disciplinar cualquier comportamiento que va en contra de las leyes establecidas reservando la actuación de los tribunales de justicia para la represión de hechos de mayor gravedad; respetando el carácter que se le reconoce el derecho penal dentro del derecho administrativo.

Anteriormente las sanciones administrativas se percibían como poco efectivas, aumentando la impunidad, inherente la singularidad, contingencia y burocracia que es propia de la Administración pública, por lo que una denuncia administrativa generaba pocas o nulas repercusiones.

No obstante en la actualidad, las sanciones administrativas se han transformado en un asunto vital sobre todo a la forma en la cual se percibe la actuación del Estado frente a la sociedad, especialmente para garantizar la protección de determinados valores y bienes estatales. Es en este contexto que la potestad punitiva en manos de administración pública se ha transformado en un instrumento imprescindible de intervención y de información en la conformación de la sociedad, fundamentándose en las premisas constitucionales de promoción del bien común y de integración de todos los sectores de la nación.



Se puede afirmar entonces que las sanciones administrativas, provienen de la potestad sancionadora del Estado dentro de la cual la administración pública trata de garantizar el patrimonio de los ciudadanos dentro de un estado de derecho.

En virtud de lo anterior, es preciso establecer en qué consiste una sanción administrativa y como debe de ser su tratamiento, para tal efecto, se debe de establecer que es una sanción, la cual se define como: “toda aquella retribución negativa dispuesta por el Ordenamiento Jurídico como consecuencia de la realización de una conducta”<sup>5</sup>. Este concepto aborda la idea de que la sanción, será el efecto de una acción negativa, es decir que ha violentado de alguna manera un reglamento o una ley ratificada por el Estado y que en virtud a la contrariedad de la conducta de la persona, su consecuencia será lesiva para sus intereses.

Con esto claro, es preciso definir qué son las sanciones administrativas; las cual se definen como: “La medida penal que impone el Poder Ejecutivo o alguna de las autoridades de este orden, por infracción de disposiciones imperativas o abstención ante deberes positivos. Por lo general se reduce a multas, cuantiosas en ocasiones, como las represivas del contrabando y la especulación. En otros casos significa una inhabilitación, por privar del pase, patente, autorización o documento que permite ejercer una profesión o actividad, como el retiro del permiso de conducir a los automovilistas reincidentes en faltas de tránsito. También se aplican cortos arrestos o detenciones.”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Suay Rincón. Jost. **Sanciones administrativas**. Pág. 55

<sup>6</sup> Ossorio. **Op. Cit.** Pág. 1356



Este autor tiene una peculiar visión sobre la sanción administrativa y su aplicación legal dentro de la administración pública, ya que se refiere a la misma como la medida penal, no obstante se debe de tomar la palabra penal, como aquella que proviene de la palabra pena, con el objeto de representar una medida de represión por la violación de una ley y sobre esa línea del pensamiento fórmula su conceptualización de este término, estableciendo que es el Estado el encargado de imponer la forma en la cual se juzgará y se resarcirá el daño causado. Respecto a sus características, se pueden mencionar las siguientes:

- A. Debe de ser impuesta por ley: esto se refiere el principio de legalidad, lo cual quiere decir que para que se sancione una acción primero debe de existir en la ley y se considerará como dañosa, además debe de existir el cuerpo normativo suficiente para determinar la gravedad de la acción y su respectiva sanción; esto quiere decir que solamente los actos que la ley considera como faltas se podrá sancionar.
  
- B. Debe existir un daño: Para que una sanción sea viable, la acción que la impulse tiene que tener como resultado un daño, ya sea a la administración pública, a la institución o a la población en general.
  
- C. El órgano debe estar facultado: Esta característica es de suma importancia, debido a que cuando se impone una sanción, se debe de contar con la competencia necesaria para tal efecto, es por esto que se debe de establecer si la sanción se realizará a través



del proceso contencioso administrativo o bien si se necesita intervención de los organismos jurisdiccionales o por el contrario si basta con una sanción interna.

D. Es irrenunciable por parte de la Administración pública: En principio la Administración no puede renunciar a la potestad sancionadora que deriva del Estado de Derecho, pero se admiten tres supuestos, dos de fondo y una de forma:

1. Que la no imposición de la sanción se efectúe atendiendo al interés general;
2. Que se aplique a todos los administrados que se encuentre en igual situación;
3. Que las razones, fundamentos y motivos de la abstención de sancionar, sean expresadas en expediente y por acto administrativo.

Las características de las sanciones administrativas resultan de suma importancia para entender la manera en la cual estas deben de imponerse; en primer término, se debe de establecer el principio de legalidad, de suma importancia para este caso, ya que no puede sancionar a nadie, sin que exista primero una ley que determine que el acto que se realizó no está permitido y que su resultado es eminentemente dañoso; también es pertinente mencionar la competencia de conocimiento y resolución del caso, ya que como se determinó previamente, el hecho de que exista un daño puede generar distintas responsabilidades.



Es necesario que quien pretenda sancionar una acción debe de estar posibilitado normativa y jerárquicamente para hacerlo; por su parte, la irrenunciabilidad se hace importante debido al impacto que tuvo la acción ilícita, además es el Estado quien sanciona y si el caso es de alto impacto, la población como principal afectada, exigirá al gobierno un castigo consecuente con el acto cometido.

### **2.3. Resoluciones administrativas**

Las resoluciones administrativas deben de ser consideradas como actos administrativos entendiéndose que son emitidas por la administración pública, a través de decisiones tomadas por una autoridad determinada y que cuando perjudican a determinados grupos sociales de la población pueden oponerse a las mismas en estas resoluciones se resuelve una petición planteada hacia una problemática específica debiendo de reunir los requisitos legales propios de toda decisión administrativa es decir; competencia, declaración de voluntad, objeto o contenido y forma.

“Es la acción o efecto de resolver, solución de problema, conflicto o litigio. Fallo, auto, providencia de una autoridad gubernativa o judicial.”<sup>7</sup> Lo anterior supone que cada vez que este tipo de resolución se utiliza para resolver una problemática ante una autoridad gubernamental o judicial, conforme a la ley y que debe de ser emitida por esta misma autoridad para que surta plenos efectos jurídico.

---

<sup>7</sup> **Ibíd.** Pág. 672.



Se puede definir como “La acción o efecto de resolver o resolverse. Solución de problema, conflicto, litigio. Decisión, actitud, firmeza, energía, fallo, auto o providencia de una autoridad gubernativa o judicial.”<sup>8</sup> Este autor determina que la resolución administrativa, es la solución de un conflicto a través de la actuación de una autoridad que tenga competencia para realizarlo.

