

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



**EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR Y EL USUARIO**

KARLA LORENA GONZÁLEZ ZAVALA

GUATEMALA, ABRIL DE 2022

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

**EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR Y EL 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

KARLA LORENA GONZÁLEZ ZAVALA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, abril de 2022

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

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

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Licda. María De Los Ángeles Castillo
Vocal: Lic. Luis Alberto Patzán
Secretario: Lic. Luis Adolfo Chávez

Segunda Fase:

Presidente: Licda. Sandra Celeste Guevara
Vocal: Lic. William Armando Vanegas
Secretario: Lic. Héctor Daniel Morales

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



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 13 de marzo de 2019.

Atentamente pase al (a) Profesional, DANIEL APOLONIO DIONISIO SOLORZANO
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
KARLA LORENA GONZÁLEZ ZAVALA, con carné 201402613,
 intitulado EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y EL 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.

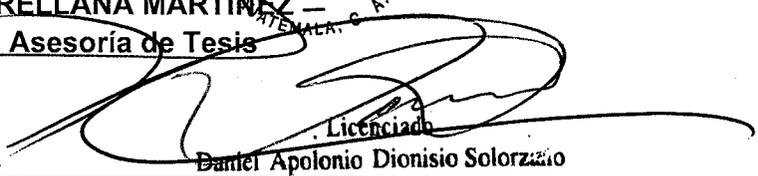
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros 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.


LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ —
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 21 / 03 / 2019 f)

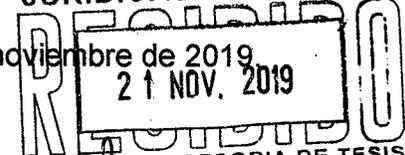

 Daniel Apolonio Dionisio Solorzano
 Abogado y Notario
 Asesor(a)
 (Firma y Sello)



Lic. Daniel Apolonio Dionisio Solórzano
Abogado y Notario
Oficina Profesional: 8ª. Avenida 2-18 Zona 7 Mixco, Col. La Brigada.
Teléfono: 5271 5596.
Guatemala, Ciudad.



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES



UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS
Hora: _____
Firma: *Joselyn*

Guatemala, 21 de noviembre de 2019

Lic. Roberto Fredy Orellana Martínez
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.
Su despacho.

Me place saludarlo deseándole los correspondientes éxitos en su despacho y demás labores profesionales.

En cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, en mi calidad de Asesor del Trabajo de Tesis de la Bachiller Karla Lorena González Zavala, intitulado EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO, procedente resulta dictaminar respecto a la Asesoría del mismo debido a las siguientes justificaciones.

- I. La estudiante Karla Lorena González Zavala, en su trabajo de tesis enfoca con bastante propiedad, la realidad que se vive en Guatemala, en cuanto a la falta de protección del consumidor y usuario debido a la ineficaz e inoperante forma de resolver los conflictos por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-. El tema es abordado de una forma sistemática, de fácil comprensión y didáctica, abarcando antecedentes, definiciones, doctrinas, conclusiones y recomendaciones apoyando su exposición con fundamento en la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, lo que hace de este trabajo un documento de consulta y utilidad.
- II. Aunado a lo expuesto, se pudo establecer que el referido trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría prestada, habiéndose apreciado el cumplimiento a los presupuestos tanto de forma como de fondo exigidos por el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público y las técnicas que se utilizaron fueron la documental y de fichas bibliográficas, con las cuales se recopiló la información actual y relacionada con el tema.
- III. El contenido del trabajo de tesis, las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía utilizada, así como las citas bibliográficas empleadas para los capítulos son correctas. Sugerí a la sustentante ampliar sus capítulos, introducción y bibliografía, respetando así el propio criterio de la sustentante, por lo que así lo realizó y por último pude apreciar que la bibliografía fue la consultada.
- IV. El trabajo denota esfuerzo, dedicación y empeño, personalmente me encargué de guiarla durante las etapas del proceso de investigación científica, aplicando las técnicas de investigación y los métodos analíticos y sintéticos; los cuales fueron de ayuda para llegar a importantes conclusiones, tales como: el

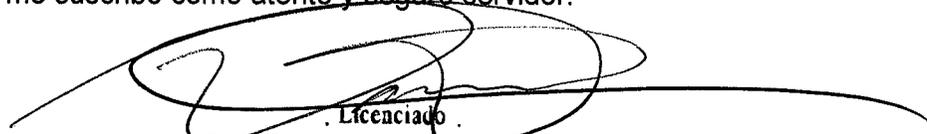


considerar que el presente trabajo evidencia la falta de protección a los consumidores y usuarios debido a la carencia de recurso humano por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y que necesita establecer procedimientos que permitan hacer más rápido y efectivo el quehacer de la institución para cumplir con sus objetivos.

- V. El lenguaje usado durante el desarrollo de la tesis como del contenido de la misma son idóneos, de fácil comprensión y de interés para la población guatemalteca, mediante el control y funcionamiento del Estado a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y evitar que más quejas por parte de los consumidores y usuarios no sean resultas de manera favorable por falta de recurso humano. Por lo expuesto, el contenido de la presente tesis deja una brecha para un mayor estudio para las nuevas generaciones.
- VI. Concluyo que el trabajo de tesis de la bachiller **KARLA LORENA GONZÁLEZ ZAVALA**, no se limita a cumplir únicamente con los presupuestos de presentación y desarrollo, sino también a la sustentación en teorías, análisis y aportes tanto de orden legal como académico, ello en atención a los preceptos del normativo en mención regulados para el efecto, este trabajo tiene como resultado el contenido analítico inserto en todo el trabajo de investigación.
- VII. En consecuencia en mi calidad de asesor de tesis declaro que no soy pariente de la estudiante, dentro de los grados de ley, y me permito **DICTAMINAR FAVORABLEMENTE**, en el sentido de que el trabajo de tesis de grado de la autora amerita seguir su trámite hasta su total aprobación para ser discutido en su examen público de graduación y optar al grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular me suscribo como atento y seguro servidor.

Deferentemente;

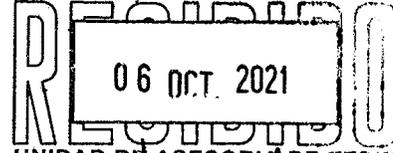

Licenciado
Daniel Apolonio Dionisio Solórzano
Abogado y Notario
Lic. Daniel Apolonio Dionisio Solórzano



Guatemala 06 de octubre del año 2021

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

**FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES**



UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS

Hora: _____

Firma: *J. Herrera*

Respetable Jefe de la Unidad:

Atentamente, le informo que la alumna **KARLA LORENA GONZÁLEZ ZAVALA**, carné número **201402613** ha realizado las correcciones de **ORTOGRAFÍA, REDACCIÓN Y ESTILO** a su trabajo de tesis en forma virtual, cuyo título final queda como lo ordenó el profesional asesor nombrado de la siguiente manera: **“EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO”**.

En virtud de lo anterior se emite **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Otto René Vicente Revolorio
Docente Consejero de Redacción y Estilo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

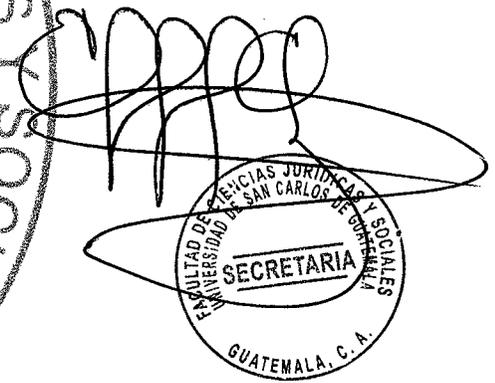
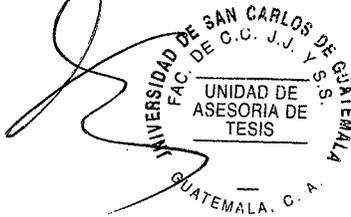


Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, siete de febrero de dos mil veintidos.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante KARLA LORENA GONZÁLEZ ZAVALA, titulado EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y EL 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:** Por ser el pilar principal durante toda mi vida.
- A MIS PADRES:** Carlos Salvador González de la Cruz y Mayra Lorena Zavala De González, por su infinito amor, por ser mis mejores amigos y pilares en mi vida; que mi triunfo sea de felicidad y satisfacción para ellos.
- A MIS ABUELOS:** Carlos Salvador González (+) y Zoila Esperanza De la Cruz (+) Hasta el cielo por su infinito apoyo, por siempre su recuerdo en mi corazón, un beso al cielo para ustedes.
- A MI ABUELA:** María Antonia Roldán, por su amor, sabios consejos y oraciones.
- A MI TIA:** Suly Mariela Zavala, por sus muestras de amor y apoyarme en todo momento.
- A MIS TÍOS:** Por su cariño y motivación.
- A MIS PRIMOS:** Por su cariño.
- A MIS AMIGAS:** Cindy Borrayo, Paola Arenas y Marielos Díaz.

A MI NOVIO:

Héctor De León por apoyarme y motivarme para alcanzar esta meta.



A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala, la tricentenaria.

A:

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, gracias por todo, en especial a la jornada matutina, que durante cinco años ha formado mi profesión universitaria.



PRESENTACIÓN

La presente investigación pertenece a la rama del derecho público, específicamente al derecho administrativo, siendo esta investigación de tipo cualitativa, se analizó la eficacia y eficiencia en la defensa de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala, los procedimientos utilizados por la -DIACO- para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y la obligación del Estado en la creación de una Procuraduría de los Derechos del Consumidor y Usuario, a través de la recopilación de información doctrinaria y legal del área del derecho de consumo.

El estudio se realizó en el municipio de Guatemala del departamento de Guatemala durante el periodo del año 2019 al mes de enero 2021, siendo los sujetos de estudio los consumidores y usuarios y el objeto de estudio de la presente investigación es la ineficiente función que ejerce la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, debido a que actualmente es una institución que no goza con el debido capital humano y económico indispensable acorde a la realidad social que demanda la población guatemalteca para erradicar las deficiencias en la protección de los derechos del consumidor y usuario.

Como aporte académico, se estableció que en la actualidad la defensa de estos derechos en Guatemala no se cumple a cabalidad, por lo tanto, resulta pertinente la creación de una institución autónoma capaz de protegerlos, con procedimientos que permitan hacer más rápido y efectivo el que hacer de la institución para cumplir con sus objetivos sin limitaciones.

HIPÓTESIS



El mecanismo jurídico adecuado para evitar la ineficacia e ineficiencia por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios por falta de capital humano e infraestructura funcional ilimitada es la creación de una institución autónoma dirigida a proteger los derechos de los consumidores y usuarios, en el sentido que se creen procedimientos que permitan la celeridad del proceso para garantiza plenamente el derecho de consumo.



COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis se comprobó utilizando el método analítico, ya que partiendo del análisis de diversas instituciones, normas nacionales e internacionales y estudios se determinó que la protección de los derechos de los consumidores y usuarios es ineficiente e ineficaz ya que el Estado de Guatemala carece de una procuraduría con plena capacidad para defender los derechos de los consumidores y usuarios de forma ilimitada.

