

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

**ESTUDIO JURÍDICO Y SOCIAL DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y USUARIO (DECRETO 006-2003) Y LA FALTA DE INFORMACIÓN DE LA FUNCIÓN
Y UTILIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva
de la
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
de la
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

SANDRA JEANNETTE SÁNCHEZ DE LEÓN

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, junio de 2006.



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

DECANO:	Lic. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
VOCAL I:	Lic. César Landelino Franco López
VOCAL II:	Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL III:	Lic. Erick Rolando Huitz Enríquez
VOCAL IV:	Br. Jorge Emilio Morales Quezada
VOCAL V:	Br. Edgar Alfredo Valdez López
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

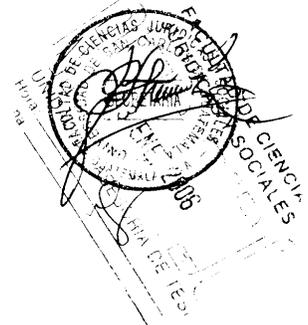
Presidente:	Lic. Napoleón Orozco Monzón
Vocal:	Lic. Rafael Morales Solares
Secretaria:	Licda. Rosa María Ramírez Soto

Segunda Fase:

Presidente:	Lic. Ricardo Alvarado Sandoval
Vocal:	Lic. Juan Ramiro Toledo Álvarez
Secretaria:	Licda. Eloisa Mazariegos Herrera

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 la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

LIC. LEWIS BATRES GALLEGOS
ABOGADO Y NOTARIO
11 calle 10-38 zona 1
TEL. 22200817



Guatemala, 16 de enero de 2006.

Licenciado **BONERGE AMÍLCAR MEJÍA ORELLANA**.
Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
Universidad de San Carlos de Guatemala.

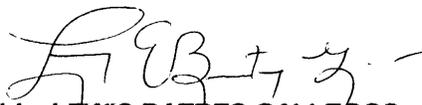
Señor Decano:

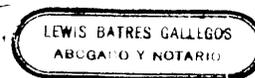
Tengo el honor de dirigirme a usted, con la finalidad de emitir mi dictamen en cumplimiento del oficio de ese decanato de fecha ocho de septiembre del año dos mil cinco, por el que se me designó como asesor de la Bachiller **SANDRA JEANNETTE SÁNCHEZ DE LEÓN**, en la realización de su trabajo de tesis intitulado: **"ESTUDIO JURÍDICO Y SOCIAL DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO (DECRETO 006-2003) Y LA FALTA DE INFORMACIÓN DE LA FUNCIÓN Y UTILIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS"**.

Al respecto me permito informar que la investigación en mención, se realizó bajo mi inmediata dirección y se oriento a la estudiante sobre las fuentes de información y bibliográficas a utilizar aplicables al tema en estudio, habiendo analizado las teorías existentes sobre el tema, y la aplicación de las técnicas adecuadas para el correcto desarrollo del trabajo de tesis.

En conclusión, el trabajo presentado por la Bachiller **SANDRA JEANNETTE SÁNCHEZ DE LEÓN**, llena los requisitos establecidos en el reglamento respectivo y lo considero un aporte importante para la solución de un problema nacional, además de utilizarse como fuente de consulta; en virtud de ello me permito rendir dictamen favorable para que éste sea discutido en el Examen Público que corresponde.

Sin otro particular, me suscribo del Señor Decano, muy atentamente,


Lic. **LEWIS BATRES GALLEGOS**.
COLEGIADO 1417.
ASESOR.



UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS
DE GUATEMALA



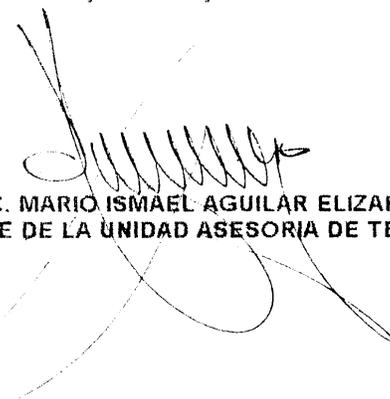
FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES



UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veinticuatro de enero de dos mil seis.

Atentamente, pase al **LIC. JUAN ALFONSO LETONA SALAZAR**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de la estudiante **SANDRA JEANNETTE SÁNCHEZ DE LEÓN**, titulado: **ESTUDIO JURÍDICO Y SOCIAL DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO (DECRETO 006-2003) Y LA FALTA DE INFORMACIÓN DE LA FUNCIÓN Y UTILIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS.**

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

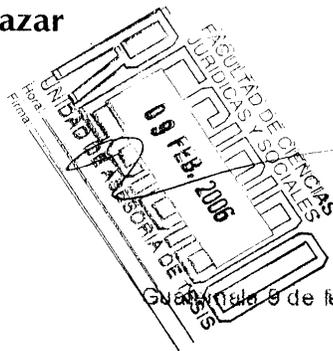

LIC. MARIO ISMAEL AGUILAR ELIZARDI
JEFE DE LA UNIDAD ASESORIA DE TESIS



cc. Unidad de Tesis
MIAE/slh



Juan Alfonso Letona Salazar
 ABOGADO Y NOTARIO



Guatemala 9 de febrero de 2006

Licenciado: **MARIO ISMAEL AGUILAR ELIZARDI**
 Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
 Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
 Universidad de San Carlos de Guatemala.

Distinguido Licenciado:

En cumplimiento de la resolución de fecha veinticuatro de enero del presente año, por medio de la cual me designó como Revisor del trabajo de tesis de la estudiante: **SANDRA JEANNETTE SÁNCHEZ DE LEÓN**, intitulado "**ESTUDIO JURÍDICO Y SOCIAL DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO (DECRETO 006-2003) Y LA FALTA DE INFORMACIÓN DE LA FUNCIÓN Y UTILIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS**".

He revisado detenidamente el trabajo presentado, y denota una claridad de exposición sobre el contenido del tema en mención, principalmente porque la sustentante utilizó una adecuada bibliografía y puso en práctica los métodos y las técnicas apropiadas para el correcto desarrollo del trabajo. De esa cuenta resulta novedoso, interesante y sobre todo, un aporte importante a la solución de un problema nacional.

En conclusión, considero que el trabajo de tesis presentado, por la Bachiller, **SÁNCHEZ DE LEÓN**, cumple con los requisitos, que para el efecto establece el Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público. Por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y recomiendo se autorice la impresión de la referida Tesis.

Atentamente:

Lic. Juan Alfonso Letona Salazar
 Colegiado número 3566
 Revisor

JUAN ALFONSO LETONA SALAZAR
 ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURIDICAS Y SOCIALES



**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y
SOCIALES** - Guatemala, veintuno de marzo de dos mil seis -

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del (a) estudiante **SANDRA JEANNETTE SÁNCHEZ DE LEÓN**, titulado **ESTUDIO JURÍDICO Y SOCIAL DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO (DECRETO 006-2003) Y LA FALTA DE INFORMACIÓN DE LA FUNCIÓN Y UTILIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS**, Artículos 31 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de Tesis.-

~~SECRETARIA~~
~~[Signature]~~





DEDICATORIA

- A Dios:** Fuente inagotable de sabiduría, por quien he logrado, alcanzar esta meta.
- A mi madre:** María Reyna de León, un agradecimiento que durará toda la vida, por su paciencia, amor, y comprensión.
- A mis abuelos:** Leonor y Encarnación Franco Zelaya, (QEPD), Dios los tenga en su santa gloria.
- A mis tías y tíos:** Haydee, Irma, María Félix, Elvia, Dimas, Carlos Alfredo y Altamiro Franco Zelaya, por sus consejos. Bendiciones a cada uno.
- A mi hermano y hermanas** Selvin, Claudia, y Roxana Sánchez De León, para cada uno mi cariño y admiración siempre.
- A mis cuñados:** Gracias por su cariño fraternal.
- A mis sobrinos:** Porque cada uno, tiene un lugar muy especial en mi corazón.
- Especialmente a mi amigo:** Christian Paúl Jáuregui Reyna, gracias por tu tiempo, paciencia, apoyo incondicional, para ayudarme a ser lo que soy ahora.
- A los licenciados:** Lewis Batres Gallegos, Juan Alfonso Letona Salazar, e Iván Daniel Hernández. gracias por su amistad, tiempo y cariño.
- A mis amigos y amigas:** Con mucho cariño.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i
CAPÍTULO I	
1. Los derechos de los consumidores	1
1.1. Origen del derecho de los consumidores.....	1
1.2. El consumidor	2
1.3. Comportamiento del consumidor de acuerdo a la oferta y la demanda.....	4
1.3.1. La oferta.....	4
1.3.2. La demanda.....	4
1.4. Desarrollo histórico de la defensa del derecho de los consumidores.....	4
1.4.1. Derecho de los consumidores protegidos por la Constitución Política de la República de Guatemala.....	10
1.4.2. El modelo económico regulado por la Constitución Política de la República de Guatemala.....	10
1.5. Derecho comparado.....	12
1.5.1. Argentina.....	13
1.5.2. Bolivia.....	13
1.5.3. Brasil.....	14
1.5.4. Colombia.....	15
1.5.5. Uruguay.....	16



1.6.	Antecedentes históricos de la defensa del consumidor, en Guatemala.....	19
1.6.1.	Decreto Ley 1-85 Ley de protección al consumidor.....	19
1.6.1.1.	Inconstitucionalidad del Decreto Ley 1-85.....	21
1.5.2.	Decreto 006-2003 Ley de protección al consumidor, y usuario.....	27

CAPÍTULO II

2.	Dirección de atención y asistencia al consumidor.....	31
2.1.	Antecedentes históricos de la dirección de atención y asistencia al consumidor.....	31
2.2.	Quién es la dirección de atención y asistencia al consumidor.....	32
2.3.	Objetivos de la dirección de atención y asistencia, al consumidor.....	33
2.3.1.	Objetivo general.....	33
2.3.2.	Objetivos específicos.....	33
2.4.	Organización de la dirección de atención al consumidor.....	33
2.4.1.	Dirección general.....	33
2.4.2.	Sub. dirección.....	34
2.4.3.	Departamento jurídico.....	34
2.4.4.	Investigación y análisis económico.....	34
2.4.5.	Promoción y asesoría al consumidor.....	34
2.4.6.	Servicios al consumidor y usuario.....	34



	Pág.
2.4.7. Verificación y vigilancia.....	35
2.4.8. Asesoría al proveedor.....	36
2.4.9. Regionales.....	36
2.4.10. Departamento de informática.....	36
2.4.11. Departamento administrativo.....	36
2.5. Sedes regionales de la dirección de atención y asistencia al consumidor	37
2.6. Atribuciones de la dirección de atención y asistencia al consumidor.....	38
2.7. Ferias del consumidor organizadas por la dirección de atención y asistencia al consumidor... ..	41

CAPÍTULO III

3. El libro de quejas.....	43
3.1. ¿Qué es un libro de quejas?.....	43
3.2. Procedimiento para la autorización del libro de quejas.....	44
3.3. Requisitos para obtener el libro de quejas.....	45
3.3.1. Si es pequeño contribuyente.....	45
3.3.2. Si es empresa individual.....	45
3.3.3. Si es sociedad mercantil.....	46
3.4. Contenido del libro de quejas.....	47
3.5. Función del libro de quejas.....	47
3.6. Finalidad del libro de quejas.....	47
3.7. ¿Qué es una queja?.....	47



Pág.