Se definen también a las resoluciones administrativas de la manera siguiente: “Es el acto o acción de resolver o de emitir una decisión que tienen los órganos de la administración pública para resolver una petición formulada por los particulares, por medio de la cual le pone fin a lo solicitado”.<sup>9</sup>

Se refiere entonces a la manera en la cual la administración pública resuelve los asuntos puestos a su conocimiento para que decida cómo debe de realizarse la petición que ha sido conocida, con el objeto de resolver los asuntos conforme a la ley.

Se pueden analizar a estas no como resoluciones, sino como decisiones administrativas y en ese contexto la doctrina establece: “que el funcionario y el empleado público, dependiendo de su poder y de su responsabilidad, toman decisiones en su calidad de miembros de la organización a la que pertenecen. El ejercicio de las funciones administrativas obliga a la toma de decisiones, es un proceso en que el funcionario y el empleado público escoge entre dos y más opciones”<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Pág. 571.

<sup>9</sup> Calderón, Hugo. **Derecho procesal administrativo**. Pág. 46.

<sup>10</sup> Castillo González, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. Pág. 40.



La resolución administrativa es emitida como conclusión del procedimiento administrativo por lo tanto le pone fin a este; es por esto que se puede comparar a la resolución administrativa como una sentencia judicial debido al carácter conclusivo que reviste a esta decisión su naturaleza es la de un acto administrativo debido a que se emite por un órgano administrativo y no resuelve necesariamente una controversia, sino que puede ser indicativa o declarativa.

Habiendo entendido lo anterior, se puede determinar que las resoluciones administrativas; son todas aquellas decisiones que toma la administración pública por medio de las cuales se hace pública la voluntad del órgano administrativo respecto a un asunto sobre el cual tuvo conocimiento; la resolución administrativa entonces, contiene la materialización de la administración pública; la resolución administrativa es el acto administrativo por medio del cual la administración se pronuncia sobre la petición o impugnación formulada por el administrado; pone fin al procedimiento y en la cual la administración declara su voluntad.

#### **2.4. Principios que fundamentan a las resoluciones administrativas**

Es necesario analizar cuáles son los principios que fundamentan a las resoluciones administrativas para establecer cómo se desarrollan los mismos en Guatemala, en tal contexto.



Las resoluciones se basan en dos principios:

- a. **“Principio de obligatoriedad:** La autoridad obligadamente resolverá las peticiones y las impugnaciones; esta obligación se fundamenta en la Constitución Política y en otras leyes. En atención a esta obligación la autoridad no se negará a resolver ni aún en el caso de que lo pida el solicitante.
  
- b. **Principio probatorio:** La autoridad, obligadamente, probará los hechos durante el procedimiento que culminará con la toma de la decisión definitiva, la que se materializará en una resolución administrativa. Dicha obligatoriedad hace que la resolución sea la finalidad de un determinado procedimiento administrativo.”<sup>11</sup>

La importancia de estos principios recae en la manera en la cual estas deben de ser redactadas dentro de la administración pública de Guatemala conforme a la ley ya que en primer término, las autoridades deben de atender la peticiones que son puestas a su conocimiento y al mismo tiempo la resolución de esta petición deberá de expresar la opinión de esta autoridad que se tomará como la conclusión de la participación de la autoridad en cuestión.

Al mismo tiempo, se puede afirmar que también son principios de las resoluciones administrativas los siguientes:

---

<sup>11</sup> Calderón Morales, Hugo Haroldo, **Op. Cit.** Pág. 32.



- a. Determinación del plazo en el cual debe actuar la administración: “Todo procedimiento administrativo debe estar regido por plazos dentro de los cuales debe tramitarse, resolverse y notificar sus determinaciones a los interesados que intervienen en el expediente administrativo.”<sup>12</sup>

Este plazo se instituye en la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 28, estableciendo que deberán de resolver las mismas en un plazo no mayor de 30 días, no obstante debe de matizarse que los treinta días inician desde que el expediente se encuentra en estado de resolver, es decir cuando se agotó el procedimiento correspondiente.

Al mismo tiempo es necesario situarse en el Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo, en el Artículo 1 afirma: “Las peticiones que se dirijan a funcionarios o empleados de la administración pública deberán ser resueltas y notificadas dentro del plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que haya concluido el procedimiento administrativo.”

Sobre este tópico, la Constitución Política de la República, establece que hay un plazo determinado para resolver los distintos actos administrativos que sean presentados ante la autoridad correspondiente.

---

<sup>12</sup> Calderón. Op. Cit. Pág. 3



- b. "Precisión de los actos para los que la autoridad debe tomar la opinión de otras autoridades o consejos: Se refiere a las asesorías técnicas y jurídicas o la intervención de la Procuraduría General de la Nación, sección de consultoría. Dentro de los procedimientos administrativos, existe la posibilidad de la intervención de los órganos de asesoría o de consulta, para dar mayor eficiencia técnica y jurídica, de los actos o resoluciones que emite el Administrador. Sin embargo, hay que hacer notar que hay casos en que deviene innecesaria la consulta, mas cuando se trata de actos típicamente reglados, normales y cotidianos del órgano administrativo.
- c. Las condiciones en las cuales la decisión debe ser notificada a los particulares: "Para que una resolución administrativa surta efectos jurídicos es indispensable que los particulares estén enterados de lo resuelto por los órganos de la administración, y la única manera de enterarlos es a través de la notificación de lo resuelto."<sup>13</sup> A través del cumplimiento de estos principios se cumple con la función de resolver los actos administrativos que son puestos a disposición de la autoridad y que reclama el debido cumplimiento de las leyes y reglamentos de la administración pública.

## 2.5. Clases de resoluciones administrativas

Habiendo establecido en qué consisten las resoluciones administrativas y cuáles son los principios que las fundamentan, es preciso establecer cuáles son las

---

<sup>13</sup> **Ibid.** Pág. 4



clases de resoluciones que existen conforme a la ley de Guatemala, siendo esta las siguientes:

- a. Providencias de trámite: Este tipo de resoluciones son aquellas que emite el organismo administrativo que no tienden a resolver el asunto, sino que simplemente impulsa el curso de procedimiento administrativo dentro de las cuales se puede ordenar la práctica de diligencias dictámenes traer a la vista algún documento o que se incorporen antecedentes y peticiones de constancias presentadas por alguna de las partes involucradas del expediente.

Este tipo de resoluciones se encuentra fundamentado en el Artículo 4 de la Ley de lo Contencioso Administrativo entendiendo que cada vez que la autoridad competente tiene conocimiento de una petición deberá de iniciar el proceso administrativo.