La hipótesis fue validada en virtud que la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario en su artículo ciento siete demanda la creación de una institución autónoma con el rango de procuraduría que a la fecha no se ha realizado, y ese es el mecanismo jurídico adecuado para adquirir la capacidad ilimitada de proteger los derechos de los consumidores y usuarios con el fin de difundir los derechos que todo consumidor y usuario debe conocer, así mismo contar con procedimientos que permitan hacer más rápido y efectivo el quehacer de la institución para cumplir con sus objetivos.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. Protección de los derechos de los consumidores y usuarios.....	1
1.1. Antecedentes históricos de los derechos de protección al consumidor.....	3
1.1.1. Carta Europea de Protección a los Consumidores.....	7
1.1.2. Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor.....	12
1.2. El consumidor.....	15
1.2.1. Qué se entiende por consumidor y usuario.....	17
1.3. Naturaleza jurídica.....	18

CAPÍTULO II

2. Atención y asistencia al consumidor en Guatemala.....	21
2.1. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-.....	22
2.2. Ámbito de aplicación.....	27
2.3. Funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.....	28
2.4. Los derechos que debe conocer el consumidor y usuario tutelados por la –DIACO-.....	30



Pág.

CAPÍTULO III

3. Marco legal nacional e internación sobre el derecho de protección al consumidor.....	35
3.1. Derechos del consumidor en la Constitución Política de la República de Guatemala.....	36
3.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos.....	39
3.3. Los derechos de los consumidores cómo auténticos derechos humanos.....	40
3.4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	41
3.5. El Estado con relación a los derechos del consumidor.....	42

CAPÍTULO IV

4. Eficacia y eficiencia en la defensa de los derechos del consumidor y el usuario.....	45
4.1. Análisis de la estructura de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-.....	47
4.2. Análisis de los procedimientos utilizados por la –DIACO- para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.....	49
4.2.1. Arreglo directo conciliatorio.....	53
4.2.2. Procedimiento administrativo para sancionar las infracciones.....	55
4.2.3. Arbitraje de consumo.....	60
4.3. Análisis de la propuesta de ley 5082, Ley Marco para la Defensa y Protección al consumidor.....	62
4.4. Obligación del Estado de crear la Procuraduría para una efectiva defensa y protección de los Derechos del Consumidor y Usuario.....	64



Pág.

CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	71



INTRODUCCIÓN

La presente investigación sustenta su justificación en relación a que actualmente la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- no cuenta con la infraestructura ni con el personal técnico necesario para cubrir las denuncias presentadas por los consumidores y usuarios las que día a día van en aumento ante la ineficacia de la –DIACO- en velar por la protección de los Derechos del Consumidor y Usuario; en tal sentido la –DIACO- deben atender con efectividad la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, protección que no está acorde a la realidad social, por lo que, resulta necesario hacer hincapié en la propuesta de ley 5082 Ley Marco para la Defensa y Protección al Consumidor la cual pretende crear una Procuraduría a efecto de difundir la importancia del derecho de consumo en Guatemala de forma más eficiente.

La especificación del problema se deriva que ante la falta de protección al consumidor y usuario por la poca protección que existe y a la vez ineficaz e inoperante resultando contraria a los intereses del consumidor por un órgano temporal que carece de funciones ilimitadas para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; de Conformidad con Ley de Protección al Consumidor la cual establece la creación de una procuraduría para la defensa del consumidor y usuario, misma que debió crearse a partir del año 2008, ante la ausencia de un ente autónomo para defender los derechos de los consumidores y usuarios se genera vulneración en la adquisición de bienes, productos y servicios en vista de que la –DIACO- no cuenta con las competencias necesarias para la efectiva defensa de los derechos encomendados.

Se comprobó la hipótesis, ya que es necesario crear un ente que goce de total autonomía en defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario a través de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores ya que resulta evidente la poca ejecución en la protección a los intereses del consumidor y usuario.



Se estableció como objetivo general demostrar que es ineficiente la función que ejerce la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios debido a que en la actualidad es una institución de cierta forma subordinada al Ministerio de Economía, lo cual hace que carezca de competencia ilimitada en la defensa de los derechos que la ley regula.

La investigación está sustentada en cinco capítulos con aportes legales, doctrinarios y analíticos. En el primero, se expone sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios; en el segundo, la Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala; el tercero, sobre el marco legal nacional e internacional sobre el derecho de protección al consumidor; en el cuarto, se abordan los derechos del consumidor en el derecho comparado y el quinto trata de la Eficacia y eficiencia en la defensa de los derechos del consumidor y el usuario.

Fue necesaria la utilización de los métodos analítico, sintético, deductivo y uso de técnicas bibliográficas y documentales para elaborar el desarrollo de esta tesis.

En Guatemala existen diferentes cuerpos legales que no evolucionan y no se adaptan a la realidad social, incluso son incompatibles con garantías y principios consagrados en la Constitución Política de la República de Guatemala, es por ello que es de vital importancia que el Congreso de la República atienda la propuesta de ley 5082 y lograr que la defensa de los derechos del consumidor y usuario se protejan de una manera eficiente y eficaz dentro del sistema jurídico guatemalteco.



CAPÍTULO I

1. Protección de los derechos de los consumidores y usuarios

La economía resulta ser una de las principales bases de la sociedad moderna la cual no se puede desenvolver sin parámetros, reglas, aplicaciones, y sistemas judiciales que sirven en el mundo, se desmoronarían y prevalecería un caos social; por otra parte la economía marca el rumbo del comercio de un país; en el caso particular de Guatemala existen elementos muy propios por la cultura, la historia, las costumbres y una serie de hilos sociales que van tejiendo múltiples redes de interacción que hacen de Guatemala un lugar único en el mundo principalmente en el tema comercial.

“El hombre por naturaleza es considerado como un consumidor nato ya que desde la primera etapa de su vida busca satisfacer sus necesidades particulares y familiares; 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 transformarlo.”¹

Es por eso que el cuerpo humano está configurado para abastecerse continuamente de elementos propios de la naturaleza ya sean en forma pura o con ciertas transformaciones artificiales, a tal configuración se le conoce como necesidades fisiológicas, que se

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



refieren a la necesidad de alimentarse, beber, abrigarse, dormir, hacer ejercicio, entre otros; todas estas necesidades fueron cubiertas inicialmente de manera estrictamente natural y primitiva por los primeros humanos que habitaron la tierra, de tales circunstancias se ha encontrado evidencia que primero existió la cacería practicada por los hombres y luego la pesca por iniciativa de las mujeres, todas estas necesidades humanas deben estar protegidas.

Ante tales consideraciones la protección a los derechos de los consumidores y usuarios pretende regular todas aquellas disposiciones que tienen como objeto principal asegurar la defensa de cualquier consumidor y usuario ante determinadas situaciones en las cuales no respete su condición de consumidor o usuario.

Todas estas situaciones reguladas por el derecho de consumo pueden ser ejercitadas por cualquier persona por el simple hecho de adquirir la calidad de consumidor y usuario.

El simple ejercicio de la protección de los derechos del consumidor y el usuario puede ir desde una simple queja oral o escrita hasta una serie de procedimientos administrativos necesarios en donde siempre es importante y vital presentar los documentos y constancias que acrediten la postura de cada una de las partes involucradas, pero principalmente por qué la insatisfacción del consumidor y usuario.

“El conjunto orgánico de normas, una que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes o servicios destinados en principio a la satisfacción de



necesidades personales.”²

Se entiende que al existir protección a los Derechos del Consumidor y Usuario es necesario un complejo ordenamiento normativo que regule de cierta forma la manera en que se desarrollan las actividades mercantiles en relación con las personas que adquieren el producto o servicio de forma directa o indirecta con igualdad de derechos que no afecten las relaciones comerciales entre el comprador y vendedor.

El Estado de Guatemala en cumplimiento del bien común y el interés social tiene la obligación de proteger los derechos de los consumidores y usuarios, para ello cuenta con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala con el objeto principal de controlar y evitar transgresiones en términos generales al consumidor o adquiriente de servicios.

1.1. Antecedentes históricos de los derechos de protección al consumidor

Históricamente la protección de los derechos de consumidores y usuarios siempre ha comprendido el conjunto de normas jurídicas que específicamente confieren al consumidor y al usuario determinada protección en relación con los bienes y servicios prestados por el proveedor, con el objeto de satisfacer una necesidad, necesidades que le permiten al ser humano alcanzar y tener una autorrealización; ya que estos derechos han sido reconocidos en el trascurso de las últimas décadas.

² Farina, Juan Manuel. **Contratos comerciales modernos**. Pág. 88.



La preocupación de contar con normas jurídicas que protegen los Derechos del Consumidor y Usuario surge por el interés del ser humano en su calidad de consumidor, ciertamente el enfoque fue dirigido sobre la protección de la salud, las implicaciones económicas y la defraudación comercial contra el consumidor y usuario.

“Desde finales del siglo XIX y a lo largo del siglo XX el auge de las preocupaciones sobre los desajustes del mercado se ha ido poniendo de manifiesto en varias fases de la política norteamericana y francesa, y su influencia se irá contagiando paulatinamente a cada una de las fases de construcción europea, desde los Tratados constitutivos comunitarios hasta nuestros días, y será determinante en la expansión del tratamiento jurídico del consumo en todos los ordenamientos de los países de nuestro entorno jurídico, cultural y económico.”³

Existe la preocupación con el fin de proteger los Derechos del Consumidor y Usuario resulta ser una comprensión fundamentada y complementada con la competencia empresarial en la evolución del mercado de bienes, productos y servicios; la preocupación se enlaza por la competencia.

“Conciencia jurídica occidental sobre el consumo, se irán consolidando las soluciones técnicas que sopesan por igual los intereses empresariales y los de los consumidores, sobre todo en los ordenamientos estadounidense, francés y alemán. La Federal Trade

³ <https://leyderecho.org/historia-de-la-proteccion-de-los-consumidores/> (Consultado: 6 de agosto de 2020)



Commission Act, la Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb y el Código civil francés, ofrecen argumentos de regulación y de interpretación que optan por un modelo en el que se prioriza el plano competencial. El origen del tránsito hacia una visión jurídico-pública del fenómeno del consumo provenga del Derecho francés, siempre baluarte en estas materias, y en concreto de la Loi des finances de 1963 y de la Loi Royer, de 1973.”⁴

La influencia del derecho francés sin duda ha causado todo un desarrollo dentro del derecho del consumo, ya que los intereses de los consumidores se fueron desligando de un tratamiento compartido respecto al tránsito de criterios subjetivos y profesionales en la aplicación de normas objetivas que asumen con la posición de los intereses del consumidor considerándose como novedosa.

“En América los primeros movimientos relacionados con la protección al derecho del consumidor y usuario datan de Estados Unidos, desde la primera mitad del siglo XX en los Estados Unidos de América, el movimiento inicial se desarrolló en el siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios, los escritos polémicos de Upton Sinclair y los escándalos de sustancias farmacéuticas. Este movimiento culminó con la aprobación del Pure Food and Drug Act de 1906 (Ley sobre la Genuidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas), del Meat Inspección Act del mismo año (Ley Sobre Inspección de Carne) y la creación, en 1914, de la Federal Trade Comisión (Comisión Federal para el Comercio).”⁵

⁴ **Ibíd.**

⁵ UNAM. **Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México.** México: Universidad Autónoma de México. Pág. 4.