3.8.	Procedimiento a seguir ante la interposición de una queja, en el libro de quejas.....	48
3.9.	Datos estadísticos de quejas ante la dirección de atención y asistencia al consumidor durante los años 2004 y 2005.....	50

CAPÍTULO IV

4.	Estudio jurídico y social de la Ley de protección al consumidor y usuario Decreto 006-2003 del Congreso de la República.....	53
4.1.	Breve análisis del contenido de la Ley de protección al consumidor y usuario. Decreto 006-2003.....	53
4.2.	Contenido de la Ley de protección al consumidor y usuario	
4.2.1.	Capítulo I.....	54
4.2.1.1.	Pasos a seguir para la constitución de una organización en pro de la defensa de consumidores y usuarios	54
4.2.2.	Capítulo II.....	57
4.2.3.	Capítulo III.....	57
4.2.4.	Capítulo IV.....	58
4.2.5.	Capítulo V.....	59
4.2.6.	Capítulo VI.....	59
4.2.7.	Capítulo VII.....	60
4.2.8.	Capítulo VIII.....	60
4.2.9.	Capítulo IX.....	60



CAPÍTULO V

5.	Procedimientos administrativos para la resolución de conflictos contenidos en la Ley de protección al consumidor y usuario.....	63
5.1.	Arreglo conciliatorio entre las partes.....	63
5.2.	Arbitraje de consumo.....	63
5.3.	Procedimiento administrativo.....	67
5.3.1.	Definición y principios del procedimiento.....	67
5.3.2.	Diferencias entre proceso y procedimiento administrativo.....	69
5.3.2.1.	Por el órgano ante quien se realiza.....	70
5.3.2.2.	Por la finalidad que persigue.....	70
5.3.2.3.	Por los efectos que produce.....	70
5.3.2.4.	Por su contenido.....	70
5.4.	Naturaleza jurídica del procedimiento administrativo.....	71
5.5.	Principios del procedimiento administrativo.....	71
5.5.1.	Principio de legalidad.....	72
5.5.2.	Principio de seguimiento de oficio.....	73
5.5.3.	Principio de informalidad.....	73
5.5.4.	Principio de defensa.....	74
5.5.5.	Principio de imparcialidad.....	74
5.5.6.	Principio de procedimiento escrito.....	75
5.5.7.	Principio de procedimiento sin costas.....	76



	Pág.
5.5.8. Principio de publicidad.....	76
5.5.9. Principios de sencillez, economía y eficacia.....	76
5.6. Clasificación del procedimiento administrativo.....	76
5.6.1. Por la forma de iniciarse.....	77
5.6.1.1. A petición del interesado.....	77
5.6.1.2. De oficio.....	77
5.7. Recursos administrativos que proceden en contra de las resoluciones emitidas por la dirección de atención y asistencia al consumidor.....	77
5.7.1. Legitimación para plantear los recursos administrativos de revocatoria y reposición.....	77
5.7.2. Procedencia de los medios de impugnación.....	78
5.7.3. Recurso de revocatoria.....	79
5.7.3.1. Requisitos para plantearlo.....	80
5.7.3.2. Plazo y ante quien se interpone.....	80
5.7.4. Recurso de reposición.....	80
5.7.4.1. Requisitos para plantearlo.....	83
5.7.4.2. Plazo y ante quien se interpone.....	83
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	89



INTRODUCCIÓN

El tema desarrollado en la presente investigación, surgió al haber realizado un estudio de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, durante mi preparación para el Examen Técnico Profesional. Y me despertó la curiosidad, saber cómo los consumidores podemos manifestar nuestro descontento, y hacer valer nuestros derechos, cuando al igual que otros guatemaltecos realizamos nuestras compras, contratamos los servicios de un proveedor, o bien un producto determinado no satisface nuestras exigencias.

Como justificación, partí de la necesidad de realizar una investigación, que llenara mis expectativas y sobre todo que fuera novedosa y útil, sobre el libro de quejas, no sólo determinando su contenido, función y utilización sino que, además, verificar si cumplía con los fines para los cuales fuera creado. Sin lugar a dudas, para lograr todos estos objetivos, implicaría consultar bibliografía, que tuviera suficiente contenido sobre la defensa del consumidor, consultando autores guatemaltecos como extranjeros.

Asimismo, tenía que definir el problema objeto de esta investigación científica, observar dónde radica y cuáles eran sus posibles consecuencias. Y lo sintetice de la siguiente manera: El problema radica en la falta de información de la función y utilización del libro de quejas, y como consecuencia la negativa a poder ejercer el derecho de reclamo que como consumidores tenemos.

También formulé la siguiente hipótesis, expresando que, el libro de quejas no cumple con los objetivos para los que fuera creado.

En sí, esta investigación es un análisis doctrinario y legal de la función y utilización del libro de quejas, y los derechos de los consumidores y usuarios, en Guatemala, teniendo como fin el desarrollo adecuado del tema objeto de la presente investigación.



Los métodos empleados para la investigación fueron, el método científico que me llevó a la observación del problema a investigar, la formulación de una hipótesis y la comprobación de la misma, para poder así determinar las conclusiones. De esa misma forma hice uso del método histórico que me permitió conocer a través de las diferentes etapas la evolución del derecho de los consumidores. Mientras que las técnicas que utilicé fueron de tipo documental. Además del estudio de las leyes respectivas entre las que se pueden mencionar, Ley de lo Contencioso Administrativo, Ley de Arbitraje, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Como supuestos de la investigación se tienen los siguientes: a) Que la falta de información de la utilización del libro de quejas, genera efectos negativos a los consumidores para poder ejercer el derecho de reclamo. b) Existen normas de carácter constitucional de protección al consumidor, además de existir una ley específica, la que no tiene la positividad necesaria para hacer efectiva dicha tutela. c) Que consumidores son todas aquellas personas que adquieren bienes, requieren servicios, y que toman sus decisiones de consumo sobre la base del mejor precio y la calidad.

La investigación se divide en cinco capítulos de la siguiente manera:

Capítulo uno, se presenta la definición de consumidor, historia de la defensa del consumidor, así como la descripción que a los derechos de los consumidores hace la legislación tanto nacional como extranjera.

En el Capítulo dos, se describe la historia, funciones y atribuciones, que el Ministerio de Economía delegó en la Dirección de atención y asistencia al consumidor, para la defensa de los consumidores y usuarios.

El Capítulo tres, contiene la descripción detallada de la función, utilización, así como el procedimiento a seguir, ante la Dirección de atención y asistencia al consumidor, para la autorización y obtención del libro de quejas.



Capítulo cuatro, en él se realiza un estudio jurídico y social, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como los referidos comentarios.

El Capítulo cinco, desarrolla el procedimiento de cada uno de los sistemas alternativos de la aplicación de justicia, para la solución de conflictos, contenidos en la vigente Ley de protección al consumidor y usuario.

En la parte final se incluyen las conclusiones, recomendaciones y la respectiva bibliografía consultada, la que me sirvió de base para la elaboración de la presente investigación.



CAPÍTULO I

1. Los derechos de los consumidores:

1.1. Origen del derecho de los consumidores.

A través de las diferentes etapas del desarrollo de la humanidad, el hombre se ha visto en la necesidad de producir bienes con el objeto de satisfacer sus necesidades, a través de un proceso que tiene sus orígenes en el hombre primitivo cuando este era autosuficiente viviendo en cavernas, saciando su necesidad, cazando pescando y recolectando frutos no requiriendo interactuar con nadie más.

La dinámica de la sociedad no se caracterizaba tan solo por la relación de los hombres con la naturaleza, sino que también existió la relación de los hombres entre sí, relaciones que giraron en torno a una actividad fundamental, la de producir lo que mejor podían hacer, unos sembraban y otros criaban ganado de manera que intercambiaron sus productos.

Dado que todo lo que se producía era consumido de inmediato, no era necesario comercializar para vender, lo que se producía se consumía de inmediato, el consumidor no tenía tiempo de seleccionar ni forma, ni color, ni calidad tomaba cualquier cosa.

En términos generales este proceso ha implicado un ciclo, con sus correspondientes fases entrelazadas, ciclo que a su vez ha determinado el comportamiento de los consumidores día con día, esa capacidad para adquirir bienes y servicios. Y en ultima instancia por el nivel de satisfacción que le pueda dar un bien independientemente de su calidad.



Para comprender mejor los factores que influyen en la toma de decisiones del consumidor, resulta necesario hacer referencia a la definición de consumidor, y el comportamiento de este en una economía de mercado.

1.2. El Consumidor:

Von Mises define al consumidor como: “Genéricamente cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir, y aniquilar) Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza”.¹

Encontramos un consumidor, que ve en un bien la satisfacción de una necesidad, no importando la calidad del bien a consumir, sino la posibilidad de obtenerlo. Se supone que cada consumidor posee una información completa acerca de todo lo que se relacione con sus decisiones de consumo, en este caso, el consumidor conoce la existencia de algunos bienes y servicios, experimenta alguna reacción hacia ellos en preferir unos bienes a otros y, además, tiene un ingreso que le pueda permitir reflejar sus reacciones en el mercado.

Entonces al tener a su alcance bienes satisfactorios de necesidades el consumidor tiende a dividirlos de acuerdo con sus preferencias de consumo, y lo hace con el objeto primordial de maximizar la satisfacción o utilidad con un nivel dado de ingreso monetario. En tal virtud, el consumidor tiene la capacidad de ordenar dentro de una diversidad de bienes o conjuntos que puedan darle un grado de satisfacción acorde a su pretensión o preferencia, y que lo puede hacer así. Se cuenta con tres bienes que tienen diferentes proporciones de satisfacción para el consumidor, él determina cual de los tres le proporciona mayor satisfacción y prefiere ese, pero si los tres le proporciona la misma satisfacción, le es indiferente la obtención de uno u otro.