- b. Resoluciones de fondo: este tipo de resoluciones se llevan a cabo cuando se pone fin a un asunto o expediente después de haber finalizado todo el procedimiento administrativo determinado por la ley; en tal sentido se entiende que deciden definitivamente la materia de objeto de su tramitación y una vez resuelto ese asunto causan firmeza ya que no cabe ningún recurso administrativo alguno por haberse agotado la vía gubernativa de impugnación o por haber transcurrido el plazo legal para impugnar sin haberlo hecho.



Este tipo de resoluciones, también encuentran su fundamento legal en el Artículo 4 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, el cual establece que las resoluciones de fondo serán razonadas, atenderán el fondo y serán redactadas con claridad y precisión; con el objeto de atender y resolver las peticiones que han sido puestas a la consideración de la autoridad administrativa. Las resoluciones de fondo al mismo tiempo pueden ser:

- a. **Favorables:** Son aquellas resoluciones que son congruentes con las pretensiones del administrado, o sea, se emiten conforme a la petición e intereses de los particulares, acogiendo dichas pretensiones.
  
- b. **Desfavorables o adversas:** Aquellas resoluciones en las que las pretensiones del administrado son rechazadas por la administración y por lo tanto desestimadas o declaradas sin lugar o improcedentes.

El tipo de resolución que se atienda será directamente proporcional al resultado del procedimiento administrativo, ya que depende de este para que sea declarada como favorable o adversa. Entendiendo lo anterior todas las resoluciones de fondo deberán de cumplir por lo menos, con los requisitos siguientes:

- a. El nombre o denominación del órgano administrativo que la emite;
  
- b. El lugar y la fecha; la identificación del expediente y el número de la resolución;



- c. El nombre de la persona a la que se le resuelve;
- d. Las consideraciones o bases legales en que se fundamenta;
- e. La parte resolutive o dispositiva;
- f. La firma del funcionario público y del secretario encargado del trámite y el sello respectivo.

Al mismo tiempo, cabe destacar que solo pueden emitir resoluciones los órganos administrativos investidos de competencia, entendiéndose por ésta el conjunto de facultades, atribuciones y poderes que la ley otorga a los órganos de la Administración Pública para conocer, tramitar y resolver determinado caso o asunto.

Las resoluciones administrativas, pueden ser revisadas y revocadas, siempre y cuando se cumpla con los requisitos legales; para que tal revocación sea válida es necesario que sea revocada por el mismo órgano que la emitió, toda que vez no haya sido consentida por la persona interesada. Sobre la revocatoria de las resoluciones administrativas, la ley de lo contencioso administrativo afirma en el Artículo 6: “Antes de que las resoluciones hayan sido consentidas por los interesados, pueden ser revocadas por la autoridad que las haya dictado. Se tendrá por consentida una resolución cuando no sea impugnada dentro del plazo.”



Lo anterior quiere decir que la autoridad que conoce el caso tiene la facultad para dejarla sin efecto, a través de otro oficio que contenga otra resolución que deje sin efecto a la primera, para que esto se lleve a cabo es necesario que la misma no sea consentida, es decir que una vez notificada, la autoridad únicamente puede revocarla mientras el administrado afectado no haya planteado recurso dentro del plazo legal (cinco días), o bien, no haya evacuado la audiencia que se le concedió. Solo dentro de los cinco días puede la autoridad dejar sin efecto la resolución emitida; transcurrido el plazo existe la prohibición de hacerlo, pues el administrado afectado la ha consentido, ya sea planteando el recurso, aceptándose tácitamente o evacuando o no la audiencia.

## **2.6. Resoluciones administrativas de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario**

Es necesario establecer cómo funcionan las resoluciones administrativas dentro de la Dirección de Atención al consumidor y usuario dentro del contexto de la legislación nacional, es por esto que se toma como fundamento la ley de Guatemala y como esta debe de aplicarse.

En primer término se establece que la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario puede conocer cualquier caso ya sea de oficio o bien a través de una denuncia, situación con la cual se inicia el proceso.



Una vez iniciado, 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 los siguientes procedimientos:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes: Esta servirá para tener una misma opinión respecto a la forma en la cual se podrá resolver el conflicto en cuestión, de tal manera que se pueda resolver el mismo en términos de armonía y de común acuerdo para la resolución del conflicto
- b) Arbitraje de consumo: Esto quiere decir que la conciliación ha fallado y en tal sentido deberá resolverse a través de un arbitraje.
- c) Procedimiento administrativo: Esta es la forma en la cual la ley dispone como ha de resolverse este tipo de conflictos conforme con el procedimiento específico para tal efecto.



## CAPÍTULO III

### 3. Procedimiento administrativo de sanción en materia de consumidor y usuario

Es necesario que se analice y estudie cómo se lleva a cabo el procedimiento administrativo en materia de consumidor y usuario de tal forma que se pueda establecer la manera en la cual se desarrolla en el territorio nacional, teniendo en consideración lo normado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 3-2006 del Congreso de la República.

#### 3.1. Definición de procedimiento administrativo

Se debe de definir de forma doctrinaria cómo funciona el procedimiento administrativo de forma general, para establecer cómo debe realizarse el mismo dentro del derecho al consumidor y usuario en Guatemala.

En tal sentido, se puede afirmar que procedimiento administrativo se define como: “Un procedimiento legal y reglamentario. Las decisiones que finalizan el procedimiento resuelven problemas bien o mal estructurados”.<sup>14</sup> Lo anterior determina que son todas aquellas formas en las cuales se puede llevar a cabo un procedimiento dentro de la ley que determine el cumplimiento de las reclamaciones, para poder obtener una resolución a las problemáticas que han surgido dentro de determinada institución a través de un

---

<sup>14</sup> Castillo González. *Óp. Cit.* Pág. 660.



dentro de determinada institución a través de un procedimiento dentro de la misma para tal efecto el cual deberá de cumplir con todos los requisitos de un proceso legal.

Se puede definir también a este procedimiento como: “La serie de fases o etapas que comprende un expediente administrativo, que se ejecutan por o ante las autoridades administrativas o los funcionarios o empleados públicos cuya finalidad es la decisión administrativa.”<sup>15</sup> Por lo tanto siempre que exista un procedimiento que deba de resolver una entidad estatal que no incluye bajo ninguna circunstancia a los órganos jurisdiccionales, pero que su resolución debe de cumplirse y es ley entre las partes involucradas entre sí.

El procedimiento administrativo difiere al procedimiento judicial o jurisdiccional o de tribunal por tener un trámite distinto, se basa en normas previstas en la Constitución Política de la República de Guatemala, en las leyes y en los reglamentos conducentes, en todo caso se deben de respetar los principios del proceso y las partes que se encuentren enfrentadas en el procedimiento administrativo deben acatar lo dispuesto por la resolución con la cual se resuelve esta. Por lo anterior, se refiere a la serie de fases o etapas que comprende un expediente administrativo, que se ejecutan por o ante las autoridades administrativas o los funcionarios o empleados públicos, cuya finalidad es la decisión administrativa.