De esa cuenta, durante el siglo XX en los Estados Unidos de América surge una segunda protesta motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor en plena depresión económica, ocasionando la huelga de amas de casa, este movimiento terminó con las reformas introducidas por la Comisión Federal para el Comercio con el fin de combatir las actividades y prácticas ilícitas.

“Posteriormente el tercer movimiento de los consumidores se inició a la mitad del decenio de los sesenta y es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, de las cuales una de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores... En marzo de 1962 el presidente John F. Kennedy propuso el derecho a ser informado como un derecho fundamental de los consumidores, en la directiva que formulo al Consejo de Consulta de los Consumidores, el cual ha sido la base para muchas batallas en defensa de los intereses de los consumidores.”⁶

Como antecedente trajo la transformación de las relaciones comerciales, esto involucra a consumidores, usuarios y a los proveedores, y esto trae cambios significativos en la forma de comerciar y la evolución del derecho mercantil, pero también en la forma en que se debe intervenir el Estado dentro de las relaciones comerciales que afectan a la mayoría de los particulares, atentando contra leyes naturales de la necesidad y consumo, surgiendo así la protección a los derechos del consumidor y el usuario.

⁶ **Ibíd.**



En la actualidad la protección en las relaciones de consumo se establece por contratos verbales o escritos celebrados entre los consumidores y proveedores en la adquisición de bienes o servicios, con el fin de que los proveedores puedan asumir sus obligaciones ante los consumidores en su declaración unilateral de ofrecer y promocionar bienes, productos o servicios.

En cuanto a la protección de los Derechos del Consumidor y Usuario por parte de Guatemala, el compromiso fue adquirido con el fin de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en abril de 1985, obligando a los gobiernos en la creación de un marco normativo que proteja al consumidor y al usuario, sin embargo, estas directrices de cierta forma se basan en la Carta Europea de Protección al Consumidor.

1.1.1. Carta Europea de protección de los consumidores

Este documento de carácter jurídico sin duda fue el primer instrumento que reconoció los derechos del consumidor, siendo el modelo y guía para los demás ordenamientos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea, lo que actualmente se conoce como Unión Europea. La Carta Europea de Protección de los Consumidores fue aprobada en el año de 1973 con el fin de reconocer cuatro derechos fundamentales a los consumidores, estos cuatro derechos son considerados de vital importancia y con una mayor protección que les permite a los consumidores adquirir productos con tranquilidad.



a) Derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores

Lo que busca este derecho es un fácil acceso a la justicia relacionada con el derecho de consumo, justicia que debe ser racional en relación con la protección del daño económico y material provocado por el proveedor de bienes de consumo o servicio. Por otra parte, el consumidor y el usuario debe contar una protección estatal y de fácil acceso, viene a reformar de manera tácita las formas de comerciar y que tengan sentido con el derecho mercantil.

b) La reparación

La Carta señala: “que los ordenamientos de los países miembros del Consejo de Europa deberán establecer reglas generales que protejan a la seguridad de los bienes y servicios que instituyan controles sobre los productos del mercado y sobre su composición y etiquetado; que protejan los intereses económicos de los consumidores mediante la regulación sobre las condiciones generales de contratación.”⁷

En términos generales la reparación del daño obliga a que los países revisen su legislación la cual no puede permitir prácticas comerciales desleales y abusivas.

c) Derecho a la información y a la educación

Este derecho se relaciona mucho con la obtención del producto o servicio, derivado de que el consumidor debe poseer la información relacionada con la calidad de los productos

⁷ *Ibíd.* Pág. 7.



con el fin de identificar la identidad del proveedor con relación a otro producto pero también tiene como fin la utilización del bien o producto con la seguridad que la satisfacción esperada va a ser cumplida.

d) El derecho de la organización de consumidores

Este resulta ser un derecho muy novedoso y de importancia porque el consumidor puede conformar y pertenecer a un grupo de personas jurídicas con el único y exclusivo propósito de representar los derechos de los consumidores y usuarios a través de políticas y opiniones económicas y jurídicas. Esta idea pretende erradicar cualquier tipo de abuso a consumidores o a usuarios que de buena fe adquieran un producto o servicio. Este tipo de organización de consumidores ciertamente deben proteger a los consumidores en cuanto a aplicación de normas jurídicas.

"La Carta Europea de Protección a los Consumidores en sus inicios opto por tutelar cuatro derechos con ventajas para el consumidor y usuario los que fueron superados, posteriormente en el año de 1975 por el Consejo de las Comunidades Europeas aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección e Información a los Consumidores, que reordenó en forma sistemática todas las iniciativas para tutela del consumidor."⁸

Este programa vino a introducir cinco derechos fundamentales para el consumidor y

⁸ *Ibíd.*



usuario en el ejercicio que realizan.

a) El derecho a la salud y seguridad del consumidor

Los bienes y productos a disposición del consumidor deben ser utilizados en las condiciones normales, es decir, que no representen peligro alguno para la salud y seguridad de quien los adquiere y en caso de presentar un riesgo deben ser retirados del mercado inmediatamente.

Sin duda este principio viene a proteger al consumidor en la prevención de enfermedades y en los posibles accidentes que puede ocasionar el producto en la seguridad de las personas, es decir, de que el consumidor debe estar protegido desde el punto de vista de la reparación de daños corporales que los productos pueden ocasionar.

b) Derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores

Sin duda este principio es un gran beneficio para el consumidor porque está protegido contra los daños provocados a sus intereses económicos por un producto defectuoso o un servicio eficiente ya que estos son considerados como derechos mínimos; por lo tanto, quien compra bienes de consumo debe poseer beneficios de prospera satisfacción incluyendo la obtención de piezas de recambio o repuestos que sean necesarias para cualquier reparación; todo esto se deduce en que las mercaderías puesta a disposición del consumidor deben permitirle a este una elección adecuada donde la adhesión no le restrinja ningún solo derecho.

c) Derecho a la reparación de los daños



El consumidor en su calidad de cliente tiene el derecho a ser asesorado y asistido en todas las quejas contra el proveedor o prestador de servicios cuando ha sufrido un daño a consecuencia de la utilización de un producto considerado como defectuoso por su naturaleza; sin embargo, este principio protege al consumidor desde el punto de vista que el daño debe ser reparado de una forma rápida y eficaz donde el consumidor no se vea afectado económicamente por el ejercicio de este derecho.

d) Derecho a la información y la educación del consumidor

Desde el punto de vista comercial este derecho no solo beneficia al consumidor también al proveedor porque dentro de la promoción del producto y cuando este es adquirido debe poseer la información suficiente que permita conocer las características esenciales.

El derecho a la información y a la educación del consumidor tiene mucho que ver la calidad, cantidad y precio del bien o servicio, es por lo que se dice que beneficia también al proveedor porque si todas esas características son ciertas y satisface las necesidades que espera el consumidor la demanda se vuelve progresiva.

La información y la educación del consumidor tiene mucho que ver con la seguridad al utilizar el producto, así como la reparación del perjuicio que resulte si este tiende a ser inseguro; todo esto se deduce en que la información y seguridad del producto el proveedor debe detallar que tipo de persona puede utilizarlo directamente y quien debe



hacerlo bajo la supervisión de un adulto, con el fin de no incurrir en responsabilidades relacionadas con la desinformación e inseguridad del producto.

e) El derecho a la representación o a ser escuchado

Esto significa que el consumidor debe ser escuchado de forma particular a través de las asociaciones que tienden a proteger derechos del consumidor, con el fin de que este tipo de personas puedan ejercer la representación de un derecho que posiblemente el consumidor por sí solo no puede demostrar.

1.1.2. Directrices de la ONU para la protección al consumidor

Naciones Unidas como ente internacional que vela por los derechos humanos fundamentales se considera que la protección a los derechos de los consumidores y usuarios debería ser elevada a rango mundial.

“Por su parte, como resultado de las gestiones que realizó la Internacional Organization Of Consumer Unidos (IOCU, que después se convertiría en las Consumers International), la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó el 16 de abril de 1985 la resolución 39/248, que establece las Directrices para la Protección al Consumidor.”⁹

Este ordenamiento jurídico internacional regula un conjunto de bases sobre las cuales los Estados que forman parte deben desarrollar sus propias políticas y leyes que protejan al consumidor y usuario, rebasando así el ámbito que reconoció anteriormente la Carta

⁹ *Ibíd.* Pág. 13.



de 1973 y el Programa Preliminar de 1975; de forma implícita las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor reconoce:

a) La Protección de los Consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad
Este derecho obliga a los gobiernos para que adopten medidas apropiadas destinadas a fomentar la salud y la seguridad del consumidor y usuario a través de un registro o certificado de salud del producto que se pretende poner a disposición del consumidor, es decir, que la población en general debe estar protegida contra aquellos productos que por su falta de registro y en caso de estarlo presenten un riesgo para la salud y seguridad.

b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores

“Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo de beneficios de sus recursos económicos, también deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contras las prácticas que puedan perjudicar los interese económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir un mercado.”¹⁰

Lo que busca Naciones Unidas con este principio es que los países miembros cuenten con normas que tiendan a proteger principalmente el interés económico del consumidor

¹⁰ **Ibíd.** Pág. 14.



desde la contratación del bien o producto hasta la utilización de mismo, así mismo que el proveedor tanto dentro de su distribución y su actividad comercial no utilice la competencia desleal y la monopolización de productos con el objetivo de que el consumidor tenga el derecho de elección en relación a otro precio similar o inclusive mayor pero con un grado de calidad satisfactoria.

c) La educación del consumidor

Este derecho debe ser garantizado principalmente por la entidad que protege las garantías del consumo ya que el Estado a través de programas de información en general debe educar al consumidor, sin embargo en el caso de Guatemala esta educación debe estar relacionada con la cultura del consumidor ya que el objetivo principal es acceso general para que el consumidor pueda discernir la elección del bien o servicio basada en la conciencia de los derechos y obligaciones; todo esto se reduce a que el consumidor debe ser educado de una forma básica de sus derechos pero también de sus obligaciones.

d) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor

Es el derecho a la reparación de los daños y perjuicios. Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas y/o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, los usuarios y así lograr que las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costoso y accesibles. Esta directriz busca una compensación y pretende igualar las condiciones de los consumidores y usuarios a las de los proveedores.



e) La libertad de constituir grupos u organizaciones de consumidores

“Para otorgar la oportunidad de oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.”¹¹

Al realizar una comparación entre los derechos fundamentales del consumidor reconocidos por el Programa Preliminar de Comunidad Económica Europea y las garantías de las Directrices de Naciones Unidas, resulta evidente que ambas normas de protección al consumidor reconocen de cierta forma los mismos derechos, con la única diferencia de las Directrices de la ONU señalan por separado el derecho a la información y la educación del consumidor, sin embargo lo regulan conjuntamente; algo importante a destacar es que el programa preliminar es una clara influencia sobre las directrices porque este advierte a los Estados con mayor intensidad la obligación de reglamentar derechos del consumidor.

1.2. El consumidor

En términos generales el consumidor hace referencia a la persona jurídica o individuo que consume bienes o servicios que los proveedores y fabricantes ponen a su disposición en el mercado con el propósito de satisfacer alguna de sus necesidades a cambio de un pago, es decir, que el consumidor y usuario resulta ser el último paso del proceso productivo, en concreto el cliente final, el que obtiene algún producto o servicio.