¹.Von Mises, Ludwin. **El mercadeo publicaciones de la UFM.** Pág. 35



La satisfacción de las necesidades del público es el propósito central de la efectividad económica, pero es nuestro interés poner especial atención a la necesidad típica del individuo; sobre todo en bien de aquellas personas que no desean saber nada de los artículos costosos, diferentes a los de consumo diario debido a que escasamente, los ingresos que perciben en la actualidad son limitados, y se ven en la necesidad de escoger entre varias opciones de bienes y servicios que se desean comprar.

El factor determinante del dinero que cada persona esta dispuesta a pagar por determinada mercancía, o servicio se debe a que su capacidad de compra se limita a la cantidad de dinero que efectivamente esta dispuesto a gastar. Así la demanda genérica se circunscribe a lo que el consumidor puede adquirir para su diario vivir.

El acto de la compra esta determinado por tres factores;

- a) Las necesidades, definidas por el gusto del consumidor, el tamaño de su familia. el nivel de vida y la publicidad.
- b) El precio no solo del producto a adquirir, sino también el precio de los bienes que sustituyen a los de mejor calidad por los que complementan esa calidad.
- c) El ingreso disponible, es decir, el poder adquisitivo de que goza el consumidor.

De lo anterior se deriva que las necesidades del consumidor tienen una jerarquía la que depende tanto de sus preferencias, como de las de su familia y las presiones sociales que ejerce el medio. La publicidad también es un factor importante en la decisión de compra.

El ser natural del consumidor, como el de productor, pertenecen a la naturaleza humana, son el sostén de la economía universal, su estructura básica, su razón de ser y su finalidad continua, son los sectores indispensables, de la economía.



Otra definición de consumidor la encontramos en un discurso que dió el Presidente John F. Kennedy, el día quince de marzo de 1962 ante el Congreso de Estados Unidos: “Es preciso determinar que consumidor es la totalidad de personas que en las relaciones comerciales adquieren bienes y servicios con la gran gama de empresas mercantiles existentes en el mercado. Personas que merecemos ser atendidas con diligencia y ser protegidos en nuestros derechos por los Estados”² Invitó a conmemorar este día como el día mundial del consumidor.

Sin embargo, fue hasta el 15 de marzo de 1983, veintiún años después del discurso cuando se celebró por primera vez este día, motivando a todos los ciudadanos a luchar por sus derechos como consumidores. Desde esta fecha las organizaciones de consumidores y las instituciones ligadas a la causa conmemoran el día del consumidor analizando temas concretos y primordiales para las sociedades.

1.3. Comportamiento del consumidor de acuerdo con la oferta y la demanda:

1.3.1. La Demanda:

Von Mises expone “ Que los empresarios, los capitalistas están obligados a obedecer en sus operaciones las órdenes del público que compra, cada desviación del curso prescrito por la demanda de los consumidores les produce pérdidas o que la menor desviación, ya sea deliberada o producida por un error, un juicio equivocado o su ineficiencia, disminuye sus ganancias o hacen que desaparezcan del mercado”.³

La empresa exitosa será la que coincida con las preferencias de los consumidores. La competencia exige a los empresarios a ser diligentes con los consumidores, aunque es cierto que toda esa adulación es por el objetivo de conseguir de manera respetuosa el dinero del consumidor.

² Kennedy John F. **Día mundial de los derechos del consumidor.** Pág. 27

³ Von Mises, Ludwin. **Ob. Cit;** Pág. 3



Las empresas que innovan continuamente, invierten dinero en personal, en maquinaria, y en consultoría para mejorar su producción con el propósito de servir al consumidor.

El enfoque aquí expuesto privilegia al consumidor sobre el empresario. No es que el empresario sea menos que el consumidor, sino que la economía de mercado aplicada socialmente distingue quien es el que premia o castiga con su compra, quien asigna o no recursos y quien se siente o no atendido en el mercado.

De tal manera, se ve que cuando un precio es elevado los consumidores están dispuestos a consumir menos de un producto, mientras que cuando el precio, se reduce o baja tiende a consumir más.

1.3.2. La oferta:

Una vez determinada la demanda verá cual es la naturaleza de la oferta, es decir, las decisiones de producción realizadas por las empresas con el fin de maximizar su función beneficio.

Oferta es la serie y la cantidad de bienes y servicios que el empresario esta en condiciones de poner a disposición en el mercado, para una sociedad, aun determinado precio.

Esta circunstancia ha obligado al Estado a controlar parcialmente el comercio, a fin de frenar ambiciones desmedidas, sujetándolo a determinadas autorizaciones que conlleva limitaciones hasta llegar en determinando momento a la congelación de precios y a la regulación de los mismos.

De la descripción anteriormente expuesta se puede deducir que el empresario frente al consumidor se encuentra en una posición de subordinación a su servicio obviamente el empresario individual particularmente considerado le interesaría que no.



fuera así, le gustaría tener al consumidor al servicio de él, y que fuera él quien dispusiera que le vende y cuanto le debe pagar, pues de esa manera obtendría mas riqueza con el mínimo de inversión.

El día quince de marzo de 1962 durante un discurso que diera ante el Congreso de Estados Unidos el Presidente Kennedy expresó: “Es preciso determinar que consumidor es la totalidad de personas que en las relaciones comerciales adquieren bienes y servicios con la gran gama de empresas mercantiles existentes en el mercado. Personas que merecemos ser atendidas con diligencia y ser protegidos en nuestros derechos por los Estados.”⁴ E invitó a conmemorar este día como el día mundial de los derechos del consumidor.

Sin embargo, fue hasta el 15 de marzo de 1983, veintiún años después del discurso cuando se celebró por primera vez este día, motivando a todos los ciudadanos a luchar por sus derechos como consumidores. Desde esta fecha las organizaciones de consumidores y las instituciones ligadas a la causa conmemoran el día del consumidor analizando temas concretos y primordiales para las sociedades.

De la descripción anteriormente expuesta se puede deducir que el empresario frente al consumidor se encuentra en una posición de subordinación a su servicio, obviamente el empresario individual particularmente considerado le interesaría que no. fuera así, le gustaría tener al consumidor al servicio de él, y que fuera él quien dispusiera que le vende y cuanto le debe pagar, pues de esa manera obtendría mas riqueza con el mínimo de inversión.

Pero como puede el consumidor hacer valer sus derechos contra el empresario cuando un producto no satisface su requerimiento. Para comprender esto es necesario que se realice un estudio de la historia de la defensa del consumidor.

⁴ Kennedy John F. **Ob. Cit;** Pág. 29.



1.4. Desarrollo histórico de la defensa del consumidor:

Carl Mc. Daniel Jr. Señala que los primeros inicios de la defensa y protección de los derechos de los consumidores surgieron con “La primera Ley para la defensa y protección del consumidor que se promulgara en Estados Unidos de Norte América en el año de 1872.”⁵ Según ella, era delito defraudar a los consumidores en el uso del orden postal.

De esta manera, con el diseño establecido por los entes gubernamentales, entre los años de 1879 a 1905 se presentaron mas de cien iniciativas de ley de protección al consumidor, ante el Congreso de los Estados Unidos de Norte América, con el objeto de regular la producción y venta interestatal de alimentos y medicamentos. En esa época, un pueblo muy dejado e indolente, junto con una fuerte oposición de los comerciantes, ocasionaron el rechazo de tales iniciativas.

Sin embargo, hasta mediados de la década de los años 50, con la creación de la oficina del consejo de consumidores, en Nueva York, cuando los gobiernos estatales empezaron a intervenir, se dieron a conocer muchas organizaciones de consumidores, cuyo objetivo era la defensa de los derechos de los consumidores.

El inicio del movimiento de consumidores tiene su base fundamental, en los Estados Unidos de Norte América en el año 1928, con la fundación de una organización denominada Unión de consumidores. Que tenía como objetivo principal, señalar todos aquellos casos, en los que era evidente la irresponsabilidad social de los negocios, ya que en el sector empresarial con frecuencia se pensaba que el fin justificaba los medios.

⁵ Mcdaniel Junior, Carl. **Curso de mercadotecnia.** Pág. 785



Aunque es verdad que un negocio para serlo tenía que dejar utilidades, y no era lícito que la precisión por obtenerlos, lesionara a los consumidores en sus derechos.

En el año de 1960 con el propósito de asesorar al consejo de asesores económicos en asuntos relacionados con los consumidores, se forma el Consejo Asesor de Consumidores. Pero no resultaron eficaces no-solo porque les faltaba personal especializado, sino que también no tenían el acceso directo al Presidente de la Nación

En el mes de febrero de 1978, fue planteada una propuesta por el movimiento de consumidores, para crear una agencia, que no solo defendería, a los consumidores, sino que divulgaría los derechos de los mismos; y así poder tener un vocero de carácter permanente dentro del gobierno federal. Tal propuesta, fue derrotada por el Congreso de los Estados Unidos, sin tan solo un voto a favor del movimiento de consumidores

A principios de la década de 1980, el movimiento de consumidores contra atacó aspectos básicos en todo el país, esta vez tenía el apoyo de varias Instituciones que lo que pretendían era la divulgación y defensa de los derechos de los consumidores, cuando estos eran violados en sus compras por el proveedor o el empresario.

En América Latina, los movimientos de consumidores, están en proceso de asentamiento y sus posibilidades, en general, son bastante limitadas. En países europeos basta nombrar la posibilidad de quejarse en la oficina de protección al consumidor para que inmediatamente el vendedor le solucione su inconformidad al consumidor.

A partir de ese momento se dio un hálito de esperanza y una oportunidad de vida mejor para todos, porque no solo en Estados Unidos, se difundieron los derechos de los consumidores sino que también en Guatemala.



1.4.1. Derechos de los consumidores, protegidos por la Constitución Política de la República de Guatemala:

En la legislación guatemalteca, la vigilancia de los derechos de los consumidores corresponde al Estado, a través del Ministerio de Economía, el que la realiza por medio de la Dirección de atención y asistencia al consumidor.

Por lo que haremos un breve análisis de lo que a los derechos del consumidor establece nuestra Constitución.

En el ámbito interno, la Constitución Política de nuestra República regula en el Artículo 43: Libertad de Industria, Comercio y Trabajo. Se reconoce la libertad de Industria, de comercio y trabajo salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

En un sistema económico de libre mercado, se garantiza al consumidor el ejercicio de su más soberano derecho, que es el tener acceso a los productos, en tanta cantidad, calidad y bajo precio como la producción se lo permita, dentro de la cual se da reconocimiento y protección a los derechos del consumidor y la calidad de los productos.