---

<sup>15</sup> Calderón Morales, Hugo Haroldo. **Derecho procesal administrativo**. Pág. 35.



### 3.2. Principios del procedimiento administrativo

Habiendo establecido lo anterior, es preciso que se establezca la forma en la cual se debe de llevar a cabo el procedimiento administrativo conforme a los principios que lo rigen, a continuación, se mencionan los siguientes:

- a. Principio de legalidad y justicia: Como sus nombres lo indican estos principios se fundamentan en que toda actuación que se haga dentro del procedimiento administrativo, debe de estar fundamentada y normada sin excepción alguna por la ley; la cual debe de ser aplicada a cabalidad para dar el resultado más justo dentro de la resolución emitida.
- b. Principio del seguimiento de oficio: Esto quiere decir que una vez iniciado el proceso, el procedimiento se debe de seguir de oficio, sin que ninguna etapa del mismo deba de ser rogada, para darle la mayor agilidad necesaria al proceso.
- c. Principio de informalidad: El procedimiento administrativo no debe estar sujeto a formalismos, salvo en los casos especiales en donde si se requiere de algún tipo de formalismo en cuanto a requisitos. "Los errores, deficiencias o requisitos que hagan falta antes de iniciarse el procedimiento administrativo, se harán ver desde el inicio del trámite a efecto de que el interesado efectúe las correcciones que hagan valido este procedimiento.



- d. Principio del derecho de defensa: Parte fundamental del derecho de defensa es el derecho de ofrecer y producir pruebas y la obligación del funcionario y del empleado de tramitar toda prueba propuesta que sea razonable. La médula de este principio es el derecho del interesado en una decisión fundamentada que comprenda la consideración de los argumentos y de los hechos propuestos por el interesado.
  
- e. Principio de imparcialidad: Este principio se refiere a que las autoridades no pueden intervenir en las resoluciones de cuestiones en las que tengan intereses contrapuestos con la parte interesada. La imparcialidad obliga al funcionario y al empleado a basar sus actuaciones en la igualdad de oportunidades.
  
- f. Principio de sencillez, rapidez, economía y eficacia del trámite: Cuando hablamos de sencillez nos referimos a lo que es simple, fácil y sin complicaciones. La rapidez significa velocidad en los trámites que pueden llevarse a cabo sin esperar el vencimiento de los términos. Economía significa evitar la pérdida de tiempo que consecuentemente aumente costos y gastos y finalmente la eficacia significa la obtención satisfactoria de los resultados.

Se puede afirmar entonces que estos requisitos se pueden cumplir de forma mínima dentro de cualquier procedimiento administrativo dentro de Guatemala, para que se pueda considerar como válido, así como la manera en la cual este debe de ser resuelto, sin dejar de lado la manera en la cual esta institución resuelve el conflicto.



### 3.3. Fases del procedimiento administrativo

Es necesario estudiar cuales son las fases del procedimiento administrativo conforme con la ley de Guatemala y como este debe de cumplirse dentro de cada uno de los procedimientos de este tipo que se realizan dentro de territorio nacional. A continuación se enumeran las fases de ese procedimiento:

1. Presentación de solicitud: Se refiere a la forma en la cual es necesario que se ponga en sobreaviso a la entidad administrativa sobre la inconformidad que está siendo cometida, en tal sentido el particular debe avocarse al órgano administrativo al que va a hacer su petición y requerir la información en cuanto a los requisitos que debe cumplir su solicitud, como por ejemplo la documentación que debe adjuntar a la misma.
2. Solicitud y admisión: Toda solicitud que se quiera presentar a la administración pública es necesario que sea por escritos mediante memoriales dirigidos al Órgano Administrativo correspondiente.

Normalmente las peticiones en la administración pública se realizan a través de formularios impresos, esto con el propósito de facilitar al administrado y a la propia administración el cumplimiento de requisitos formales y de fondo de las peticiones.



3. Diligencias: La Ley de lo Contencioso Administrativo establece que el órgano administrativo que reciba una petición debe darle trámite y señalar las diligencias que se realizaran la formación del expediente. Dentro de los procedimientos administrativos se puede realizar una serie de diligencias antes de la resolución final.

El diligenciamiento consiste en que una vez formulada la solicitud por la persona solicitante e iniciado el procedimiento, comienza la colaboración material de los órganos encargados de la recepción de las pruebas y su incorporación material al expediente.

4. Resolución: La resolución de fondo o resolución originaria, es la manifestación de voluntad del órgano administrativo, desde el momento en que se encuentra debidamente notificadas las partes, producirá los efectos jurídicos a favor o en perjuicio del administrado.

5. Notificación: La notificación es el la forma mediante la cual se informa al interesado sobre la decisión tomada por el funcionario y empleado público. De toda iniciación de procedimiento se debe notificar a las partes involucradas y darle la audiencia respectiva, ya que uno de los principios importantes en el procedimiento administrativo es el derecho de defensa.

En todos los procesos administrativos, deben de cumplirse estas fases, para poder afirmar la certeza y la seguridad jurídica en cada una de las resoluciones que emite la institución administrativa de tal manera que todos los conflictos sean resueltos a



cabalidad y conforme a derecho, por lo que no debe haber ninguna diferencia en el caso del procedimiento administrativo conducente en el caso del consumidor y usuario.

### **3.4. Procedimientos administrativos normados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

Es necesario realizar un análisis sobre la forma en la cual se puede establecer cómo funciona el procedimiento administrativo conforme a la ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala. En tal sentido es necesario situarse en el Artículo 78 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual establece lo siguiente: “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 los siguientes procedimientos:

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

A continuación, se explica cada una de estas formas en las cuales se puede realizar el procedimiento administrativo dentro del contexto de esta ley y la manera como se debe de perfeccionar el mismo.



- a. El Arreglo directo y conciliatorio entre las partes: El cual consiste en que en la primera audiencia el conciliador nombrado por la DIACO buscará la forma de avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación, si se llega a un acuerdo, el conciliador debe levantar un acta sobre el acuerdo de las partes. Este procedimiento tiene la peculiaridad que puede ser usado en cualquier momento y el proceso quedará concluido.
  
- b. El arbitraje de consumo: Este se formaliza de conformidad con la ley de Arbitraje y las partes pueden someterse voluntariamente a él en cualquier momento. El Artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá de formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables.