¹¹ **Ibíd.**



Desde el punto de vista económico, el consumidor es la figura que proporciona sus recursos, por lo general dinero, a cambio de obtener dichos bienes o servicios. A través de estas transacciones espera cubrir alguna necesidad. Su existencia no sería posible sin la presencia de los productores, que son los encargados de poner a la venta los servicios y ventas.

El consumidor es un demandante de bienes o servicios a cambio de dinero, de allí que lo que el adquiera a cambio de dinero debe tener lo que este está demandado, pues el bien jurídico tutelado del consumidor son sus finanzas, por ende, el consumidor siempre que pruebe su denuncia debe ser atendido y poner en acción todo el procedimiento de la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario y de esta manera ser protegido.

El comerciante dentro de su actividad mercantil su fin principal es tener el mayor alcance de individuos que considerados como consumidores, importante tener en cuenta que el término consumidor resulta ser un círculo de compraventa, porque no todos los comerciantes producen bienes, por lo tanto, un proveedor en determinado momento de cierta forma puede ser consumidor de otro proveedor.

En consecuencia, de todo este círculo surge el derecho de consumo ya que es un fenómeno de compraventa, producción de bienes y prestación de servicios que siempre va a girar alrededor del consumidor, sin este individuo de vital importancia y gran magnitud el derecho del consumo no tendría su razón de ser, porque su fin principal es proteger al consumidor y usuario dentro la transacción comercial.



1.2.1. Qué se entiende por consumidor y usuario

Ciertamente consumidor y usuario resultan ser lo mismo, porque ambos buscan la satisfacción de una necesidad, pero desde diferente enfoque comercial, el consumidor resulta ser aquella persona individual o jurídica que adquiere bienes o productos con el fin de utilizarlos o revenderlos; mientras que los usuarios son aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren la prestación de un servicio, en el caso de las personas jurídicas esta clase de servicio es ajeno a su actividad comercial.

De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Artículo 3 inciso c) establece que consumidor es: "Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza." En cuanto a la definición legal de usuario el citado Artículo en su inciso k) regula que: "Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado."

Para comprender de una mejor manera la diferencia entre consumidor y usuario es necesario definir consumo el cual resulta ser, la utilización o disfrute final de bienes muebles inmuebles, productos y cualquier otra clase de mercadería destinada al consumo humano; por ende, usuario es la persona que requiere la prestación de un servicio o suministro de este no considerado como producto o bien pero siempre destinado a satisfacer una necesidad individual o colectiva.



1.3. Naturaleza jurídica

El consumidor y usuario resultan ser los elementos más importantes dentro del derecho de consumo ya que la normativa está adaptada para tutelar los derechos de estos individuos sin dejar a un lado los del proveedor, el cual resulta ser otro elemento ligado a la protección del consumidor y usuario ya que en virtud de él gira la normativa protectora del consumo.

En términos generales proveer resulta ser cualquier persona que pone a disposición bienes, productos o servicios que demanda el consumidor en el afán de la satisfacción personal, es decir, que proveedor es el vendedor de esas necesidades que requiere la población.

Carlos Broy expone que: “La naturaleza difusa de los intereses de los consumidores es uno de los factores que obstaculiza su regulación jurídica. Junto a la perspectiva individual que ofrece la protección de los consumidores; e inscribible dentro del marco de los intereses colectivos y difusos. Las situaciones a las que se debe dar protección no sean sólo las de carácter individual, sino también de naturaleza colectiva, que afecta a categorías y grupos de consumidores. Por lo anterior, se puede deducir que el derecho de protección de los consumidores tiene su naturaleza jurídica en el derecho público, porque regula tanto las situaciones individuales como colectivas y está reconocido por el Estado.”¹²

¹² Broy Rosell, Carlos Rubén. **Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala**



Se comprende que cada uno de los sujetos que intervienen dentro las relaciones de consumo posee un rol con derechos y obligaciones, sin embargo el consumidor y usuario posee una ventaja y esto se debe a la diferencia económica que existe entre el comerciante y la persona civil, por lo tanto, se puede decir que su naturaleza jurídica del derecho de consumo es pública, porque los derechos de los consumidores son de aplicación general tomando en cuenta la premisa que cualquier persona puede ser consumidor y usuario con derechos que solamente el Estado puede tutelar a través de la administración de justicia de consumo.





CAPÍTULO II

2. Atención y asistencia al consumidor en Guatemala

El Estado de Guatemala crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, la cual tiene como objetivo principal defender los derechos de los consumidores y usuarios en relación con los bienes y servicios que adquieran y contratan. Si bien es cierto la dirección presta un servicio a los consumidores y usuarios, sin embargo, su ámbito de acción es limitado, esto se debe al hecho de su competencia, aunque bien estructurada, tal es el caso de no poder accionar por denuncias de casos relacionados con telefonía, fluido eléctrico, pues dicha entidad tiene su propia ley que las regula.

La asistencia al consumidor ciertamente debe ser tutelada por el Estado, Guatemala con el nacimiento de un gobierno constitucional, considera necesario impulsar la defensa de los consumidores y usuarios lo cual se relaciona con las Directrices de Naciones Unidas de aplicación general para los Estados parte obligándolos a impulsar el derecho de consumo en cuanto a la información, salud y seguridad que debe brindar el proveedor.

En la actualidad la atención y asistencia al consumidor en Guatemala está a cargo del Organismo Ejecutivo por conducto del Ministerio de Economía quien monitorea a través de la Dirección de Asistencia y Protección al Consumidor al Consumidor y Usuario – DIACO- los reclamos de los consumidores y usuarios ante las irregularidades en la prestación de servicios o bien en la adquisición de productos o bienes.



2.1. Dirección de atención y asistencia al consumidor –DIACO-

La Dirección de Asistencia y Protección al Consumidor y Usuario –DIACO- resulta ser una entidad subordinada a la Presidencia de la República de Guatemala por conducto del Ministerio de Economía, la cual no cuenta con autonomía funcional para ejercitar la defensa, protección y difusión de los Derechos del Consumidor y Usuario, de conformidad con la legislación interna sujeta a las Directrices de Naciones Unidas protectoras al derecho de consumo.

“Los antecedentes históricos de la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor surgen a raíz del establecimiento de un nuevo Gobierno Constitucional regido bajo un estado de derecho y creyendo necesario reestructurar las instituciones, se dispuso a través el Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, la creación del Ministerio de Economía y Trabajo que en su Artículo 16 correspondiente le asignaba las atribuciones a desarrollar a dicho Ministerio, relacionadas con la protección al derecho del consumidor.”¹³

Posteriormente se crea la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos, decretada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto 90 Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el

¹³ Azurdía, Gustavo Adolfo. **La violación de los Derechos del Consumidor y Usuario en la sociedad guatemalteca.** Pág. 74.

equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.



“Con el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 surge la Oficina de Estabilización Económica en virtud que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos, no cumplió con los fines para los cuales había sido creada: la Oficina de Estabilización Económica, tendrá todas las atribuciones con las que contaba la Oficina de Precios y Abastecimientos.”¹⁴

Más adelante, en el año de 1948 el Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero crea la Dirección General de la Economía Nacional la cual constituyó una nueva organización supuestamente complementaria distinta a la Oficina de Estabilización de Precios y Abastecimientos, sin embargo, únicamente se estaba cambiando de nombre y otorgándole atribuciones que correspondían a la oficina suprimida.

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, la Dirección General de Economía General controlaría y regularía todo lo concerniente a la economía nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual quedó encargado de todo lo relativo a controles de ese tipo, esta Dirección fungió como lo que ahora se conoce como la Dirección de Atención y Protección al Consumidor y Usuario, la cual pertenece al Ministerio de Economía.

¹⁴ *Ibíd.* Pág. 75.



“En el año de 1949, nace una nueva institución encargada de proteger los derechos del consumidor, siendo esta la Dirección General de Comercio Industrial y Controles, dándole vida jurídica el Acuerdo Presidencial decretado el 29 de julio, manifestando que era necesario suprimir la Dirección General de la Economía nacional, otorgándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950.”¹⁵

Años posteriores surge un nuevo ente encargado de la protección de los derechos del consumidor, siendo este el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, regulado en el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953, normando que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la dirección general de comercio Industria y controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la oficina que se cancelaba.

Posteriormente, en 1976 se creó la Dirección de Política comercial y financiera, que tenía entre sus atribuciones recomendar medidas para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

“Seguidamente en 1979, se fundó la Oficina de Control de Precios en la búsqueda de lograr los objetivos de las medidas antiinflacionarias de la época. Sin embargo, el tema de protección al consumidor adquirió relevancia en 1985 cuando se emitió el primer

¹⁵ **Ibíd.** Pág. 76.



Decreto ley 1-85 del jefe de Estado General Óscar Humberto Mejía Víctores, cuyo objetivo era desarrollar por parte del Estado la defensa de los derechos e intereses de los consumidores.”¹⁶

En este momento en Guatemala ya se crea una oficina para que lleve el control de los precios de los productos y servicios y velar por la protección de los consumidores, logrando así un avance y relevancia evitando que los proveedores perjudicaran a los guatemaltecos y guatemaltecas con un aumento en precios.

Una década después dentro del marco constitucional el Estado de Guatemala crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995.

El Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Ley 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, publicado en el Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entró en vigor el 26 de marzo del 2003. El objeto de la Ley es la de promover, divulgar y defender los derechos.

“El 10 de diciembre del 2003 se publicó el Acuerdo Gubernativo 777-2003 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario entrando en vigor el 22 de diciembre de 2003. Su objetivo es desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor,

¹⁶ *Ibíd.* Pág. 77.



a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.”¹⁷

Es aquí en donde se crea un reglamento para la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que establece los procedimientos que se deben seguir y ampliando lo que regula la ley, este reglamento establece aspectos tanto para los proveedores como para los consumidores y usuarios que se deben respetar y tomar en cuenta con el objeto que se protejan los derechos de los consumidores y usuarios.

De conformidad con el Artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario literal l) la –DIACO- puede ser considerada como una: Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar –DIACO- o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley. Así mismo el Artículo 53 de la norma anteriormente citada establece: “Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamento, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.”

Actualmente la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO- tiene como responsabilidad principal defender los derechos de los consumidores y usuarios, así como la ejecución de la normativa regulada en Ley de Protección al Consumidor y

¹⁷ <https://www.diaco.gob.gt/index.php/informacion/que-es-la-diaco> (Consultado: 6 de agosto de 2020)



Usuario Decreto Ley Número 006-2003 y las disposiciones del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Acuerdo Gubernativo Número 777-2003; siendo la DIACO- una entidad que debe orientar al consumidor y usuario en todo lo relacionado con la calidad y características de los productos y servicios puesta la disposición del consumidor.

2.2. Ámbito de aplicación

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como ente estatal con jurisdicción en toda la república, principalmente debe promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, así como establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos que se deben aplicar dentro del derecho de consumo con reglas que tutelan a los consumidores y usuarios las cuales regulan garantías mínimas requeridas.

De conformidad con la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor en su Artículo 2 establece que: "Los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta Ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener un título facultativo."