Nuestra Constitución señala: que es el Estado el encargado de controlar la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquellos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes.

También se encarga de velar por el establecimiento y programación de la atención primaria de la salud, así como el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas.



El objeto del aseguramiento de la calidad esta constituido por las acciones realizadas al fabricar, conservar, transportar y al prestar los servicios con el fin de asegurar y mantener el necesario nivel de calidad de los mismos.

El profesor V. Láptev cuando se refiere a la calidad de los productos lo define como: “El aseguramiento de la actividad dirigida a asegurar la elevada calidad de los productos, trabajos y servicios, que incluye un sistema de acciones interrelacionadas de carácter económico, técnico organizativo, jurídico y de otro tipo. Dicho aseguramiento se lleva a cabo en todos los niveles de la economía, en el ámbito de todo el Estado”.⁶

1.4.2. El modelo económico regulado por la Constitución de la República de Guatemala:

El modelo económico que regula la Constitución Política de la Republica es el de una economía de mercado, donde hasta la época actual se respetan los derechos del consumidor, con el aparecimiento de leyes ordinarias que también surgen como un medio de defensa al consumidor guatemalteco.

Dentro del régimen económico y social que establece nuestra Constitución, se regula en el Artículo 118 que es el Estado el orientador de la economía nacional.

También el Artículo 119 establece 14 obligaciones fundamentales; para el Estado de las cuales se hará referencia a continuación:

- 1- Promover el desarrollo económico de la nación estimulando la iniciativa en actividades agrícola, pecuarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza;

⁶ Profesor V. Láptev, **Derecho económico**, Pág. 311.



- 2- Promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo regional del país;
- 3- Adoptar las medidas que sean necesarias para la conservación, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales en forma eficiente;
- 4- Velar pro la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país procurando el bienestar de la familia;
- 5- Fomentar y proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria;
- 6- Otorgar incentivos, de conformidad con la ley, a las empresas industriales que se establezcan en el interior de la República y contribuyan a la descentralización;
- 7- Fomentar con prioridad la construcción de viviendas populares, mediante sistemas de financiamiento adecuados a efecto que el mayor número de familias guatemaltecas las disfruten en propiedad.

Quando se trate de viviendas emergentes o en cooperativa, el sistema de tenencia podrá ser diferente.

- 8- Impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad;
- 9- La defensa del consumidor 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.



- 10- Impulsar activamente programas de desarrollo rural que tiendan a incrementar y diversificar la producción nacional con base en el principio de la propiedad privada y de la protección al patrimonio familiar. Debe darse al campesino y al artesano ayuda técnica y económica;
- 11- Proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión;
- 12- Promover el desarrollo ordenado y eficiente del comercio interior y exterior del país, fomentando mercados para los productos nacionales;
- 13- Mantener dentro de la política económica, una relación congruente entre el gasto público y la producción nacional y;
- 14- Crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros.

El régimen que establece la Constitución Política de la República, son normas que orientan la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, que fundamentado en principios de justicia social, protege a las personas económicamente débiles, elevando su nivel de vida, de cultura y excluye aquellos privilegios de las clases económicamente fuertes que originan inadmisibles desigualdades sociales.

1.5. Derecho comparado:

A continuación por su pertinencia e importancia, se relacionan los Artículos o preceptos, de varias Constituciones de América Latina, que incluyen aspectos económicos, aunque algunas determinan una parte específica a tratar dichos aspectos, y, otras de manera tradicional, lo efectúan de manera diseminada a lo largo del articulado.



1.5.1. Argentina:

En el Artículo 42 de la Constitución argentina se establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a la relación de consumo, a la protección de salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de tratado equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y a los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previniendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control.

1.5.2. Bolivia:

Una de las preocupaciones mostradas en el texto constitucional boliviano es por el desarrollo nacional. Así, queda plasmado en el Artículo 144. La programación del desarrollo económico del país se realizará en ejercicio y procura de la soberanía nacional. El Estado formulará periódicamente el plan general de desarrollo económico y social de la República, cuya ejecución será obligatoria.



Este planteamiento comprenderá los sectores estatal, mixto y privado de la economía nacional. La iniciativa privada recibirá el estímulo y la cooperación del Estado cuando contribuya al mejoramiento de la economía.

1.5.3. Brasil:

La Constitución de la República Federativa de Brasil dispone un Título, al cual denomina Del orden económico y financiero, a tocar aspectos económicos. Así, en el capítulo uno De los principios generales de la actividad económica, establece en el Artículo 170, que el orden económico brasileño es fundado en la valoración del trabajo humano y en la libre iniciativa, en el aseguramiento de una existencia digna con justicia social. Señala asimismo que deben observar dicho ordenamiento los siguientes principios:

- I.-Soberanía nacional;
- II.-Propiedad privada;
- III.-Función social de la propiedad;
- IV.-Libre concurrencia;
- V.-Defensa del consumidor;
- VI.-Defensa del medio ambiente;
- VII.-Reducción de las desigualdades regionales y sociales;
- VIII.-Busca del pleno empleo;
- IX.-Tratamiento favorable para las empresas brasileñas del capital nacional de pequeño aporte.

Por otra parte, se señala en el Artículo 173, que la explotación directa de actividades económicas por el Estado sólo será permitida cuando sea necesaria por imperativo de seguridad nacional o de interés colectivo relevante, conforme a la definición de la Ley.



El mismo Artículo añade que la empresa pública, la sociedad de economía mixta y otras entidades que exploten actividades económicas están sujetas al régimen jurídico propio de las empresas privadas, incluso en lo relativo a las obligaciones laborales y tributarias.

1.5.4. Colombia:

En la Constitución colombiana se destina el Título XII denominado "Del Régimen Económico y de la Hacienda Pública", a tratar los aspectos económicos, aunque, como veremos más adelante, en otras partes de la misma carta, encontraremos también cuestiones relativas a la protección de los derechos de los consumidores.

El Estado colombiano dispone en el Artículo 332 que es el propietario del subsuelo y de los recursos naturales no renovables, sin perjuicio de los derechos adquiridos y perfeccionados con arreglo a las leyes preexistentes.

Otro de los aspectos importantes, es lo dispuesto en el Artículo 333, cuando se establece que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio añade, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. Este mismo Artículo se refiere a que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

Añade también con relación a la empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones.

También en el último Artículo citado se establece que el Estado, de manera especial, intervendrá para dar pleno empleo a los recursos humanos y asegurar que todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos.



1.5.5. Uruguay:

En el Artículo 36, en cuanto a la libertad de trabajo, comercio e industria, se señala que toda persona puede dedicarse al trabajo, cultivo, industria, comercio, profesión o cualquier otra actividad lícita, salvo las limitaciones de interés general.

En lo que respecta al comercio exterior según el Artículo 50 se señala que el Estado lo orientará, protegiendo las actividades productivas cuyo destino sea la exportación o que reemplace bienes de importación.

La ley promoverá las inversiones destinadas a este fin y encauzará preferentemente con ese destino el ahorro público. Asimismo, el artículo citado señala que toda organización comercial o industrial estará bajo el contralor del Estado. Algo sumamente interesante dentro de la Constitución uruguaya es lo referente a la existencia de un consejo de economía nacional.

En el Artículo 206 se establece que la ley podrá crear un consejo de economía nacional con carácter consultivo y honorario, compuesto de representantes de los intereses económicos y profesionales del país.

Y, en el Artículo 207 se establece que este consejo mencionado, se dirige a los poderes públicos por escrito, pero podrá hacer sostener sus puntos de vista ante las comisiones legislativas por uno o más de sus miembros.

1.6. Antecedentes históricos de la defensa del consumidor en Guatemala:

El derecho del consumidor es una materia especialmente sensible para la comunidad moderna, siendo considerada con acierto por la doctrina especializada como la disciplina jurídica del habitante de la sociedad de consumo. Su temática no puede ser



abordada adecuadamente si no se lo hace desde una perspectiva integradora de toda la problemática que engloba.

El cinco de junio de 1945, se crea la oficina de coordinación de precios y abastecimientos, para la debida aplicación del Decreto 90 denominado Ley de emergencia económica, con el objetivo de impedir fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencia.

Mediante un Acuerdo Presidencial en el año de 1946, se sustituye la oficina de coordinación de precios y abastecimientos y se crea la oficina de estabilización económica, la cual tendría todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida porque su estructura no era viable para los recursos de la nación, y no llenaba los fines para los cuales había sido creada.

Debido a una nueva organización, el cinco de enero de 1948 se crea por Acuerdo Presidencial la Dirección general de la economía nacional confiriendo a esta las atribuciones que correspondía a la oficina suprimida.

Sin embargo, la lucha que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se analizó que esta dirección 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 de todo lo relativo a controles de ese tipo.

En el mes de julio de 1949, se manifestaba que por Acuerdo del presupuesto era necesario crear la Dirección general de comercio industria y controles, dándole las atribuciones que aparecieran en el Reglamento interno del departamento de control de precios y abastecimiento, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, es decir, un año después de su creación.



En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, en su lugar se creara el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la oficina que se cancelaba.

Sin embargo, un año después debido a las situaciones imperantes en el país y al cambio en las posiciones, estructurales, se disponía en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno, cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que en tanto se hacían las revisiones correspondientes, quedaban a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

1.6.1. Decreto Ley 1-85 Ley de Protección al Consumidor:

Con la emisión del Decreto Ley 1-85, se da inicio en Guatemala, a la protección y defensa de los derechos del consumidor.

Es hasta el 14 de enero de 1985, que durante el gobierno del General Oscar Humberto Mejía Víctores, se crea con carácter de emergencia el Decreto Ley número 1-85, denominado Ley de protección al consumidor, con el objeto de controlar el alza inmoderada de los precios que se había producido en los productos y servicios esenciales para grandes sectores de la población del país y que afectaría seriamente la economía familiar.

El 25 de enero de 1985, se emite el Acuerdo Gubernativo # 48-85 que contenía el Reglamento de la Ley de protección al consumidor, publicado el 30 de enero de 1985 en el Diario de Centro América.



Con posterioridad a este, se emite por el Congreso de la República el Decreto número 58-87 llamado Ley de abastecimiento y control de precios de los productos esenciales.

Por medio de este Decreto se le delegaba por parte del Estado al Ministerio de Economía la defensa del consumidor, y la facultad para fijar los precios máximos de venta en los productos esenciales para la población guatemalteca.