El arbitraje es una figura jurídica ampliamente utilizada dentro del derecho debido a la manera en la cual se solucionan conflictos a través del mismo; debe de establecerse que el conflicto es una realidad inevitable dentro de un grupo de personas, por lo que es necesario que estos se solucionen y muchas veces cuando se trata de conflictos de tipo contractuales, el arbitraje surge como una alternativa viable para solucionar el mismo toda vez que no requiere la intervención de los tribunales, pero el laudo arbitral posee las calidades suficientes para el cumplimiento de las obligaciones recíprocas que existen dentro del conflicto planteado.



Arbitraje puede definirse como: “aquel al que las partes concurren de común acuerdo o por mandato del legislador y que se verifica ante tribunales especiales, distintos de los establecidos permanentemente por el Estado, elegidos por los propios interesados o por la autoridad judicial en subsidio o por un tercero en determinadas ocasiones.”<sup>16</sup>

Derivado de lo anterior, se puede afirmar que el arbitraje es primordialmente un acuerdo entre las partes obligadas de resolver sus diferencias a través de otra vía que no es la judicial. El arbitraje por su naturaleza, implica la exclusión de los organismos jurisdiccionales, constituyéndose en un método de solución de conflictos práctico y rápido, sobre todo en el caso de los contratos celebrados entre dos partes.

c. El procedimiento administrativo: A través de éste la DIACO está facultada para sancionar a los infractores, este procedimiento puede iniciarse de oficio o por queja. De conformidad con el Artículo 47 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el procedimiento administrativo se llevará a cabo únicamente cuando las partes no lleguen a un acuerdo en el arreglo directo y conciliatorio, y no optarán por el arbitraje de consumo.

El Artículo 48 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que el procedimiento administrativo se inicia con el planteamiento de la queja ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para lo cual el consumidor o usuario que se considera agraviado deberá llenar el formulario que se le proporcione, en el que

---

<sup>16</sup> Calvo Caraval, Alfonso. **El arbitraje comercial internacional**. Pág. 25



se describirá la queja, asimismo el consumidor o usuario al presentar la queja deberá identificarse plenamente, debiendo presentar los documentos que acrediten la compra del bien o la prestación del servicio reclamado, en el formulario también aparte de sus datos personales también deberá expresar 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 este puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

Tanto los consumidores o usuarios como los proveedores, podrán acudir ante la DIACO en nombre propio o por medio de sus representantes legales. Recibido el formulario de queja, la DIACO procederá a nombrar un conciliador, quien deberá llevar a cabo el proceso administrativo. La DIACO deberá notificar a los interesados de forma personal, citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en que para ello regula el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa de lugar, forma, día y hora. La DIACO citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó la queja o reclamo, señalando día y hora para la audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con los elementos idóneos que fundamenten su posición o pretensión, asimismo, para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto.



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

Si por el contrario, en esta audiencia no se llega a la conciliación o al sometimiento al arbitraje de consumo, la DIACO deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para el efecto, volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que este sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.

Si el infractor no evacua la audiencia, la dirección procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía. Del procedimiento administrativo habrá un periodo de prueba que tendrá verificativo en un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo utilizar todos los medios legales de prueba que este estime indispensables.

La DIACO podrá contratar los servicios de peritos expertos en la materia de que se trate, los peritos deberán presentar su dictamen en el plazo que la DIACO le señale que no podrá exceder de cinco días. El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la



materia que se le solicite, estableciendo según su criterio y pruebas o análisis realizados. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen. Concluido el procedimiento la DIACO deberá emitir resolución dentro de los cinco días siguientes.

Contra lo resuelto, por la DIACO se pueden interponer los recursos revocatoria y de reposición los que se registrarán en su forma y plazos por lo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo. En contra de lo resuelto por el Ministerio de Economía, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.



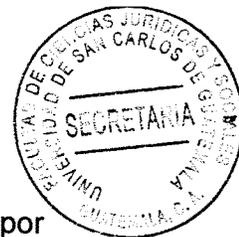
## CAPÍTULO IV

### **4. Falta de fuerza coercitiva por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

Es preciso establecer la fuerza coercitiva que se establece por parte de la dirección de Atención y Asistencia al Consumidor dentro del territorio nacional de tal forma que se pueda analizar cuales son los pasos que se deben de tomar para que las resoluciones de esta entidad puedan tener una fuerza coercitiva para que estas sanciones sean cumplidas.

#### **4.1. Consideraciones generales**

El Estado de Guatemala en el ánimo de brindar mayor protección a sus habitantes para cumplir con lo propuesto en la Constitución Política de la República como finalidad del estado, la consecución del bien común, en este sentido promulgó el Decreto 06-2003, el cual contiene la ley de protección al consumidor y usuario; debido a que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social, y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.



En virtud de esta ley se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por sus siglas DIACO, la cual tiene la función Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores además de aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios, por lo cual se afirma que es de gran importancia que esta dirección tenga las facultades necesarias para sancionar a aquellos proveedores que realicen actividades que afecten los derechos de los consumidores dentro de Guatemala.

La ley de protección al consumidor regula las infracciones y sanciones que pueden llevarse a cabo en Guatemala respecto a la relación que existe entre consumidores y proveedores, para tal efecto, plantea la forma en la cual se recae en estas conductas así como las sanciones derivadas de estas. El problema de esta investigación entonces se circunscribe en que por ser la dirección de atención y asistencia al consumidor, una entidad administrativa de orden administrativo no posee la fuerza coercitiva de necesaria para obligar a los proveedores a resarcir los daños causados por malas prácticas en el comercio con lo cual es necesario disponer de un marco legal que desarrolló y promueva la protección integral de los consumidores usuarios de manera equitativa relación a los proveedores de tal forma que las sanciones sean coercitivas y positivas para que sean cumplidas por los proveedores dentro de Guatemala.

La inactividad de organizaciones de consumidores, constituye una debilidad estructural, pues la ausencia de presión y promoción de los derechos de los consumidores por parte



de los consumidores organizados, hace que al proceso no se le imprima la dinámica necesaria; un efecto indeseable de esto es que los entes reguladores, aún no adoptan una vocación de fiscalización, necesario para que en este país se garantice una plataforma institucional eficaz en pro de los intereses económicos de los consumidores.

En el presente capítulo se hace referencia y se enmarca detalladamente la debilidad del procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así mismo se hace referencia a la necesidad de una reforma parcial de dicha ley y el proyecto de reforma de la misma.

El Decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 777-2003, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que son el objeto del presente estudio, enmarcan todo un proceso administrativo en el cual la resolución final constituye título ejecutivo solo para que el Estado cobre la multa impuesta por medio de la vía económica coactiva, careciendo entonces de poder coercitivo para el agraviado, es decir no es título ejecutivo para el agraviado, lo que lo lleva a la desgastante tarea de tener que recurrir ante un órgano judicial para que la misma tenga poder coercitivo frente a su ofensor, motivo por el cual se hace necesaria la reforma de la ley por economía procesal y con el fin de una mayor protección de los intereses del agraviado.

De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario al dictarse la resolución en la cual se declara procedente el reclamo del agraviado, constituye Título



ejecutivo para que el Estado pueda cobrar la multa por medio de la vía económica coactiva, mas no para el agraviado ya que la ley no le otorga calidad de titulo ejecutivo a favor de este, dejándolo incapaz de efectuar la reclamación ejecutiva de la resolución emitida por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, existiendo entonces la necesidad de un proceso posterior que valide como título ejecutivo la resolución decretada dentro del proceso administrativo, siendo esta el principal defecto o la principal carencia del procedimiento administrativo ante la DIACO, la desprotección del consumidor o usuario en cuanto a la obligación del cumplimiento de una resolución administrativa.

El presente estudio se elabora ante la necesidad de los consumidores y usuarios de ser protegidos contra la violación de sus derechos por parte de los proveedores, en virtud que actualmente no existe un instrumento jurídicamente eficaz, que cumpla con la debida protección a los mismos, ya que La ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el Artículo 100 regula lo relativo a la imposición de una multa y el cumplimiento de la obligación de resarcimiento al agraviado, quien es el interponerte de la queja, sin embargo dicha norma no regula un documento idóneo para efectuar la reclamación cuando a través del desarrollo del proceso administrativo-sancionatorio se obtiene una resolución favorable al consumidor en cuanto a su reclamación.

En la actualidad, el problema que existe en cuanto a la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es la resolución en la cual se declara procedente el reclamo del agraviado, la misma constituye únicamente titulo ejecutivo para que el Estado pueda



cobrar la multa por medio de la vía económica coactiva, mas no para el agraviado ya que la ley no le otorga calidad de título ejecutivo a favor de éste, dejándolo incapaz de efectuar la reclamación ejecutiva de la resolución emitida por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, existiendo entonces la necesidad de un proceso posterior que valide como título ejecutivo la resolución decretada dentro del proceso administrativo.

Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor de usuario aprobadas por la asamblea general de la organización de las naciones unidas mediante resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985 en la cual se establece que los gobiernos que se adhieran a este tratado se comprometen a una efectiva protección y salvaguarda los derechos e intereses legítimos de los consumidores derivador anterior el congreso de la república promulgó el decreto 006-2013 cual contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios al igual que establecer las infracciones sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

En ese contexto se crea la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario conocida como una institución para que todos aquellos consumidores puedan dirigir sus quejas u opiniones de los proveedores hacia esta entidad no obstante al ser la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario una entidad administrativa no tienen la fuerza coercitiva suficiente para obligar a los proveedores a resarcir los daños causados por malas prácticas en el comercio siendo necesario entonces disponer de un marco legal



que promueva la protección integral de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores de tal forma que se hace necesario que la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario se convierta en procuraduría y con ella obtenga el poder coercitivo suficiente para obligar al proveedor hacer los daños en busca de la concreción de una efectiva protección y salvaguarda los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

#### **4.2. Sanciones interpuestas por la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario**

Es necesario abordar cuales son las sanciones que establece la Dirección de Asistencia y como estas pueden ser aplicadas en el territorio nacional, en tal sentido, se pueden definir como toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores así como 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 Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen 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



de Asistencia al Consumidor y Usuario podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

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

La Ley a la que hacemos referencia regula las multas que se les imponen a los proveedores que han cometido infracciones en contra de consumidores y usuarios, pero si algunos de estos cometen nuevamente infracciones en un período de dos años y ya se les impuso una multa, ésta aumenta en un veinticinco por ciento. Para verificar esto la DIACO debe llevar un registro público de todas las quejas que se plateen ante ella.

Como se regula en la Ley la DIACO es el único ente que tiene la potestad de imponerle multas a los proveedores que han cometido infracciones en contra de consumidores y usuarios, esto es únicamente en caso de que ninguna de estas infracciones constituya delito y que se hayan seguido todos los procedimientos administrativos debidamente



establecidos, porque de no ser así, entonces se debe acudir a los órganos competentes para conocer de estos asuntos.

#### **4.3. La fuerza coercitiva de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor por su naturaleza, es una entidad administrativa que tiene a su cargo la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, la cual se ha establecido como la máxima entidad encargada de este tipo de derecho en Guatemala, en tal sentido, es preciso establecer cuales son las atribuciones que tiene esta institución para poder determinar la fuerza coercitiva que le corresponde, debiéndose señalar lo siguiente:

1. Servicio público: Antes de cualquier otra atribución, la DIACO es un servicio público, debido a que es el Estado el que ha otorgado a esta entidad la potestad de ser la autoridad máxima en materia de derecho al consumidor, por lo tanto, le corresponde a esta el conocer, resolver las quejas presentadas por los consumidores e imponer las sanciones conducentes.

“Es necesario hacer notar que en el caso de los servicios públicos, como la energía eléctrica, telefonía y agua que son en los que más se verifican denuncias por parte de los usuarios y por lo cual las entidades que los prestan en el entendido que tienen sus propios procedimientos de quejas han querido dejar de lado la intervención de la DIACO, con lo cual se perjudica al usuario, ya que la DIACO solo puede intervenir como



mediadora, en virtud de que son servicios públicos tienen su propia regulación específica, dentro de la cual cuentan con los propios mecanismos para la resolución de conflictos con los consumidores o usuarios”<sup>17</sup> Por lo anterior corresponde a esta institución la manera en la cual debe de ponerse en práctica todas aquellas situaciones en las cuales se ha violentado al derecho del consumidor y usuario para que haciendo uso de sus facultades puedan hacerlo efectivo.

2. Protección contractual: La Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula también lo relativo a la protección contractual, esto deviene de los llamados contratos de adhesión, los cuales están bajo la dirección y observación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para evitar cualquier tipo de abuso en el uso de este tipo contratos en Guatemala.

3. Otras atribuciones: La Dirección de Atención al Consumidor, fuera de las atribuciones anteriormente señaladas promueve la colaboración con organismos tanto de tipo nacional como internacional, suscribiendo Convenios de Cooperación con el objeto de fortalecer las áreas en que los consumidores se vean más afectados en sus derechos. Con el mismo objeto desarrolla programas para lograr su finalidad primordial que es la protección del consumidor y usuario, entre estos programas se encuentran los encaminados a la orientación y educación del consumidor y usuarios, en áreas como lo son la publicidad engañosa, las obligaciones en la prestación de servicios, garantías

---

<sup>17</sup> Rodríguez Del Águila, John Carlos. **La desprotección de los consumidores y usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios y sus repercusiones en la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.** Pág. 47



comerciales. Asimismo, implementar programas a favor de la defensa del consumidor y usuario, la realización de investigaciones de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos, entre otros.