El ámbito de aplicación de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor en cuanto al tema de la jurisdicción no se encuentra limitado ya que puede operar en cualquier parte de la República de Guatemala; ahora bien, en cuanto a su competencia este si tiene limitación sobre determinados proveedores a los cuales no puede sancionar como por ejemplo las empresas de telefonía y las que se dedican al suministro de energía eléctrica.

2.3. Funciones de la dirección de atención y asistencia al consumidor –DIACO-

La Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario -DIACO-, debe asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios.

También procurará que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor. Deberá atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado. Para ello la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario (DIACO), está compuesta por varios departamentos que tienen a su cargo la aplicación, ejecución y promoción de los Derechos del Consumidor y Usuario.

a) Departamento de promoción y asesoría al consumidor

Coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las



características y el comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores. Imparte conferencias de los Derechos del Consumidor y Usuario, organizaciones de consumidores, material educativo, divulgación e información, con derechos del consumidor.

b) Departamento de servicios al consumidor y usuario

Este departamento está encargado de recibir y diligenciar las reclamaciones presentadas por los consumidores o los usuarios que ha sufrido de situaciones que afectan de manera directa sus derechos e intereses, también le corresponde a este departamento emitir la resolución de estas a través de las conciliaciones y mediaciones. Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basado en los principios de equidad y justicia mediante la conciliación, logrando así llegar a una solución en donde ambas partes queden en los mejores términos.

c) Departamento de verificación y vigilancia

Verifica la información recibida al presentarse una reclamación o denuncia, realiza investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo requeridas por la Comisión Guatemalteca de Normas –OGUANOR– que tiene la finalidad de mejorar la competitividad de las empresas y favorecer la calidad de productos y servicios nacionales e internacionales y por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala, verificaciones de Libros de Quejas, instrumentos de medición y pesaje, etiquetado, exhibición de precios y calidad, publicidad engañosa, entre otras situaciones que pueden darse.



2.4. Los derechos que debe conocer el consumidor y usuario tutelados por la -DIACO-

Los Derechos del Consumidor y Usuario al contar con rango internacional pueden ser considerados como derechos humanos fundamentales en las relaciones entre proveedor y cliente o bien proveedor con proveedor.

Es por eso que se dice que cada ciudadano debe saber y exigir sus derechos ya que él mismo es su mejor defensor, por cuanto que el respeto y la vigencia de las leyes se sustentan en primer lugar en que cada ciudadano se convierta en un vigía de las mismas, para ello, existen derechos mínimos que garantizan al consumidor y usuario protección ante la adquisición de productos, bienes o servicios.

De conformidad con el Artículo 4 de la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor son derechos mínimos de los consumidores y usuarios que están reconocidos por la legislación guatemalteca y giran en concordancia con la Directrices de Naciones Unidas que protegen el derecho de consumo, se podría decir que estos derechos comprenden el mínimo de obligaciones que debe tutelar el Estado como garante del bien común.

Sin duda el principal derecho de cualquier consumidor o usuario es obtener el producto, bien o servicio que requiere para satisfacer, sin embargo, esta relación contractual conlleva otros derechos que, aunque no estén consagrados dentro de la normativa interna e internacional deben de ser respetados por el proveedor.



a) Derecho a obtener información veraz

En ella se incluye la identidad de la empresa que vende, los productos o servicios contratados, y los gastos de envío. Esta información deberá estar disponible para el consumidor antes de realizar la compra, de forma que dispongamos de todos los datos esenciales para poder decidir si adquirir el producto o servicio o no. Después de la contratación, el vendedor deberá remitir al consumidor una confirmación de venta que incluya las condiciones de contratación en un soporte duradero.

b) Derecho a la protección de los datos personales

Los consumidores deben ser informados sobre el uso y finalidad de la recopilación de sus datos personales. Tendrán derecho, además, a ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (ampliados al derecho, al olvido y a la portabilidad); este derecho sin duda con el avance tecnológico cada día es violentado por el proveedor ya que mucha información de clientes es comercializada con la finalidad de hacer publicidad.

c) Derecho a ser informado del uso de cookies u otros dispositivos de almacenamiento de datos

Este derecho no está inmerso en todos los consumidores y usuarios, ya que en Guatemala son pocas las personas que realizan transacciones comerciales a través de páginas web o teléfonos inteligentes, sin embargo, por ese poco porcentaje que si lo realiza es necesario traerlo a colación; en donde el usuario de una página web de



comercio electrónico debe ser informado de la utilización y objeto de las cookies y de cualesquiera otros dispositivos de almacenamiento de datos, si los hubiera.

“Cookies es una pequeña información enviada por un sitio web y almacenada en el navegador del usuario, de manera que el sitio web puede consultar la actividad previa del usuario. Sus principales funciones son que cuando un usuario introduce su nombre de usuario y contraseña, se almacena una cookie para que no tenga que estar introduciéndolas para cada página del servidor. Sin embargo, una cookie no identifica solo a una persona, sino a una combinación de computador-navegador-usuario, también conseguir información sobre los hábitos de navegación del usuario, e intentos de spyware (programas espía), por parte de agencias de publicidad y otros.”¹⁸

Esto irrumpe con la seguridad del usuario, con datos o información susceptible que puede afectar al patrimonio de este, ya que la persona confía en la seguridad que brinda el proveedor.

d) Derecho a la garantía del producto

Esta garantía es de dos años, la misma que si lo hemos comprado de manera física o presencial. Además, en los primeros seis meses esa garantía se encuentra reforzada, por cuanto se presupone que el defecto es de origen, siendo el vendedor quien debe demostrar lo contrario”¹⁹.

¹⁸ [http://politicadecookies.com/cookies.php#:~:text=Una%20cookie%20\(o%20galleta%20inform%C3%A1tica, la%20actividad%20previa%20del%20usuario.](http://politicadecookies.com/cookies.php#:~:text=Una%20cookie%20(o%20galleta%20inform%C3%A1tica, la%20actividad%20previa%20del%20usuario.) (Consultado: 6 de agosto de 2020)

¹⁹ <https://www.sumate.eu/blog/10-derechos-consumidores-e/> (Consultado: 6 de agosto de 2020)



Conocer los derechos es un elemento importante y que debe darse entre el vendedor y el comprador, sin embargo, hacer que estos derechos sean puestos en la práctica, es lo que más reclama el consumidor y usuario, pues en ocasiones los vendedores no acceden a las suplicas de los consumidores y usuarios.





CAPÍTULO III

3. Marco legal nacional e internacional sobre el derecho de protección al consumidor

Como todo Estado constituido bajo un estado de derecho, Guatemala cuenta con leyes ordinarias y reglamentarias, el derecho de consumo no es la excepción ya que el Estado vela por la protección del consumidor y usuario, sin embargo, este tipo de protección se debe al mandato internacional dictado por Naciones Unidas el cual obliga a los Estados parte a crear o adaptar sus leyes frente a la realidad interna del consumidor y usuario en sus relaciones contractuales.

En el siglo pasado la protección al consumidor y el usuario era un problema que cada legislación debía solventar ante el actuar de los proveedores en sus relaciones comerciales, la mayoría de las actividades comerciales no estaban sujetas al derecho internacional, sin embargo, con la apertura de los mercados a productos y servicios extranjeros, con la creciente integración económica, la regionalización del comercio, las facilidades del transporte, el turismo masivo, el crecimiento de las telecomunicaciones, la conexión en red de computadoras, y sobre todo el comercio electrónico, es imposible negar que el derecho de consumo sobrepasa fronteras nacionales.

En teoría, el consumidor como la persona que adquiere productos y servicios debe poder contar con una protección mínima de sus intereses, dentro del marco internacional su



posición busca que no sea débil o vulnerable en las relaciones de consumo lo cual hace necesaria una efectiva tutela y una intervención positiva de los Estados y de los Organismos Internacionales legitimados para ello.

La gran interrogante redunda en que sí el ordenamiento jurídico interno cumple con los mandatos internacionales y sí está preparado para garantizar efectivamente las relaciones de consumo. Dentro de la legislación interna únicamente coexisten tres ordenamientos jurídicos relacionados con la protección al consumidor y usuario:

- 1) La Constitución Política de la República de Guatemala.
- 2) Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 3) El Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

3.1. Derechos del consumidor en la Constitución Política de la República de Guatemala

El Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: "Son obligaciones fundamentales del Estado, 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"

Dentro de la protección al consumidor y usuario que consagra la norma suprema hace referencia a la calidad de los productos relacionándose este con el derecho de salud enfocada al ámbito comercial, por lo tanto, la salud de los habitantes de la que conforman



el elemento personal del Estado es un bien público que todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento.

La Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 96 establece: “El Estado controlará la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquéllos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes. Velará por el establecimiento y programación de la atención primaria de la salud, y por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas.”

Dentro del marco constitucional, la norma suprema no solamente protege los derechos del consumidor de forma general, sin embargo, específicamente controla la calidad de los productos para garantizar la salud de todos los habitantes en las relaciones de consumo.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su primer considerando establece: “Que el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, 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.”

En el segundo considerando de la norma anteriormente citada con el objeto de cumplir con la normativa internacional considera que: “Que 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 mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la aplicación de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.” Ante tales consideraciones resulta decretar un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.

Cabe resaltar que el precepto constitucional regulado en el Artículo, 119 literal i) contiene la finalidad de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles de forma general sus derechos de consumo. Sin embargo, la específica que garantiza el derecho de consumo no ha logrado la eficiencia y eficacia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en ejecutar la protección y sea alcanzada satisfactoriamente.

La Constitución Política de la República de Guatemala también establece que es obligación del Estado impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad, así como limitar el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos de industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria, e impedir las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.



3.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos

La ley del derecho de consumo en la actualidad tiene el rango de derecho humano fundamental ya que aparte de leyes internas de protección al consumidor y usuario existe la Declaración Universal de los Derechos Humanos que regula de forma general los derechos humanos fundamentales de las personas.

El preámbulo adoptado y proclamado por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948 dispone que: "Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana considerando que los Estados Miembros se han comprometido a asegurar, en cooperación con la Organización de las Naciones Unidas, el respeto universal y efectivo a los derechos y libertades fundamentales del hombre, y considerando que una concepción común de estos derechos y libertades es de mayor importancia para el pleno cumplimiento de dicho compromiso."

La Declaración Universal de los Derechos Humanos solicita que los Estados miembros se han comprometido a asegurar, el respeto universal y efectivo a los derechos y libertades fundamentales del hombre, el Estado de Guatemala ante Naciones Unidas, como Estado parte, y en concordancia con el derecho Universal y efectivo de los derechos humanos del hombre debe garantizarle la tutela ante las relaciones de consumo, este ya es considerado como un derecho humano.



“Constituyen lineamientos para la aplicación de políticas gubernamentales de protección al consumidor y más allá de su leve rango de Directrices o directivas (no son tratados) constituyen postulados de los cuales la legislación interna no puede apartarse y han sido fuente de ley que protege al consumidor.”²⁰

Las Directrices de Naciones Unidas que protegen al consumidor y usuario con relación a sus recientes actualizaciones, no contemplan aún la situación de consumidores de servicios específicos, como los bancarios, financieros, de seguros, siendo este un tema que desprotege a cierta parte de la población.

3.3. Los derechos de los consumidores cómo auténticos derechos humanos

Los derechos humanos como pactos de índole universal para garantizar la convivencia de las personas que forman parte de los Estados, estos implícitamente consagran los Derechos del Consumidor y Usuario porque de cierta forma tienden a garantizar la paz social, pero sobre todo buscan el equilibrio humano basado en el principio de igualdad.