Siendo que el Estado debía perseguir objetivos generales y permanentes emite dentro de ese mismo gobierno el Acuerdo Gubernativo número 48-85 que contenía el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

A fin de conocer la regulación de los derechos de los consumidores, considero necesario hacer referencia de los Artículos de mayor importancia contenidos en el Decreto Ley número 1-85.

Artículo uno: se establecía su objeto, el que consistía en controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales, para la población del país, así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes.

Artículo dos: se refería al ámbito de aplicación de la ley, indicando que sería aplicable a toda persona individual o jurídica que cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida o calidad en los productos y servicios esenciales.

El Artículo tres y sus 11 numerales: establecía cada uno de los diferentes delitos económicos o delitos especiales, denominados así por no estar contemplados dentro del



Código Penal. De los que haré referencia a los numerales uno, tres, cuatro y seis porque considero que son los de mayor importancia, como parte del estudio reflexivo.

En el numeral uno se establecía la definición de delito económico, indicando que el alza de precios era un delito de tipo económico, con mayor influencia en los productos o servicios esenciales, realizado por los comerciantes, productores o proveedores, empresarios e intermediarios y que van en perjuicio de los consumidores.

En el numeral tres del Artículo tres del Decreto Ley número 1-85, se tipificaba como delito de carácter económico el incremento no autorizado de tarifas, cuotas o precios de servicios públicos. Este delito en la actualidad se le denomina alteración en el peso, y medida o calidad de los productos.

En el numeral cuarto se regulaba el delito de acaparamiento, indicando que era el desabastecimiento o la negativa a vender productos esenciales, con el fin de provocar alza en los precios o escasez artificial de dichos productos en el mercado interno.

Numeral sexto: indicaba, Todo acto o procedimiento que engañe o tenga como fin engañar a los consumidores respecto al precio calidad, peso o medida de un producto o servicio, se tendría como delito económico.

Es decir, que en este delito el proveedor tenía como finalidad engañar a los consumidores, mediante la oferta de determinado producto, haciéndoles creer que cumplía con los requisitos exigidos por la ley en cuanto al precio calidad, peso y medida, pero que en realidad no era así.

Artículo cinco: de la Ley de Protección al Consumidor Decreto Ley número 1-85 también se establecía las facultades que le correspondían al Ministerio de Economía, para que impusiera lo relativo a las sanciones y el cobro de las multas, el que fuera



declarado inconstitucional por el hecho de contradecir los Artículos 12 y 203 de la Constitución. Por lo que se dejó sin efecto.

1.6.1.1. Inconstitucionalidad de la Ley de protección al consumidor
Decreto Ley 1-85:

El 17 de septiembre de 1986 fue presentado a la honorable Corte de Constitucionalidad el Recurso Extraordinario de Inconstitucionalidad, en contra de normas jurídicas contenidas en el Decreto Ley número 1-85 Ley de Protección al Consumidor, así como al Reglamento de la Ley aduciendo que:

“El referido Decreto Ley y su Reglamento violan o tergiversan normas de tipo constitucional.” De las que a continuación se detallan:

- 1 La garantía Constitucional del debido proceso, Artículo 12 de la Constitución;
- 2 La garantía Constitucional de presunción de inocencia, Artículo 14 primer párrafo;
3. La garantía Constitucional de protección al sindicado, Artículo 13 párrafo segundo de la Constitución Política de la Republica;
4. De la violación al principio de la independencia del poder judicial Artículo, 203 de la Constitución;
5. De la violación a la garantía Constitucional de protección al derecho de propiedad contemplado en el Artículo 41 de la Constitución;
6. De la violación a la garantía constitucional de libertad de industria, comercio y de trabajo, contemplado en el Artículo dos y 43 de la Constitución.



trabajo, contemplado en el Artículo dos y 43 de la Constitución.

Lo que pretendía el interponente a través de la acción de inconstitucionalidad, era que se declaran inconstitucionales y por ende sin vigencia las normas jurídicas contenidas en los Artículos tercero, cuarto, quinto, y sexto párrafo primero, 13 y 14 incisos primero, segundo, tercero, y cuarto del Decreto Ley 1-85 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en perjuicio de los consumidores y favoreciendo así al sector empresarial y productor del país.

Durante el proceso de la acción de inconstitucionalidad, la Corte concede audiencia al Ministerio Público, y al Ministerio de Economía.

El Ministerio Público, por su parte evacua la audiencia por medio de exposición razonada, aduciendo que en la forma que fuera el presente caso expuesto resulta anti técnico en sentido estricto el planteamiento de la inconstitucionalidad, porque el formulante de la inconstitucionalidad denomina a su petición recurso extraordinario de inconstitucionalidad, cuando de acuerdo a la ley vigente el caso debe ser denominado planteamiento o ejercicio de acción de inconstitucionalidad.

La Corte no lo consideró de suficiente importancia como para ordenar su corrección ya que a pesar de él, se entendía claramente el sentido de las peticiones y que lo que se ejercitaba era la acción de inconstitucionalidad.

En resumen, lo que el Ministerio Público pretendía era que la Corte de Constitucionalidad al resolver declarara sin lugar la acción de Inconstitucionalidad, para beneficio de todos los consumidores de esa época.



También se le confiere audiencia al Ministerio de Economía, quien no evacua la audiencia, en el tiempo legal y comparece de manera extemporánea, el 31 de julio de 1986, con un escrito aduciendo que se limita a la consideración de tres aspectos importantes, de los cuales haremos referencia en lo consiguiente:

- a) El absurdo de invocar la inconstitucionalidad de preceptos legales que ya están derogados.
- b) La doctrina personalista con relación a la Constitución Política de la República de Guatemala.
- c) El análisis de la facultad que tiene la autoridad administrativa para imponer sanciones expresamente determinados en ley por infracciones de carácter administrativo, sin invadir las funciones del órgano jurisdiccional.

Con base en las consideraciones hechas acerca de la inconstitucionalidad planteada y las leyes aplicables, la Corte de Constitucionalidad concluye en que:

- 1) El Decreto Ley 1-85, Ley de Protección al Consumidor y el Acuerdo Gubernativo número 48-85, que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, no contrarían el espíritu ni el texto de la Constitución Política de la República de Guatemala, en cuanto a su finalidad de garantía de los legítimos intereses económicos de consumidores y usuarios.
- 2) La indicada Ley y su Reglamento, en forma parcial y solamente en los aspectos de orden procesal se encuentran en disconformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala.



La Corte de Constitucionalidad de nuestro país al pronunciarse en sentencia proferida dentro del expediente 12-86 de Inconstitucionalidades, Gaceta Jurisprudencial de la Corte de Constitucionalidad número uno declara:

- I) Con lugar la Acción de Inconstitucionalidad en cuanto a las disposiciones siguientes:

Artículo cinco. Primer párrafo, Artículos seis y siete del Decreto Ley Número 1-85 y del Acuerdo Gubernativo Número 48-85 los Artículos 18,19, y 20 los que se encuentran en contradicción a lo que establece la Constitución Política de la Republica de Guatemala.

- II) Sin lugar la Acción de Inconstitucionalidad en cuanto al resto de las disposiciones denunciadas, las que no contravienen a la Constitución Política de la República de Guatemala.

El Decreto Ley número 1-85 no atentaba contra la libertad de empresa ni contradecía preceptos constitucionales, puesto que se fundamentaba en motivaciones sociales y de indiscutible interés nacional, y que defender a los infractores bajo pretexto de una pretendida inconstitucionalidad, era asumir la justificación de lo ilícito, porque dicha ley no era aplicable al comerciante o productor, honrado que acata responsablemente sus disposiciones, sino al traficante inescrupuloso que las viola abusando en su provecho de las necesidades del individuo consumidor.

El 29 de mayo de 1987 el Congreso de la República aprobó la primera organización en pro de la defensa del consumidor, a través del Acuerdo Gubernativo número 367-87 en el cual se establecían los estatutos de la Asociación Liga del



consumidor, cuyas siglas son LIDECON, como una organización no lucrativa, apolítica y destinada a desarrollar acciones de protección al consumidor.

Cuyos fines principales son:

- a) Defender los intereses del consumidor.
- b) Informar permanentemente sobre las alzas de los precios, así como los precios tope establecidos por el gobierno.
- c) Mantener al corriente de la opinión pública acerca de las razones invocadas con relación al aumento inmoderado de los precios de los productos;
- d) Dar constante información y solicitarla a donde corresponda sobre la calidad y volumen de los productos que sean vendidos al público;
- e) Prestar asesoría técnica, económica y legal a los asociados;
- f) Promover fuentes de opinión colectiva cada vez que los consumidores sufran de alzas abusivas en el costo de la vida o puedan sufrir daños con la naturaleza del producto;
- g) Exponer los puntos de vista de los consumidores a la par de los productores; comerciantes o cualquier gremio o asociación;
- h) Hacer oportunas gestiones ante las autoridades competentes, para detener la creciente espiral inflacionaria, exigir el control de precios, calidad y cantidad de los productos;



- i) Hacer gestiones ante los organismos del Estado correspondientes para la misión de leyes, decretos, acuerdos o reglamentos que beneficien al consumidor;
- j) Mantener relaciones con organizaciones afines que tengan como objetivo la defensa de los intereses del consumidor.

Además de las organizaciones en pro de la defensa del consumidor, también se llevaron a cabo varios seminarios talleres. El primero de ellos organizado por la Organización Internacional de las Asociaciones de Consumidores Unidos (I.O.C.U.) por sus siglas en inglés. Seminario que se llevó a cabo en el mes de noviembre del año de 1992, en la ciudad de Antigua Guatemala denominado “El mejoramiento de la protección al consumidor.”⁷

Cuyos objetivos principales fueron los siguientes:

- 1) Promover y divulgar estrategias para el desarrollo de programas que mejoren la protección al consumidor.
- 2) Establecer mecanismos de comunicación, enlace, y coordinación, entre las organizaciones y grupos que se contactaron con esta sub región de Ibero América.

Otro antecedente en la historia de Guatemala lo constituye el proyecto de Ley desarrollado en el mes de julio de 1995, por el Ministerio de Economía, cuyo nombre era Dirección General del Consumidor (DIGECO) el que al igual que otros proyectos no fueron aprobados.

⁷Organización internacional de las asociaciones de consumidores unidos, **Primer seminario el mejoramiento de la protección al consumidor**, Antigua Guatemala, Pág. 65.



El día cuatro de septiembre de 1995, el Presidente de la República emite el Acuerdo Gubernativo número 425-95, por el que se crea la Dirección de atención y asistencia al consumidor, como una dependencia del Ministerio de Economía.