En virtud de lo anterior se puede indicar entonces que a pesar de tener un procedimiento administrativo la dirección de protección y defensa del consumidor que está facultada para sancionar a los infractores, tal como lo establece el Artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, una vez concluido el procedimiento no existe un resarcimiento al daño causado al usuario o al consumidor.

De la misma forma, se puede afirmar que la multa derivada de la sanción impuesta debe ser pagada en los 10 días siguientes en la Tesorería de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como fondos privativos de ésta y en caso de su incumplimiento dicha resolución tiene calidad de Título Ejecutivo para que el Estado pueda cobrar por medio de la vía económica coactiva. Pero qué pasa con la obligación hacia el agraviado, ya que la ley no prescribe nada al respecto, y con la simple resolución no basta para el agraviado (consumidor) que es la parte medular del proceso y quien pretende el resarcimiento del daño causado, ya que al final este no obtiene un documento suficientemente dotado de la coercitividad necesaria para restituir sus derechos. La resolución administrativa únicamente es título ejecutivo para el Estado, dejando al consumidor desprotegido y lo que en derecho resolvió la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no puede ser cumplido.



En tal sentido, se puede afirmar que no importa si la sanción impuesta se cumple o no, puesto que no constituye ningún problema más que la acumulación de multas, las cuales tampoco pueden ser obligadas a pagarlas con lo cual todas estas infracciones se quedan impunes y como tal se desprotege a los consumidores, desvirtuando la finalidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala, ya que se estaría dando una doble carga para el mismo, debido a que el incumplimiento solo puede ser resuelto por el juicio económico coactiva para que se le pueda cumplir la obligación al Estado puesto que no se tiene la fuerza necesaria para poder exigir los pagos a los cuales las empresas han sido condenados.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, como Ley reguladora en materia de protección al consumidor en Guatemala, no está dotada de presupuestos que otorguen al consumidor-usuario la defensa necesaria, para poder hacer valer sus derechos ante los proveedores que no cumplan con sus obligaciones; por su parte, el procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor, carece de la eficacia necesaria para el consumidor y usuario, ya que el mismo concluye en una resolución administrativa que solamente constituye título ejecutivo para que el Estado cobre la multa impuesta por medio de la vía económica coactiva. Las resoluciones administrativas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor carecen de fuerza coercitiva debido a que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su Artículo 100 no regula que las mismas sean título ejecutivo a favor del ofendido sino solamente a favor del Estado.



En tal sentido, es preciso que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario sea dotada de un procedimiento administrativo efectivo que otorgue al consumidor y usuario la protección necesaria, a efecto que el objeto primordial sea el resarcimiento efectivo del agravio causado y no simplemente el hecho de la imposición de una multa a favor del Estado, al mismo tiempo es necesario que la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, sea convertido en una procuraduría que otorgue la fuerza coercitiva suficiente a esta entidad estatal.

Si bien es cierto que dentro de esta ley se establecen las unidades de multa ajustable y la forma en la cual deben de ser cobradas conforme a la disposición de la ley, la falta de fuerza coercitiva no permite que estas sean canceladas de forma efectiva, con lo cual se defrauda al Estado, se incumple la ley y no existe la forma en la cual esta se pueda exigir salvo en un procedimiento ante la autoridad jurisdiccional para poder cobrar los adeudos de este tipo de sanciones.

#### **4.4. Derecho comparado**

Es necesario realizar un análisis sobre cómo se realiza el procedimiento de sanción de faltas dentro del derecho comparado de tal manera que se pueda establecer como debe de aplicarse el mismo dentro de Guatemala para poder innovar y otorgar fuerza coercitiva a las sanciones administrativas que son emitidas por la Dirección de Atención al Consumidor.

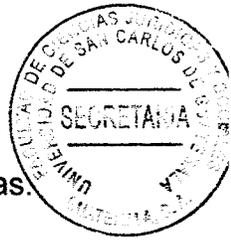


**a. El Salvador:**

En el Salvador La ley de Protección al Consumidor de este país, data del año 2005, por lo que es un poco más moderna que la vigente en Guatemala, por lo tanto, se le otorgó a la Defensoría del Consumidor de El Salvador la capacidad coercitiva suficiente para cumplir con las sanciones provenientes de infracciones, en tal sentido se promulgó dentro de la ley de protección al consumidor los Medios de ejecución coercitiva; contenido en el Artículo. 50 A. el cual regula que el Tribunal Sancionador, sin perjuicio de la adopción de otras medidas de ejecución forzosa previstas en el ordenamiento jurídico, para la ejecución de las actuaciones que se mencionan a continuación, podrá imponer, previo requerimiento del cumplimiento a los proveedores, multas coercitivas de hasta cien salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con el fin de obligarlos a:

- a. Cesar en una conducta que haya sido declarada prohibida en resolución firme conforme a lo dispuesto en la ley;
- b. Cumplir los requerimientos que en virtud del art. 146, inciso segundo, haga el Tribunal Sancionador;
- c. Cumplir las medidas cautelares.

Respecto a las faltas, se afirma que esta ley hace una clasificación detallada de las faltas según su gravedad: leves, graves y muy graves.



1. Se establece un régimen de sanciones que corresponde a la gravedad de las faltas.
2. Por regla general, las sanciones se traducen en multas proporcionales a la gravedad del hecho y calculadas en salarios mínimos urbanos.
3. También pueden imponerse la sanción de decomiso y destrucción de mercadería, así como la de cierre del establecimiento e inhabilitación del comerciante, ambos hasta por seis meses.
4. Se contempla la protección de los intereses colectivos y difusos.

El procedimiento para la determinación de infracciones y aplicación de sanciones queda detallado a partir del Artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor. Es un procedimiento con plazos cortos, pero garantista, que conserva el equilibrio en la relación procesal.

Es importante mencionar, que dentro de la legislación de El Salvador, para poder sancionar a aquellas personas que infringen los derechos del consumidor, se conforma un tribunal sancionador el cual se encarga de conocer los casos en los cuales se ha vulnerado los derechos al consumidor, El Tribunal Sancionador estará integrado por tres miembros, debiendo dos de ellos ser abogados de la República, con al menos cinco años de experiencia, tal como lo establece el Artículo 79 de la Ley de Protección al Consumidor.