Siendo así como empezaron a receptarse por primera vez una serie de derechos que no les pertenecen sólo a los individuos en particular sino también a un sector de la sociedad, sino que a la sociedad en general al momento de poseer la categoría de consumir o usuario, es de vital importancia que sea reconocido como un derecho humano y así lograr la justicia, equidad e igualdad entre proveedores, consumidores y usuarios.

²⁰ <https://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf> (Consultado: 7 de agosto de 2020)



En cuanto a los derechos de los consumidores, estos deben de ser considerados como auténticos derechos humanos toda vez que involucran innumerables aspectos que hacen directamente a la dignidad de la persona relacionada con la vida, la salud, la libertad, la igualdad, la libertad de elegir, el derecho de defensa y la libertad de asociación.

3.4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

No solo como un compromiso de Estado ante las Naciones Unidas, el Estado de Guatemala, se ve obligado a crear un instrumento legal para regular la protección al consumidor y usuario, sino que también constitucionalmente lo está, con carácter imperativo la creación de ley con rango ordinario establece los principios, garantías y procedimientos para poner en marcha la protección al consumidor y usuario.

Puede ser importante analizar a fondo el contenido de dicha ley, sin embargo, con la finalidad de cumplir el cometido se considera necesario analizar solamente su objeto y su ámbito de aplicación en el cumplimiento de esta.

La ley que protege los Derechos del Consumidor y Usuario en términos generales tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en materia de consumo, procedimientos que se abordan más adelante, los cuales permiten llegar a un acuerdo en donde las partes, es decir, proveedores, consumidores y usuarios logren un acuerdo y solventar dicha situación en donde ambas partes queden satisfechos.



Las normas que consagra esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios, sin embargo, solamente constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, que deben ser considerados de interés social y de aplicación en general.

Aunque la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula derechos mínimos están sujetos a la normativa de protección al consumidor y usuario todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores o usuarios interna y externamente, sin embargo, la ley se limita a la aplicación exclusiva de los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, así como todos aquellos profesionales o técnicos para los cuales se requiera autorización de colegio profesional.

La de Protección al Consumidor y Usuario dentro de sus garantías protege la salud de quienes adquieren productos, bienes o servicios, por lo tanto, es de suma importancia, pues es bien sabido que, se construye a través de la calidad del producto o del servicio.

3.5. El Estado con relación a los derechos del consumidor

Es una obligación del Estado de Guatemala proteger a los ciudadanos, obligación regulada en la Constitución Política de la República de Guatemala, debe ser una protección de forma integral, para ello debe contar con normativa jurídica que delegue funciones y competencia a instituciones con funcionalidad autónoma en la aplicación de procedimientos para garantizar el derecho de consumo a cualquier persona, puede acceder por el solo hecho de realizar una transacción comercial donde sus intereses se vean afectados y violentados según sea el caso.



El Estado debe ser garante de los derechos de los ciudadanos, en especial de los consumidores y usuarios, toda vez que el bien jurídico tutelado en este tipo de protección es la economía de forma particular, pero a la vez general desde el punto de vista que cualquiera puede ser afectado por un proveedor de productos, bienes o servicios.

El Estado, si bien es cierto ha creado una Dirección de Protección y Asistencia al consumidor y usuario, sin embargo, no ha logrado proteger como tal a todos los consumidores y usuarios, lo que preocupa, pues el ciudadano está a merced de los vendedores de bienes y servicios.

De conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 119 literal i) establece: "Son obligaciones fundamentales del Estado, 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 que aun cuando el Estado no ha logrado llegar a la protección de todos los derechos del consumidor, en cumplimiento con las Directrices de Naciones Unidas que obligan a los Estados parte a regular la protección del consumidor y usuario, internamente se tutela la protección de la seguridad, el derecho a la vida y salud del consumidor, el derecho a la educación y divulgación, el derecho a la información, el derecho a la efectiva prevención y reparación de daños, el acceso a órganos administrativos y el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor.



“Es así como las constituciones modernas reciben una vasta influencia del constitucionalismo social, que incorporó los derechos sociales como aquellos que daban respuesta a las nuevas funciones y prestaciones exigibles al Estado, en procura del mejoramiento de la calidad de vida y consecución del bienestar general, del que ahora también hacían parte los intereses de un nuevo grupo identificable: los consumidores.”²¹

Aunque todos los seres humanos son consumidores resulta ser que la colectividad es la que disfruta del beneficio de protección por la adquisición del bien o servicio, ya que consumidor y usuario resulta ser cualquier persona que a cambio de la contraprestación que entrega o adquiere determinado producto para satisfacer una necesidad personal, colectiva e incluso de una tercera persona, es por ello, que el Estado está en íntima relación con el consumidor y usuario como garante del monopolio jurídico que protege a la colectividad en beneficio del bien común.

²¹ <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v13n25/v13n25a04.pdf> (Consultado: 7 de agosto de 2020)



CAPÍTULO IV

4. Eficacia y eficiencia en la defensa de los Derechos del Consumidor y el Usuario

El derecho del consumidor, por su propia naturaleza y por mandato constitucional requiere mecanismos y procedimientos que cubran las situaciones que se producen y que a veces no encuentran solución en los sistemas tradicionales. Estos, a su vez tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a sus reclamos en tiempo, modo y condiciones de acceso que no desnaturalicen la protección de los derechos.

El análisis de estos sistemas excede los límites que necesitan los consumidores y usuarios, pero vale resaltar que sin justicia de menor cuantía, de sometimiento obligatorio, muchos casos de atropellos quedarán impunes, ya que no obtendrán respuesta en los sistemas administrativos conciliatorios ni en el arbitraje (cuya característica es la voluntariedad) y no llegarán a los tribunales por cuanto el afectado muchas veces carece de recursos para los mínimos gastos de la mediación prejudicial obligatoria, costo del patrocinio letrado, tasa de justicia, etc.

“El ámbito al que se puede extender la protección puede distinguirse en dos vertientes, la protección indirecta y la directa. La primera alcanza todo el quehacer de los poderes públicos y en especial a la ordenación del mercado interno, la libertad de competencia,



regulación de los monopolios, la política de precios, el control de las importaciones y otros. Mientras que la protección directa se realiza mediante la atribución de derechos concretos a favor de la persona que consumen, o sea, el consumidor.”²²

Se hace imperativo atender tres factores esenciales en relación a la protección al consumidor y usuario en Guatemala.

- 1) La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; se crea para orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario en la que se estableció en el Artículo 107, que la existencia de la -DIACO- era transitoria y que debería transformarse en Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario en el año 2008, lo que a la fecha no se ha realizado, aunque ya se han presentado diversas iniciativas de ley, pero están pendientes de discutirse por el Congreso de la República.

- 2) La eficacia y eficiencia en la defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario en Guatemala; este factor forma la parte esencial del presente trabajo, puesto que tanto la eficacia y la eficiencia, tendrían que ser evidenciados en el trabajo de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, obviamente reflejados en la satisfacción del consumidor y usuario, sin embargo, estos términos no han sido logrados, puesto que

²² Broy Rosell, Carlos Ruben. **Op. Cit.** Pág. 2.



son tantos consumidores y usuario que reclaman ser atendidos por la –DIACO- quien tiene la obligación para atender las necesidades de los ciudadanos al adquirir un bien o servicio.

Se debe entender que la –DIACO- tiene como finalidad la tutela de quienes contratan la adquisición de bienes y servicios destinados a satisfacer las necesidades de cada persona. Los consumidores a sus inicios no contaban con una normativa adecuada que los regulara, ahora sí se cuenta con una Dirección que presta la asistencia.

3) Que se convierta la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor en Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario, es un imperativo de que el Congreso de la República lo realice a través de una disposición legal, ya que la –DIACO- no ha logrado a cabalidad atender los distintos reclamos de los consumidores y usuarios, a lo cual se debe atender su eficacia y eficiencia como tal.

4.1. Análisis de la estructura de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-

La Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario (DIACO) en términos generales debe asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios, pero también debe procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor. Para ello la Dirección de



Asistencia al Consumidor y Usuario (DIACO), está compuesta por varios departamentos que tienen a su cargo la aplicación, ejecución y promoción de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

a) Departamento de promoción y asesoría al consumidor

Este tiene a su cargo efectuar las investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, así mismo debe promover la educación del consumidor y la organización de consumidores.

b) Departamento de servicios al consumidor y usuario

Este por su parte es de vital importancia dentro la –DIACO- ya que recibe todos los reclamos presentados por consumidores o usuarios, así mismo tiene la competencia de emitir la resolución de conciliación, propiciando la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basado en los principios de equidad y justicia mediante conciliación.

c) Departamento de verificación y vigilancia

Este departamento tiene como función principal verificar la reclamación o denuncia, así mismo realiza investigaciones de oficio para verificar el proceso para resolver el conflicto y el posterior cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo, tal como lo establece la ley especial.



Al observar detenidamente la estructura de la Dirección, es necesario atender que esta entidad no ha podido cumplir con la expectativa por la que fue creada, esto debido a que como Dirección no posee la competencia de atender denunciar contra entidades del sector privado, tales como; la empresa de telefonía, entidades que prestan servicio de fluido eléctrico, etc.

Además, porque esta función ha sido designada a un órgano temporal que carece de infraestructura y personal técnico para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, de conformidad con el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el que establece la creación de la procuraduría para la defensa del consumidor y usuario que la misma debió crearse a partir del año 2008.

La ausencia de un ente autónomo con capacidad para defender los derechos de los consumidores y usuarios genera la vulneración de los derechos de aquellos en vista de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, no cuenta con las competencias necesarias para la efectiva defensa de los Derechos.

4.2. Análisis de los procedimientos utilizados por la –DIACO- para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios

Es importante primero definir que es un mecanismo de defensa, se podría decir que es el conjunto de acciones, fundamentadas en ley, que tiene una persona para poder ejercitar sus derechos en las distintas materias del derecho, ante posibles vulneraciones.



La forma que ha establecido la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO- para solucionar las distintas quejas de los consumidores y usuarios, inicia con tres vías para conocer las distintas quejas, en las cuales están:

- 1) Call Center (1544);
- 2) Internet (www.diacogob.gt); y
- 3) Personalmente (6ta. Avenida 0-35 Zona 4 Centro Comercial Plaza Zona 4 Ciudad de Guatemala, Área de Restaurantes 3er. Nivel).

Después de utilizar cualquiera de los medios descritos anteriormente, es deber de la – DIACO- informarle al consumidor y usuario que, para poder darle seguimiento a su queja relacionada con la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, en un plazo no mayor de 5 días hábiles presente ante la Dirección, copia de los documentos que acrediten la compra de un bien o la prestación del servicio reclamado:

- a) Copia legible de su documento de identificación personal, en caso de compra de un bien, cuando se refiera a:
 - Reclamo por garantía.
 - Cambio de producto.
 - Reparación Gratuita.
 - Devolución de lo pagado.
- b) Documentos para presentar:
 - Copia legible de la factura o recibo de compra.
 - Copia legible de certificado de garantía.
- c) En caso de prestación de un servicio, deberá de presentar lo siguiente:



- Copia legible del contrato de adhesión (si lo tuvieran).
 - Copia legible de factura(s) o del recibo(s) de pago.
- d) En relación con publicidad engañosa y/o exhibición de precios:
- Anuncio publicitario, volante u otros.
 - Fotocopia de la factura (si lo tuvieran).