El 15 de marzo de 1996, se lleva a cabo un seminario, en el salón de sesiones del Parlamento Centroamericano denominado “Perspectivas de la protección al consumidor en Guatemala”.⁸ Donde se presentó por parte de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales ASIES, el documento denominado Ley sobre derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores. Que al igual que otros no fueron aprobados.

1.6.2. Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003:

El 18 de febrero del año 2003 por medio del Decreto 006-2003 nace a la vida jurídica la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y se publica en el Diario Oficial el 11 de marzo de ese mismo año. Teniendo como objetivo principal, promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, estableciendo las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Por ello las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

Independiente al esfuerzo que se ha realizado dentro del campo legal y que se concreta en normas en el ámbito constitucional, ordinario y reglamentario que protegen al consumidor, se han gestado otras acciones de índole estrictamente social, tales como:

⁸Asociación de investigación y estudios sociales, **Seminario perspectivas de la protección al consumidor** en Guatemala, Pág,17.



seminarios, talleres, y ferias del consumidor, en los que se ha abordado ese fenómeno y que no solo se discuten cuestiones jurídicas sino que también económicas y políticas.

En nuestro medio la dirección de atención y asistencia al consumidor ha publicado varios documentos donde se establecen los derechos de los consumidores, que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de los cuales hacemos mención en el siguiente apartado:

- a) La protección a su vida, salud, y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios;
- b) La libertad de elección del bien o servicio;
- d) La libertad de contratación;
- e) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando, además, si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar;
- f) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio de bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de esta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor;
- g) La reposición del producto, o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada;
- h) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo;



- i) La devolución al proveedor de aquellos bienes que este le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido;
- j) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones;
- k) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de atención y asistencia al consumidor, para dejar constancia de su inconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.





CAPÍTULO II

2. Dirección de atención y asistencia al consumidor:

2.1. Antecedentes históricos de la dirección de atención y asistencia al consumidor:

La Dirección de atención y asistencia al consumidor conocida como (DIACO) fue creada como una dependencia del Ministerio de Economía con el objeto de defender los derechos de los consumidores en Guatemala, según el Acuerdo Gubernativo número 425-95 de fecha siete de septiembre de 1995.

El 10 de diciembre del año 2003 se publicó el Acuerdo Gubernativo número 777-2003 por medio del cual se creaba el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

En él se especifican las funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamos contra los proveedores, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la dirección de atención y asistencia al consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la Ley.

Así también lo relativo a la información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuyendo con esto a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores.



2.2. ¿Quién es la Dirección de atención y asistencia al consumidor?

La Dirección de atención y asistencia al consumidor Es una institución gubernamental, con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y su Reglamento, los cuales velan por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y de las obligaciones de los proveedores.

Tiene competencia para dirigir y ejecutar las actividades y atribuciones del Ministerio de Economía, entre las que están: orientar, asistir e informar a los consumidores en todo lo relacionado con la calidad, cantidad peso y demás características de los productos y servicios, así como lo relacionado con la organización de consumidores.

Tal como se establece en el Artículo 77 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, actúa como intermediaria entre las relaciones de los proveedores y usuarios, de oficio o por denuncia de parte interesada y así asegurarse de que las infracciones a esta Ley sean debidamente sancionadas.

Tiene a su cargo, recibir las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios, debido a que el precio que sufragaron por un bien o servicio, no cumple con los requisitos del calidad, cantidad y peso. Y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

2.3. Objetivos de la dirección de atención y asistencia al consumidor:

Como toda institución a la cual el Estado le delega el cumplimiento de una obligación, la Dirección de atención y asistencia al consumidor, tiene la responsabilidad de atender al consumidor y usuario. y para poder cumplir con este mandato en



necesario que establezca objetivos tanto generales como específicos dentro de los cuales ejercerá sus funciones entre ellos encontramos los siguientes:

2.3.1. Objetivo general:

La Dirección de atención y asistencia al consumidor tiene la obligación legal de asistir en los derechos e intereses de los consumidores y usuarios y las relaciones comerciales entre proveedores y prestadores del servicio.

2.3.2. Objetivo específico:

La Dirección de atención y asistencia al consumidor es un intermediario que interviene entre las relaciones proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor.

2.4. Organización de la dirección de atención asistencia al consumidor:

En el Capítulo XI, que comprende los Artículos 34 al 38 del Acuerdo Gubernativo número 777-2003 los que establecen la estructura de la dirección de atención y asistencia al consumidor. Se integra de la siguientes manera:

2.4.1. Dirección general:

Este departamento está a cargo del Director quien es la máxima autoridad y funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico. Es el responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar, distribuir, vigilar e integrar los recursos físicos, humanos y financieros, de la dirección de atención y asistencia al consumidor.



2.4.2. Sub. dirección general:

En el Artículo 35 de la Ley se establece que en caso de ausencia o impedimento temporal del Director asumirá el cargo el sub. Director, quien tiene a su cargo la responsabilidad de apoyar la gestión de la Dirección general.

2.4.3. Departamento jurídico:

Es el responsable de asesorar a la Dirección en el ámbito de su competencia, según sus atribuciones, así mismo es el encargado de asesorar mediante análisis de temas específicos a los departamentos en materia legal y procedimientos administrativos.

2.4.4. Investigación y análisis económico:

Es el responsable de asesorar en materia de investigación de diferentes temas del consumidor y planificación estratégico emite informes, dictámenes y memorando solicitados por la Dirección, así mismo realiza análisis sobre los alcances de la ley y su reglamento.

2.4.5. Promoción y asesoría al consumidor:

Realiza las actividades tendientes a dar a conocer los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, mediante programas educativos, de difusión y capacitación.

2.4.6. Servicios al consumidor y usuario:

Este departamento tiene como misión atender las quejas de los consumidores o usuarios ante los proveedores y encontrar las soluciones en forma eficiente, dentro de un plano de equidad y justicia.



Dentro de este departamento se encuentran los consultores, que son un grupo de personas que se incluyen en un listado o banco de datos de técnicos y profesionales en diferentes ámbitos jurídicos, sociales y económicos, que pueden ser consultados por la Dirección durante el procedimiento; administrativo, quienes se desempeñaran con independencia de criterio, aplicando sus conocimientos y experiencia en lo que fueren requeridos.

Actualmente, en la Dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, las reclamaciones que se presentan por los consumidores y usuarios de los servicios tienen lugar ante el denominado sistema conciliatorio.

La libertad de negociación entre las partes, bajo el nombre de principio de autonomía privada, reconoce y ampara la posibilidad de la autorregulación por los particulares de sus propios intereses. Me refiero a la necesidad de que las reclamaciones se resuelvan de forma más rápida, así como una respuesta más eficaz dirigida a solucionar los diferentes conflictos que se producen entre proveedores y consumidores.

2.4.7. Verificación y vigilancia:

Este departamento es el responsable de comprobar y supervisar el cumplimiento de la normativa, reglamentación, y disposiciones legales y técnicas nacionales e internacionales vigentes en el país para bienes y servicios.

Sus líneas de trabajo son libro de quejas, instrumentos de pesaje, servicios públicos etiquetado, publicidad engañosa y coordinación interinstitucional.



2.4.8. Asesoría al proveedor:

Este departamento es el encargado de asesorar a los proveedores con relación a lo dispuesto en el Artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario relativo a garantizar el reclamo de los consumidores y usuarios, al poner a disposición un libro de quejas debidamente autorizado por la dirección de atención y asistencia al consumidor.

Sus líneas de trabajo son conferencias, libro de quejas, instrumentos de pesaje contratos de adhesión y coordinación interinstitucional.

2.4.9. Regionales:

La Dirección de atención y asistencia al consumidor, atendiendo lo dispuesto en la Ley de contar con cobertura en el ámbito nacional, ha establecido sedes regionales en Peten, Suchitepéquez, Izabal, Zacapa, Cobán, Quiché, Huehuetenango y Villa Nueva.

2.4.10. Departamento de informática:

Es la unidad de apoyo que tiene como función dotar a los usuarios de equipo de computo, acelerar proceso, capacitar, facilitar e implementar herramientas que permitan al usuario sentirse cómodo y funcional en las actividades desarrolladas para la atención del consumidor y usuario que demandan sus servicios.

2.4.11. Departamento administrativo:

Es la unidad de apoyo cuyo objetivo principal es planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de políticas, normas, procedimientos operativos de bodega, planta



telefónica servicios generales de mantenimiento de las instalaciones y vehículos así como el recurso humano de la Dirección de atención y asistencia al consumidor.

2.5. Sedes regionales de la dirección de atención y asistencia al consumidor:

La Dirección de atención y asistencia al consumidor para brindar un mejor servicio, también cuenta con nueve sedes regionales en diferentes departamentos de la República, dedicadas a recibir quejas de incumplimientos de garantías, publicidad engañosa sobre fechas de vencimiento y otras, que luego son trasladadas a la sede central para su respectivo trámite y resolución.

Se caracterizan por atender los mismos servicios que presta la sede central. entre ellos están las siguientes:

1. Sede regional Alta Verapaz, ubicada en Gobernación departamental de Cobán.
2. Sede regional Peten, ubicada en Gobernación departamental, de Santa Elena Peten.
3. Sede regional Mazatenango, ubicada en Gobernación departamental, barrio la Unión Suchitepequez.
4. Sede regional Puerto Barrios, ubicada en la cruz roja de Izabal.
5. Sede regional Quiché, ubicada en la Gobernación departamental de Santa Cruz del Quiché.



6. Sede regional Zacapa, ubicada a un costado de Gobernación departamental, Zacapa.
7. Sede regional Villa Nueva, ubicada en la Municipalidad de Villa Nueva.
8. Sede regional Quetzaltenango, ubicada en Gobernación departamental de Quetzaltenango.
9. Sede regional Jutiapa, ubicada en el edificio de la Policía Nacional, Asunción Mita Jutiapa.

2.6. Atribuciones de la dirección de atención y asistencia al consumidor:

En el Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003 se especifican las diferentes atribuciones que tiene la Dirección de atención y asistencia al consumidor, siendo las siguientes:

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



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



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



2.7. Ferias del consumidor, organizadas por la dirección de atención y asistencia al consumidor:

Durante el año 2005, el Ministerio de Economía a través de la Dirección de atención y asistencia al consumidor, realizó 41 ferias en el interior de la República, con el objetivo de proveer al consumidor mejores precios para la adquisición de productos de la canasta básica y fomentar la cultura del consumidor.