En El Salvador cuando un proveedor comete una infracción se le podrá imponer una sanción, por su puesto este goza del derecho de defenderse ante esa imposición, —las sanciones que se les pueden aplicar son: multas, decomisos y destrucción de mercadería, retiro o cesación definitiva de publicidad, o bien el cierre temporal de los establecimientos.

En Guatemala la entidad encargada de la aplicación de la Ley en materia de defensa de protección al consumidor y usuario es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, una institución completamente dependiente del Ministerio de Economía, mientras que en El Salvador es la Defensoría del Consumidor, la cual es una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario.

Lo anterior brinda a esta entidad plenas facultades administrativas para ejercer la fuerza coercitiva suficiente para no solo poder multar y sancionar a todas aquellas personas que contravengan el derecho de los consumidores, sino que también al conformarse un tribunal tiene la suficiencia coercitiva para poder hacer que cumplan los pagos, en caso contrario, se pueden enfrentar hasta a una situación de cierre de local, debido a su incumplimiento del derecho al consumidor, generando entonces un auténtico respeto a los mismos dentro de su territorio y en su competencia.

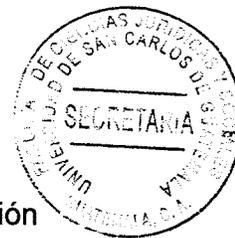


## b. Colombia

En Colombia, el Artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 aborda las sanciones regulando que La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, otorgándoles también un carácter coercitivo suficiente por ser impuestas a través de una superintendencia estatal con estas facultades y con competencia a nivel nacional.

### **4.5. El establecimiento de la fuerza coercitiva de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a través de la legislación de Guatemala**

Es importante mencionar que dentro de Guatemala el Artículo 53 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece que: “se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozara 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”.



Lo anterior determina como ha de funcionar esta dirección pero también limita su función al establecer que existen atribuciones que solo competen a los tribunales en Guatemala con lo cual hacen más difícil de establecer como debe de imponer sus sanciones, debido a que la propia ley limita su ejecución dentro del territorio nacional.

En ese contexto se puede determinar que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene la obligación de hacer todo lo posible porque exista seguridad jurídica en las relaciones de consumo que se den entre los sujetos de la misma, que son los consumidores, usuarios y proveedores. En toda sociedad es indispensable que su sistema jurídico brinde seguridad, entendiéndose a esta como la certeza que tienen los ciudadanos de que existe un sistema normativo que establezca adecuadamente y equitativamente los derechos y obligaciones de cada uno y además que las entidades públicas, los protegen y les garantice que ninguna persona individual o jurídica de carácter privado o público pueda de forma arbitraria lesionar cualquiera de sus intereses.

Por lo que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como órgano responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en la cual se encuentra regulados los derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores, debe velar por esa seguridad jurídica en la relación de consumo y esta seguridad debe de reflejarse en la manera en la cual esta entidad pueda hacer cumplir la forma en la cual se imponen sus sanciones, sin necesidad de un órgano jurisdiccional que deba de intervenir para tal efecto.



Es también necesario centrarse en lo establecido en el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario el cual regula lo siguiente: “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.”

A dieciséis años de la promulgación de esta ley es más que evidente de que esta no se ha cumplido, con lo cual no se ha permitido que esta entidad tenga más atribuciones que logre a través de procesos coercitivos cobrar las sanciones que son impuestas, además de otorgar más atribuciones para poder cumplir su finalidad de velar por los intereses de los consumidores y usuarios.

Por lo tanto, para poder establecer la fuerza coercitiva de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se deben de establecer tres aristas:

1. Dotar a la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, de un tribunal conformado por abogados para que puedan hacer los pagos exigibles a las personas que vulneren el derecho del consumidor en Guatemala, de tal forma que no puedan dejar de pagar estas multas y que estas sean acumulables, para que generen un ámbito más productivo respecto a la forma en la cual debe de realizarse este tipo de sanciones
2. Se debe de otorgar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, la posibilidad de que se sancionen a aquellos negocios que infrinjan los derechos del



consumidor con el cierre de local ante el incumplimiento de las normas que esta dictamina para que, ante la falta de pago de las sanciones, esta sea una opción que otorgue fuerza coercitiva a esta entidad.

3. El Congreso de la República de Guatemala, a través de un decreto debe de reconocer a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como una procuraduría del Estado de tal forma que sea un ente autónomo que a través de acuerdos y reglamentos internos pueda crear normas que permitan que las multas sean cumplidas de forma inexorable.





## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es la entidad encargada en Guatemala de la protección del derecho al consumidor dentro del territorio nacional, velando porque estos se cumplan, lo que hace necesario establecer una forma en la cual esta entidad tenga la fuerza coercitiva para que las multas impuestas por infracciones se puedan hacer efectivas, lo que en la actualidad no sucede.

Los Artículos 68, 69 y 70 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establecen la manera en la cual se deben de hacer las sanciones y las faltas dentro del derecho al consumidor en Guatemala y el Artículo 78 como deben de resolverse los conflictos dentro de este derecho, sin embargo, se observa que no existe una fuerza coercitiva suficiente para que se cumplan los mismos.

En tal sentido es necesario que se establezca dentro de la Dirección de Atención y Asistencia al Usuario las potestades suficientes para poder sancionar de forma efectiva a todas las personas en Guatemala que vulneren los derechos al consumidor en el territorio nacional, para tal efecto es preciso que se le otorgue la capacidad suficiente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para que logre sancionar efectivamente a las personas no únicamente con multas, sino con la forma en la cual se puedan cerrar negocios y entidades que no cumplan con estos derechos. También es preciso que el Congreso de la República de Guatemala cree un decreto que reconozca a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en una procuraduría.





## BIBLIOGRAFÍA

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Argentina: Ed. Heliasta, 2006.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Argentina: Ed. Heliasta, 2008.

CALDERÓN, Hugo. **Derecho procesal administrativo**. Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix. 2003.

CALVO CARAVAL, Alfonso. **El arbitraje comercial internacional**. España: Ed. Tecnos, 2006.

CASTILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. Guatemala: Ed. Ediciones impresas, 2004.

CARPIZO, Jorge. **Estudios constitucionales**. México: Ed. Porrúa, 1999.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Argentina: Ed. Astrea, 2007.

RODRÍGUEZ DEL ÁGUILA, John Carlos. **La desprotección de los consumidores y usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios y sus repercusiones en la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**. Guatemala: (s.e.), 2014.

SUAY RINCÓN. Jost. **Sanciones administrativas**. España: Ed. Tirant lo Blanch, 2010.

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Guatemala: Ed. Universitaria, 2007.

### **Legislación:**

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

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