Como requisito para ejercitar el derecho de protección por la adquisición de bienes, productos o servicios, la documentación que acredita la queja deberá de estar a nombre de la persona que la interpone.

Si la factura que presenta estuviera a nombre de un comerciante individual o de una sociedad mercantil, además de presentar los requisitos anteriores, tendrá que presentar la copia legible de la patente de comercio de empresa o la patente de comercio de sociedad.

Si ingresa la queja vía internet, call center y personalmente, la -DIACO- requiere: "que en un plazo no mayor de 5 días hábiles presente los requisitos anteriormente dados, fuera de ese plazo no se dará el trámite que corresponde. Si no presenta factura contable, deberá de adjuntar desplegado electrónico emitido por el Registro Mercantil de conformidad con en el Artículo 86 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como los Artículos 13, 17 y 48 del Reglamento de la ley anotada."²³

²³ <https://www.diacogob.gt/site/index.php/conceptos-claves-2/tramite-de-queja>. (Consultado: 7 de agosto de 2020)



La forma o formas que tiene la Dirección de asistencia al consumidor y usuario empieza con las tres vías como las que se hicieron referencia al principio de este apartado, se considera que efectivamente son medios o vías factibles y al alcance de las personas que presentan sus quejas.

En el caso de la prestación de servicio, se debe incluir la prestación de servicio de telefonía, de fluido eléctrico, agua potable, porque son servicios que prestan y distribuyen a casi la totalidad de habitantes de la Nación, pues estas entidades son a quienes los consumidores y usuarios se han quejado derivado que existe una ley propia, que regula el procedimiento de reclamación, entonces no puede la -DIACO- intervenir directamente para defender los Derechos del Consumidor y Usuario.

Mientras tanto el consumidor y usuario sigue a merced de esas entidades, y el Estado no hace nada por el bien común de los mismos, debe incluirse en el procedimiento, la inclusión de las entidades que prestan los servicios referidos anteriormente, de lo contrario el procedimiento va a carecer de efectividad en relación a la protección del consumidor y usuario.

Si bien todos los guatemaltecos tienen derecho y pueden acudir a la justicia, los consumidores o usuarios deben contar con medios de solución de conflictos expeditos, rápidos y gratuitos, ya que de lo contrario y dado el carácter de los reclamos impediría la mayoría de las veces el acceso a una solución. Para ello debe acudirse a la implementación de los medios que hagan posible una rápida y efectiva solución de los



conflictos, para lo cual las autoridades gubernamentales deben mediar para la prevención y solución, procurando el acceso igualitario a todos los ciudadanos.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario contiene procedimientos administrativos para la solución de conflictos en las relaciones de consumo, los cuales se llevarán a cabo por medio de audiencias, mismas que deberán constar en actas administrativas, de conformidad con su Artículo 79.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 77, establece que la Dirección actuará de oficio o por denuncia de consumidores, usuarios, o bien de parte interesada para que las infracciones que se cometan sean debidamente sancionadas. Se regulan tres procedimientos para la resolución de conflictos, siendo los siguientes:

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

4.2.1. Arreglo directo conciliatorio

Se encuentra regulado en el Artículo 82 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, este medio de solución inicia con la denuncia o queja presentada en la que el consumidor o usuario debe de acompañar su Documento Personal de Identificación –DPI-, la factura y si fuera un servicio el contrato de adhesión y en caso de un bien, certificado de garantía, documentos que permiten iniciar con este proceso.



La denuncia puede ser a través de cuatro formas: personal es decir acudiendo a la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO) llenando un formulario; el segundo es por medio de la página web de la Dirección de Asistencia al Consumidor; el tercero se realiza por medio de denuncia o queja al Call Center y por último a través del libro de quejas siendo esta última la menos efectiva puesto que en este caso la queja sirve para que el proveedor de una solución al consumidor dentro de un plazo de ocho días sin intervención de la Dirección de Asistencia al Consumidor.

Una vez presentada la denuncia o queja de acuerdo a lo establecido anteriormente, la Dirección de Asistencia al Consumidor le da trámite, se realiza la notificación de la reclamación y citación a la primera audiencia al proveedor denunciado dentro de los diez días siguientes de la presentación de la queja; esta audiencia estará presidida por un servidor público en calidad de conciliador, que no necesariamente debe ser Abogado, pero sí debe tener conocimiento en materia de protección a los derechos del consumidor, este tratará de conducir el desarrollo de la audiencia hacia un acuerdo que tiene como objeto equilibrar la relación de consumo, motivo del reclamo.

Una vez fijada la primera audiencia o junta conciliatoria, en la misma se puede llegar a un arreglo entre las partes por lo que se evitaría el procedimiento administrativo sancionador, por lo tanto, la primera audiencia o junta conciliatoria es un mecanismo que puede utilizarse para encontrar alternativas de solución a cualquier problemática surgida entre consumidores o usuarios y proveedores.



En caso de existir conciliación de las partes se facciona un acta y se da por finalizado el procedimiento, se fija un plazo al proveedor para que cumpla, en algunos casos se puede dar de forma inmediata en la audiencia. En caso de que no exista un acuerdo entre las partes se facciona un acta y la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO) deberá enviar el expediente al Departamento Jurídico en el que se le asigna otro conciliador.

4.2.2. Procedimiento administrativo para sancionar las infracciones

El procedimiento en términos generales es una serie de etapas que realiza la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO), ya sea de oficio o por medio de la queja, con la finalidad de emitir una resolución que tiene como finalidad sancionar a los infractores de los intereses del consumidor y usuario.

a) Presentación de la queja o denuncia

El Artículo 86 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula: “El consumidor o usuario que se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la dirección, en el cual expresará la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató, el bien o servicio.”

La queja resulta ser un acto introductorio aparentemente fácil y sencillo, así como comprensible para cualquier consumidor o usuario que se encuentre afectado por los



abusos que pudiera haber sufrido por parte de proveedores de bienes o servicios, ya que se presenta de a través de las cuatro formas mencionadas.

b) La notificación

Al recibir la denuncia o queja, la Dirección de Asistencia al Consumidor –DIACO–, de conformidad con el Artículo 87 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario tiene la obligación, de notificar o hacer del conocimiento a la parte interesada, citándolo para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación y de esa manera quedan enterados que se ha iniciado un procedimiento administrativo del cual son parte, haciendo énfasis en que si no han sido legalmente notificados no puede continuar dicho procedimiento.

c) La citación

El Artículo 88 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula: “La dirección citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el 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; asimismo, para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto, de conformidad con lo establecido en la presente ley.”

La citación resulta ser el medio que utiliza la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO) dentro de un procedimiento administrativo con el objeto de que las partes en



conflicto comparezcan a determinada audiencia con el fin que se utilice el derecho de defensa.

d) Audiencia

La audiencia que se lleva a cabo dentro del procedimiento administrativo se encuentra regulada en el Artículo 89 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, debe celebrarse estando presentes las partes, en esta audiencia se lleva a cabo la conciliación, medio por el cual, la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO–, trata de buscar dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación de las partes.

En esta audiencia se pueden suscitar varias circunstancias: a) Voluntad de las partes de solucionar el conflicto, y con base a ello, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo; b) La incomparecencia del infractor; c) La comparecencia del infractor, pero manifestando su deseo de no conciliar o no someterse al arbitraje de consumo, en ese orden de ideas la audiencia es la etapa del procedimiento donde el proveedor y consumidor o usuario se reúnen para llegar a un acuerdo que solucione la controversia de consumo.

e) Procedimiento sancionador

El Artículo 90, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula el procedimiento sancionador, como resumen de lo establecido en él, se puede decir que, en caso de que no se logre la conciliación, estando presentes las partes involucradas, y no exista acuerdo para someterse al arbitraje de consumo, la Dirección de Asistencia al Consumidor –



DIACO- tiene la obligación de iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la ley según corresponda.

En virtud de iniciar con dicho procedimiento se hará una nueva citación al infractor, esta citación se encuentra en el Artículo 90, de la norma antes mencionada, tiene como objeto que el proveedor sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.

f) La rebeldía

Según Artículo 91, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece: "Si el infractor no evacúa la audiencia la dirección procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía." La no comparecencia del demandado debidamente notificado para comparecer a una audiencia dentro del plazo que la ley le confiere le permite a la (DIACO) decretar la rebeldía.

g) La prueba

El Artículo 92 de la ley establece: "Dentro del procedimiento habrá un período de prueba que tendrá un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba." Dentro de este procedimiento las partes deben presentar los elementos que sirven para esclarecer la verdad y en este caso la ley establece claramente cuál será el término para poder presentarlos.

h) Medios de prueba



El Artículo 93, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula que: “En los casos que sean necesarios, la dirección podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen.” Además de las pruebas que puedan presentarse, las partes podrán valerse de un perito para que dé su opinión técnica o jurídica sobre un asunto puesto a su conocimiento.

i) Resolución final

El Artículo 98 de la ley regula: “Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la dirección, con base a las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso afirmativo, la resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.” De cierta forma la resolución es el medio que utiliza un órgano administrativo para hacer valer los Derechos del Consumidor y Usuario en la relación de consumo con el proveedor que ha violentado las normas que tutelan la adquisición, de bienes productos y servicios.

j) Régimen sancionatorio

Concluido el procedimiento administrativo para sancionar las infracciones a los derechos de los consumidores o usuarios, de conformidad con el Artículo 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se deberá emitir la resolución de fondo o final dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO), con base a los medios de prueba recabados y el expediente administrativo formado,



determinar si el proveedor denunciado o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso afirmativo la resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial para las sentencias.

4.2.3. Arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo es una alternativa para salvar los inconvenientes entre consumidor o usuario y proveedor, no obstante, dado su carácter de voluntario, propio del arbitraje en general, en la actualidad no se da el incentivo suficiente que anime a las partes en discordia a someterse masivamente al mismo, aunado a que por ejemplo en Guatemala el trámite del arbitraje no es gratuito y solo existen dos entidades que se encargan de resolver conflictos a través del arbitraje siendo estas: La Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala (CRECIG) y el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala (CENAC).

Esto debido a los altos costos que cobran ya que solo puede ser accesible su servicio a personas individuales o jurídicas con capacidad económica elevada, así mismo la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO) carece de ese servicio.

Unas de las características principales del arbitraje de consumo, redundan en que este es consensual, únicamente tiene lugar si las partes lo han acordado, en el caso de diferencias futuras que pudieran derivarse de un contrato; se incluye una cláusula en el contrato o una ya existente puede dirigirse a éste mediante un acuerdo de imposición



entre las partes. A diferencia de la mediación, una parte no puede retirarse unilateralmente de un proceso de este tipo, pues ellas seleccionan a quien o quienes conocen de la misma.

Ciertamente los procedimientos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en realidad no regulan el efecto deseado por el consumidor y usuario ya que no se cumple con el objetivo para el cual han sido creadas, porque las empresas sancionadas por violación a los Derechos del Consumidor y Usuario, poseen la capacidad económica y legal para hacerle frente a determinadas quejas.