En los siguientes lugares: Villa Nueva, Coatepeque, Chimaltenango, San Miguel Petapa, Mazatenango, Huehuetenango, Melchor de Mencos, Antigua Guatemala, Poptún, Quiché, Lavarreda zona 18, Pachalúm, Zacapa, Palencia, Campo de Marte, Proyectos cuatro - cuatro zona seis, Escuintla, San Marcos, Mixco, Carcha, San José del Golfo, Guastatoya, Jalapa, Puerto Barrios, entre otros.

En las ferias del consumidor se realizan talleres de educación al consumidor, en donde se enfatiza en los diez derechos de los consumidores. Además, dentro de la feria se llevan a cabo rifas, lo cual es muy bien recibido por la población.

Estas actividades son realizadas con el total apoyo de los proveedores y autoridades locales: gobernaciones departamentales y municipalidades.

Es lamentable el poco interés que puedan tener las personas de asistir a los talleres que realiza en cada feria del consumidor la dirección de atención y asistencia al consumidor y conocer mas acerca de los derechos que le asisten como consumidor, así como de tener el conocimiento de la utilización del libro de quejas.

A continuación se detalla tanto las fechas como los lugares donde se llevaron a cabo cada una de las ferias del consumidor en el año dos mil cinco.



Fecha	Lugar	Asistencia Aprox.	Participantes
15 y 16 de enero	Villanueva	12 mil	50 empresas
5 y 6 de febrero	Coatepeque	10 mil	40 empresas
19 y 20 de febrero	Chimaltenango	12 mil	45 empresas
5 y 6 de marzo	San Miguel Petapa	5 mil	47 empresas
19 y 20 de marzo	Mazatenango	3 mil	34 empresas
2 y 3 de abril	Huehuetenango	10 mil	36 empresas
15-17 de abril	Melchor de Mencos	6 mil	22 empresas
30 y 1 de mayo	Villanueva	11 mil	40 empresas
14 y 15 de mayo	Antigua Guatemala	15 mil	55 empresas
3 -5 de junio	Poptún	6 mil	20 empresas
18 y 19 de junio	Quiche	12 mil	40 empresas
25 de junio	14 avenida y 4 calle, Col. Lavarreda zona 18	2 mil	10 empresas
2 y 3 de julio	Villa Nueva	10 mil	50 empresas
7 y 8 de julio	Pachalúm	10 mil	26 empresas
9 de julio	Proyecto 4-4 zona 6	2 mil	10 empresas
16 Y 17 de julio	Zacapa	20 mil	45 empresas
30 y 31 de julio	Palencia	5 mil	32 empresas
6 de agosto	Proyectos 4-4 zona 6	2 mil	10 empresas
13 y 14 de agosto	Campo de Marte	2 mil	10 empresas
20 y 21 de agosto	Escuintla	18 mil	50 empresas
27 de agosto	Campo de Marte	3 mil	8 empresas
3 y 4 de septiembre	Villa Nueva	10 mil	40 empresas
9 y 10 de septiembre	San Marcos	9 mil	40 empresas
17 y 18 de septiembre	Mixco	7 mil	31 empresas
24 de septiembre	Campo de Marte	2 mil	7 empresas

CAPÍTULO III

3. El libro de quejas:



3.1. ¿Que es un libro de quejas?

Es importante señalar que para el control y seguimiento de los derechos y obligaciones del consumidor y el proveedor en Guatemala, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003 en su Artículo 17 señala un denominado libro de quejas.

Aunque la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establezca las definiciones de consumidor, usuario, proveedor, servicio, oferta, contrato, promoción, publicidad etc. No establece ninguna definición del libro de quejas.

Así que en el Artículo 17 la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se establece que: A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la dirección de atención y asistencia al consumidor, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público.



Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

Por consiguiente, el libro de quejas, es el medio que la Ley pone a disposición de los consumidores y usuarios para que por medio de él puedan hacer uso de su derecho de reclamo manifestando su inconformidad, cuando los productos de consumo, un producto determinado, o un servicio mal prestado no satisface sus exigencias.

3.2. Procedimiento para la autorización del libro de quejas:

Se debe adquirir el libro de quejas, que se encuentra a la venta en los centros de distribución autorizados por la Dirección de atención y asistencia al consumidor, el que tiene un costo de Q.50.00. Como lo establece el Acuerdo Gubernativo número 31-2005. El proveedor o su representante legal debe llenar el formulario adjunto en la parte final del libro.

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

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

Los proveedores serán responsables de la custodia y salva guarda del libro de quejas o de otros medios autorizados por la Dirección, sean estos automatizados o de



cualquier otro tipo. El proveedor debe cumplir con el procedimiento para la obtención del mismo. A continuación se detallan los requisitos.

3.3. Requisitos para obtener el libro de quejas:

3.3.1. Si es pequeño contribuyente:

- a) Formulario de autorización (inserto en el libro de quejas).

Adjuntar fotocopias simples legibles de:

- b) Cédula de vecindad del propietario
- c) Constancia de inscripción como pequeño contribuyente del propietario R.T.U.

3.3.2. Si es empresa individual:

- a) Formulario de autorización (inserto en el libro de quejas)

Adjuntar fotocopias simples legibles de:

- b) Patente de empresa
- c) Cédula de vecindad del propietario
- d) Constancia de inscripción del NIT.



Si tiene sucursales o agencias, adjuntar las fotocopias de la respectiva patente de comercio de empresa para la cual solicita autorización. (si cuenta con agencias o sucursales, deberá solicitar un libro por cada agencia o sucursal)

3.3.3. Si es sociedad mercantil:

3. Patente de comercio de sociedad.
4. Cédula de vecindad del representante legal.
5. Constancia de inscripción de la sociedad al registro tributario unificado.
6. Nombramiento del representante legal.

El proveedor o el representante legal deberá presentarse a la 7 avenida 7-61 de la zona 4 tercer nivel del edificio del Registro Mercantil, con todas sus fotocopias y su libro de quejas para solicitar su autorización.

Al determinar que es un libro de quejas, y su autorización creo pertinente señalar cual es su contenido:

3.4. Contenido del libro de quejas:

El libro de quejas previa autorización deberá contener ciertos requisitos sin los cuales no se podrá autorizar, estos se encuentran establecidos en el artículo 14 del acuerdo gubernativo, 777-2003, y son los siguientes:

- a) Tener impreso el número de folio.



- b) Los espacios o columnas que permitan anotar la fecha en que se hace el reclamo.
- c) El nombre del consumidor o usuario afectado, domicilio, descripción del reclamo, fecha y breve explicación de la solución del mismo.

3.5. Función del libro de quejas:

Una vez se ha establecido que es un libro de quejas, es necesario explicar su función. De acuerdo con el Artículo 13. del Acuerdo Gubernativo 777-2003 La función que cumple el libro de quejas, es la de ser el punto de partida para la solución de conflictos que surjan entre los consumidores, proveedores o usuarios, y prestadores de servicio.

3.6. Finalidad del libro de quejas:

Es la de ser el punto de partida para la solución de conflictos que surjan entre los consumidores, proveedores o usuarios, y prestadores de servicio. Al momento en que el consumidor desee presentar una queja por mal servicio o por la adquisición de un producto en malas condiciones.

3.7. ¿Qué es una queja?

En el Artículo dos literal “f” del Reglamento de La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se establece que es una queja señalando que es una acusación por escrito ante la Dirección de atención y asistencia al consumidor, quién llevará a cabo un proceso administrativo contra los responsables de la violación a los derechos de los consumidores y usuarios.



3.8. Procedimiento a seguir ante la interposición de una queja en el libro de quejas:

Para tener una idea más clara acerca de que es una queja, y su procedimiento ante la Dirección de atención y asistencia al consumidor, analizaremos el procedimiento que se realiza:

El consumidor que se siente agraviado, tiene el derecho de solicitarle al proveedor el libro de quejas, que debe de estar debidamente autorizado por la dirección de atención y asistencia al consumidor y a la vista del consumidor. El proveedor debe permitir que el consumidor asiente su queja en el libro que para el efecto se tiene a la vista.

El proveedor tiene la obligación de atender la queja consignada en el libro correspondiente, y deberá resolver el conflicto con el consumidor o usuario en forma directa y conciliatoria. Debe ponerse en contacto con el consumidor a efecto de poder resolver el conflicto, utilizando este mecanismo para lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el libro, en el espacio de resolución de la queja.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. “ El consumidor o usuario que no obtenga solución a su queja dentro del término de ocho días hábiles, así como al que se le impidió el acceso a registrar su reclamo, deberá presentar la denuncia directamente a la dirección de atención y asistencia al consumidor o a través de otros medios que ésta ponga a disposición de los consumidores o usuarios, debiendo presentar el documento que acredite la adquisición del bien o del servicio prestado”.



El consumidor puede hacer del conocimiento de la Dirección de atención y asistencia al consumidor, por medio de queja su denuncia cuando considera que la calidad o el servicio que ha recibido de un vendedor no corresponde al precio que pagó. O por vía telefónica llamando al 1544 número de teléfono que la Dirección de atención y asistencia al consumidor, pone a disposición de los consumidores y usuarios.

Verificadores de la Dirección de asistencia al consumidor, revisarán el libro y tomarán la queja que será trasladada al departamento de servicios al consumidor, para su resolución por la vía administrativa. Como lo establece el Artículo 16. del Acuerdo Gubernativo 777-2003 que señala. “El departamento de verificación y vigilancia dentro de su plan anual de supervisión o vigilancia deberá contemplar la verificación y cumplimiento de lo establecido en el Artículo 17 de La Ley.”

La Dirección se pondrá en contacto con el consumidor y el proveedor para resolver la queja. Haciendo uso de su facultad, que es la de ser intermediario entre el consumidor y el proveedor.

El Artículo 44 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece que para los efectos del artículo 74, cuando el consumidor o usuario concurra a interponer denuncia a la Dirección, el consumidor debe demostrar que registró su reclamo en el libro de quejas del proveedor dentro de los tres meses siguientes de adquirido el producto o dentro de los siete días hábiles, si este es un producto perecedero. Como consecuencia el proveedor debe reparar, sustituir, reponer o devolver la mercadería o dinero.

Significa que después de haber adquirido un bien, podrá volver con el proveedor para presentar su reclamo y apuntarlo en el libro de quejas para que se inicien los trámites de compensación a los que tiene derecho.



Es de importancia el señalar que cuando el consumidor efectúa su denuncia ante la Dirección de atención al consumidor, esta le solicitará que presente la factura correspondiente a su reclamo. Y que tanto la función, como la finalidad del libro de quejas, es la de ser el medio que pone a disposición de los consumidores y usuarios la Dirección de atención y asistencia al consumidor, para que los consumidores dejen constancia y manifiesten sus reclamos en contra de los proveedores, para que la misma tenga conocimiento de los abusos en contra de ellos, para que pueda cumplir con el objeto para el que fue creada, que es el de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

3.9. Datos estadísticos de quejas interpuestas ante la dirección de atención y asistencia al consumidor durante los años 2004 y 2005:

Cada día los consumidores exigen más el cumplimiento y respeto de sus derechos, lo cual se refleja en los registros de la dirección de atención al consumidor (DIACO), que confirma un aumento considerable en el número de las denuncias con relación al año 2005.