En ese orden de ideas las sanciones pecuniarias establecidas no están destinadas para afectar su funcionamiento, siguen violentando derechos pero también obtienen mayores ganancias al realizar prácticas contrarias al derecho de consumo, es decir, ante la transgresión de un derecho la sanción es pagada ante las autoridades administrativas sin embargo, esto no equivale a las ganancias obtenidas por la violación realizada a otros consumidores o en derechos que no son tutelados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).

Si bien es cierto, el consumidor y usuario tiene la posibilidad de llevar a cabo sus reclamos a través de las diferentes vías implementadas por la DIACO; en muchas ocasiones al consumidor y usuario no le queda otra opción que adherirse al procedimiento menos costoso, aunque no tan efectivo, es importante recordar la diferencia económica que puede existir entre el proveedor y su cliente.



4.3. Análisis de la propuesta de Ley 5082, Ley Marco Para La Defensa y Protección Al Consumidor

El derecho sufre cambios constantemente, toda vez que su escenario de funcionalidad y regulación es la sociedad misma, en el caso del derecho de consumo o protección a los intereses de los consumidores y usuarios, la sociedad guatemalteca aún está a la espera de la aprobación de la propuesta de Ley 5082, que tutele desde otro ámbito jurídico a los consumidores y usuarios.

“Es necesario hacer notar que en el caso de los servicios públicos, como la energía eléctrica, telefonía, agua, que son en los que más se verifican denuncias por parte de los usuarios y por lo cual las entidades que los prestan se sabe 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 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 y usuarios.”²⁴

No todos los servicios son supervisados por la Dirección, por lo que no tienen mayor injerencia en cuanto a la resolución de conflictos generados con estos usuarios, solo la mediación, de esto la necesidad de que se cree un ente autónomo.

²⁴ 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.



“El derecho del consumidor y del usuario, viene a otorgar al derecho comercial su dimensión exacta en la hora actual, como que determina las obligaciones, deberes, derechos, facultades de quienes intervienen en las relaciones de las contrataciones de bienes o servicios ofrecidos. Hasta hace algunas décadas se había concebido al derecho comercial como el derecho de empresa, olvidando que la empresa existe y actúa por Rodríguez Del Águila para llegar hasta el consumidor y usuario final. Por ello los autores, guiados por una visión unilateral del derecho mercantil, olvidaron y consideran extraños a los derechos de quienes necesariamente dan razón de ser a la actividad mercantil y al derecho comercial.”²⁵

Cabe resaltar que el consumidor y usuario, son la razón de ser a la actividad mercantil y por su parte, al derecho comercial. En se orden de ideas urge que el Congreso de la República atienda la propuesta presentada por la Comisión de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario del Congreso de la República de Guatemala para la defensa del consumidor y el usuario.

Es necesario resaltar la importancia de la propuesta de Ley 5082, la cual por la falta de voluntad política ha detenido la aprobación de dicha ley en la que se propone convertir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario en una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, además, ciertamente es difícil que lo aprueben, puesto que los grandes monopolios de telefonía, energía eléctrica y agua potable se verían muy afectados en sus intereses económicos.

²⁵ <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=148887> (Consultado: 7 de agosto de 2020)



Se puede observar que el Estado de Guatemala no se ha interesado en cumplir el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, solamente se puede ver el silencio del aparato estatal ante la necesidad del consumidor y usuario.

Lo que se deja ver es también el silencio que se debe a intereses espurios y económicos que tiene el Congreso de la República de Guatemala juntamente a las grandes entidades que no ha permitido la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

4.4. Obligación del Estado de crear la Procuraduría para una efectiva defensa y protección de los Derechos del Consumidor y Usuario

La obligación estatal es eminentemente constitucional, y desde este precepto se convierte en imperativo, puesto que en ella está la voluntad del soberano, el pueblo mismo, son evidentes las disposiciones legales que están dadas, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que se encuentra en su Artículo 107, que la existencia de la -DIACO- era transitoria y que debería transformarse en Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario en el año 2008, lo que a la fecha no se ha realizado.

A pesar de haberse presentado diversas iniciativas de ley, pero están pendientes de discutirse por el Congreso de la República de Guatemala, la verdadera causa es la falta de voluntad política y dar el reconocimiento humano y legal que tiene los consumidores y usuarios, lo cual ha faltado.



Ante esta negativa política por parte del Estado se hace evidente el ámbito al que se puede extender la protección ya que, con el paso del tiempo y las relaciones modernas de consumo, los derechos del consumidor deben interpretarse y adecuarse en forma amplia y desarrollada con el objetivo de buscar estabilidad en los mecanismos del mercado, la actividad del consumidor tiende a modernizarse, es decir, que es dinámica, siempre está en constante crecimiento.

La Dirección de Atención al Consumidor y Usuario actualmente se podría decir que si cuenta con la infraestructura y el personal técnico necesario para cubrir las denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, sin embargo, al contar con el rango de procuraduría, como el Ministerio Público por ejemplo, esta podría operar de forma sistemática en toda la república y atender las quejas con una mayor eficiencia, pero sobre todo sin límite en su competencia de protección al consumidor y usuario.

Sin duda la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- aun sin el rango de procuraduría, el cual ya debería de tener, cuenta con una serie de protecciones a los consumidores y usuarias que van encaminadas a brindar una protección jurídica preferente al consumidor o usuario en relaciones contractuales con el proveedor.

El Estado de Guatemala al contar con un ente que proteja los Derechos del Consumidor y Usuario sin límite de servicios que tienen su propio procedimiento para una simulada defensa y protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, garantiza una total protección, ante esta realidad jurídica y social, es imperante la necesidad de que el



Congreso de la República de Guatemala emita la ley donde se le da vida a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

Como dato importante, en el año dos mil seis, mes de noviembre se pasó a la Comisión respectiva del Congreso de la República de Guatemala, el proyecto de ley para la creación de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, la cual dentro de su Artículo 86 pretende regular:

- a) Un procurador.
- b) Un sub procurador de servicios.
- c) Un sub procurador de verificación y vigilancia.
- d) Un sub procurador de asuntos jurídicos.
- e) Un sub procurador de promoción y educación de los derechos del consumidor
- f) Sección encargada de la persecución de los delitos cometidos en contra de los consumidores y usuarios.
- g) Dirección general de:
 - Plantación.
 - Educación y divulgación.
 - Administración.
 - Comunicación social.
 - Delegaciones.
 - Quejas y conciliación.
 - Contratos de adhesión, registros y autofinanciamiento.
 - Procedimientos.



- Verificación y combustibles.
- Estudios sobre consumo.
- Difusión.
- Organización de consumidores.
- Programación, organización y presupuesto.
- Recursos materiales y servicios generales.

La verdadera importancia de que el Estado de Guatemala cuente con una Procuraduría para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario redundaría en que, ya no sería un ente subordinado al Ministerio de Economía, por ende a la Presidencia de la República, esta procuraduría estaría investida de total autonomía y sin límite de competencia con fin de garantizar eficazmente las relaciones contractuales entre consumidores, usuarios y proveedores pero sobre todo con procedimientos que realmente restablezcan el derecho que toda persona posee al momento de convertirse en consumidor.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Ante la falta de una efectiva y eficaz protección a los Derechos del Consumidor y Usuario en Guatemala acordes a la realidad actual, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- por razones de competencia en la protección de los intereses del consumidor y usuario resulta ser ineficiente y contraria al objetivo de la norma jurídica que le ha dado nacimiento; su ineficacia e ineficiencia en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios es debido a la falta de autonomía funcional, porque carece de una estructura sólida en pro de la defensoría ante la adquisición de productos, bienes o servicios ya que de conformidad con el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario su intervención debería ser transitoria.

El Congreso de la República de Guatemala, debe aprobar y regular la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario la cual deberá contar con capacidad de protección ilimitada para garantizar la salud, seguridad y legítimos intereses económicos por el solo hecho de ser consumidor o usuario para una adecuada protección de forma eficiente y eficaz a los Derechos del Consumidor y Usuario para hacer cumplir con el mandato constitucional de hacer cumplir las leyes.





BIBLIOGRAFÍA

AZURDÍA, Gustavo Adolfo. La violación de los derechos del consumidor y usuario en la sociedad guatemalteca. Guatemala: Tesis de Maestría en Derecho Mercantil y Competitividad, Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario Campus Central, Departamento de Posgrado. (s.e.), 2017.

BROY ROSELL, Carlos Rubén. Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la dirección de atención y asistencia al consumidor en su aplicación. Guatemala: Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala. (s.e.), 2009.

CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. Diccionario jurídico elemental. Argentina: Ed. Heliasta, 2005.

FARINA, Juan Manuel. Contratos comerciales modernos. Argentina: Ed. Astrea, 1995.

[http://politicadecookies.com/cookies.php#:~:text=Una%20cookie%20\(o%20galleta%20inform%C3%A1tica,la%20actividad%20previa%20del%20usuario.](http://politicadecookies.com/cookies.php#:~:text=Una%20cookie%20(o%20galleta%20inform%C3%A1tica,la%20actividad%20previa%20del%20usuario.) (Consultado: 6 de agosto de 2020)

<http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v13n25/v13n25a04.pdf> (Consultado: 7 de agosto de 2020)

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=148887> (Consultado: 7 de agosto de 2020)

<https://diariocorreo.pe/economia/que-es-el-codigo-de-proteccion-al-consumidor-820747> (Consultado: 7 de agosto de 2020)

<https://latinalliance.co/proteccion-derechos-del-consumidor-el-salvador/> (Consultado: 7 de agosto de 2020)

<https://leyderecho.org/historia-de-la-proteccion-de-los-consumidores/> (Consultado: 6 de agosto de 2020)

<https://www.diaco.gob.gt/index.php/informacion/que-es-la-diaco> (Consultado: 6 de agosto de 2020)

[https://www.diaco.gob.gt/site/index.php/conceptos-claves-2/tramite-de-queja.](https://www.diaco.gob.gt/site/index.php/conceptos-claves-2/tramite-de-queja) (Consultado: 7 de agosto de 2020)

<https://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf> (Consultado: 7 de agosto de 2020)

<https://www.sumate.eu/blog/10-derechos-consumidores-e-commerce/> (Consultado: 6 de agosto de 2020)



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: Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala. (s.e.), 1990.

UNAM. Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México. México: Universidad Autónoma de México. (s.e.), (s.f.).

VILLEGAS LARA, René Arturo. Derecho mercantil guatemalteco. Guatemala: Segunda Edición, Ed. Serviprensa Centroamericana, 1981.

Legislación:

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

Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948.

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

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

Ley Marco para la Defensa y Protección al Consumidor, Congreso de la República de Guatemala, Iniciativa de ley 5082, 2016.

Legislación comparada:

Constitución Federal de los Estados Unidos mexicanos. Congreso general constituyente, Estados Unidos mexicanos, 1824.



Ley Federal de Protección al Consumidor. Congreso de los Estados Unidos mexicanos, 1992.

Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley Número 29571, Congreso de la República de Perú, 2010.

Ley de Protección al Consumidor. Decreto Número 776, Asamblea Legislativa de la República de el Salvador, 2013.

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario. Ley 26/1984, España.

Código Penal. Ley Orgánica 10/1995, Jefatura del Estado España, 1995.