Se puede notar la diferencia en las comparaciones del año dos mil cuatro, con relación al dos mil cinco. En el que se registraron un total de 2,147 quejas, siendo los rubros de comercios, servicio telefónico y colegios. Mientras que durante el primer trimestre del año 2005 se habían recibido alrededor de 1,449. Siguiendo por su puesto los mismos rubros, indicándose que en el caso de comercios, las quejas se incrementaron de 141 a 470. Mientras que las denuncias contra colegios aumentaron en una forma desmedida.



En cuanto al servicio telefónico, se recibieron durante todo el año un total de 111 quejas, quejándose los consumidores de la mala calidad de los productos, pésimo servicio, incumplimiento de contratos y cobros excesivos.

Igualmente, se incrementaron las denuncias en contra de colegios privados. Por ejemplo, atendiéndose 46 demandas.

En el primer trimestre del presente año la Dirección de atención y asistencia al consumidor ha recibido 242 quejas por cobros excesivos en colegiaturas, sin dejar de un lado lo concerniente a denuncias contra el servicio telefónico que durante el primer trimestre del presente año se cuenta ya con 370 quejas.





CAPÍTULO IV

4. Estudio jurídico y social de la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República:

Las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y el libre mercado, han inspirado, al Congreso de la Republica de Guatemala a mejorar y modernizar el marco jurídico, defendiendo los derechos de los consumidores a través de aprobar el Decreto número 006-2003 referente a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Cuyo objetivo principal es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

4.1. Breve análisis del contenido de la Ley:

Obviamente, resulta imposible agotar todas las disposiciones de la Ley, en este breve comentario; lo que, además, excedería su propósito. Por ello, sólo enunciaremos en síntesis, algunas de las cuestiones relevantes introducidas por la norma comentada.

La Ley de protección al consumidor y usuario no busca únicamente defender derechos de los consumidores o usuarios, sino que dar a conocer las obligaciones tanto de consumidores como de proveedores.

Es interesante observar que las naciones, aun las mas desarrolladas, han creado instrumentos legales que tienden al control del comercio y que todas ellas se preocupan por frenar el abuso que puede propiciar una desenfrenada competencia.



Así mismo es de connotar que a través de la historia se han ido mejorando estos instrumentos legales de protección al consumidor, porque el comercio no es un hecho aislado e impersonal, sino que su finalidad es netamente social y porque en un momento dado, el comercio puede hacer surgir naciones poderosas o hundirlas en el caos.

El sistema económico guatemalteco deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios, o responde a las características de una economía moderna abierta y dinámica por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa, con relación a los proveedores.

4.2. Contenido de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario:

La Ley de protección al consumidor y usuario está compuesta de un total de 113 Artículos, divididos en nueve Capítulos y cada uno en diferentes secciones, de los que a continuación se hará un breve análisis de su contenido:

4.2.1. Capítulo I:

Dentro del Capítulo uno se establecen tres Artículos que se refieren a las disposiciones generales. Y se compone de los Artículos, del uno, al tres, regulando dentro de ellos que: “La Ley tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios, es decir, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios, así como establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia”.



Dentro del ámbito de aplicación de la Ley, quedan obligados a su cumplimiento, los proveedores de cosas o servicios; es decir, las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios, dentro del territorio nacional.

Así mismo las diferentes definiciones de anunciantes, bienes, consumidor, oferta, promoción, proveedor publicidad, servicio público, usuario y dirección.

En la sección segunda del Capítulo uno se establecen tanto los requisitos como la forma en que pueden estar organizados los consumidores y usuarios. Como asociaciones de consumidores, los que están legitimados para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, quienes deberán estar autorizadas por la autoridad de aplicación para funcionar como tales.

Las organizaciones de consumidores y usuarios, son asociaciones civiles sin fines de lucro, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003 del Congreso de la República.

A continuación creo de especial importancia determinar los pasos a seguir, como cada uno de los requisitos que la Ley establece para que los consumidores como los usuarios se constituyan como asociaciones de consumidores:



4.2.1.1. Pasos a seguir para la constitución de una organización en pro de la defensa de consumidores y usuarios:

-Asociarse siete personas, mayores de edad, en el libre ejercicio de sus derechos civiles, sin interés personal directo o indirecto con proveedores.

-Nombre de la asociación (No Fundación), actividad sin fines de lucro, su objeto deberá ser observando lo que para el efecto establecen los Artículos seis al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Creación y constitución de conformidad con la Ley, mediante escritura pública, accionada por notario hábil.

Siete personas integran la Junta Directiva:

-Presidente

-Vicepresidente

-Secretario

-Tesorero

-Tres vocales

-Faccionar acta de nombramiento del representante legal.

-Inscribir la asociación en el Registro Civil de la municipalidad donde tenga su domicilio.

-Inscribir a la asociación ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) para efectos de la exoneración de Impuestos y habilitación de libros contables.

Inscribirse ante la Dirección de atención y asistencia al consumidor, dentro de los 15 días, después de inscrita en el Registro Civil, presentando para el efecto:



- a. Primer testimonio de escritura constitutiva;
- b. Copia de estatutos y reglamentos internos y cualquier modificación o ampliación que se les hubiere hecho a los mismos;
- c. Certificación de inscripción de la asociación en el Registro Civil;
- d. Copia completa de la cedula de vecindad del representante legal;
- e. Certificación del acta en la que conste el nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Civil;

Además de la posible articulación de acciones para la que están facultadas, la Ley prevé que pueden actuar también en forma conciliatoria y extrajudicial, procurando lograr el acercamiento entre el consumidor que promueve un reclamo ante ellas y los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios, que presuntamente hayan violado la Ley.

4.2.2. Capítulo II:

Dentro del Capítulo dos se regula lo relativo a los derechos de los consumidores y usuarios, así como las obligaciones de los mismos. Desde el Artículo cuatro al Artículo 17 dividiéndolo en tres secciones que son los derechos de los consumidores, la organización de los consumidores y usuarios y los proveedores, las prohibiciones y el tema central de esta tesis que es el libro de quejas, tema del cual hice referencia en líneas anteriores.

4.2.3. Capítulo III:

Establece las disposiciones especiales, regulando del Artículo 18 al 52 dividiéndolo en siete secciones de la siguiente manera: información y publicidad,



normalización y metrología, créditos para el consumo, la prestación de los servicios, los servicios públicos, así como la seguridad de los productos y servicios, y la protección contractual. Dentro de las disposiciones de este capítulo se establece un tema que considero por su importancia hacer referencia:

4.2.3.1. Contratos de adhesión:

Son los contratos que se utilizan con mayor frecuencia dentro del comercio. La Ley establece que: Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.

Podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Se establece que se interpretarán las cláusulas de los contratos de adhesión de acuerdo con el contenido literal de las mismas, en caso de duda deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario.

Se dispone que sin perjuicio de la validez del contrato se tendrán por no convenidas las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte, y las que impongan la inversión de la carga probatoria en detrimento del consumidor

4.2.4. Capítulo IV:

Contiene la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. De la cual hice referencia de su objetivo en el capítulo dos, atribuciones, naturaleza, y régimen. Regulada de los Artículos 53 al 65 consecuentemente dividiéndolo en cuatro secciones,



las disposiciones generales, el director, el régimen económico y financiero, y control y fiscalización.

4.2.5. Capítulo V:

Que establece lo relacionado a la función y programas de tutela representando la dirección de atención al consumidor los intereses de los consumidores y usuarios contenidos de los artículos 66 y 67 respectivamente.

4.2.6. Capítulo VI:

Establece las normas aplicables en lo relacionado a las infracciones y sanciones, a las acciones u omisiones por parte de los proveedores y consumidores que violen normas jurídicas sustantivas contenidas en la presente Ley o abusen del ejercicio de los derechos y obligaciones y casos especiales de las infracciones contenidos de los Artículos del 68 al 76.

Así mismo establece que la autoridad encargada de la aplicación, procedimiento, sanciones y prescripción de las acciones, de ley analizada corresponde a la Dirección de atención y asistencia al consumidor, actuando como autoridad salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y acción corresponden a los órganos jurisdiccionales.

En cuanto al procedimiento, la autoridad de aplicación puede iniciar las actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores. Se levantará acta previa instancia de conciliación, consignando el hecho denunciado ó verificado y la



norma presuntamente transgredida. Si se tratare de un acta de inspección, que requiriera comprobación técnica posterior determinante de la infracción, se notificará al presunto responsable la infracción verificada. Luego de los descargos pertinentes y producida la prueba ofrecida para el caso de haber sido admitida, se dictará la resolución definitiva dentro del plazo de veinte días hábiles. La Ley regula a continuación, el camino recursivo que los infractores pueden seguir para la impugnación de los actos administrativos sancionatorios.

4.2.7. Capítulo VII:

Comprende los procedimientos administrativos para la solución de conflictos, establecidos del Artículo 77 al 104 dividido en cinco secciones, las cuales son: las disposiciones generales, el arreglo directo conciliatorio entre las partes, el arbitraje de consumo, el procedimiento administrativo, y la aplicación de las sanciones, de las que explico en el capítulo siguiente.

4.2.8. Capítulo VIII:

En el que se establecen las impugnaciones de las resoluciones emitidas por la dirección de atención al consumidor que pongan fin al procedimiento administrativo, regulándolas de los Artículos 105 al 106. entre los que se registrarán en su forma y plazos por lo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo, a la que haré referencia en el siguiente capítulo.

4.2.9. Capítulo IX:

Este Capítulo regula las disposiciones transitorias finales y derogatorias de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario estableciendo del Artículo 107 al 113, el inicio de funciones y el funcionamiento de la Dirección de atención y asistencia al consumidor.



Naturalmente, resulta imposible condensar en breves líneas, el contenido de una Ley tan compleja e importante como la comentada. De todas formas, el único propósito perseguido al acometer la tarea, era el de realizar un estudio de tipo jurídico y social para suministrar una sucinta información sobre sus previsiones.

Formulada tal advertencia, y como conclusión, es preciso señalar que no obstante el dispositivo legal creado constituye, un instrumento de suma importancia para la ineludible tutela jurídica del consumidor, que debe integrarse junto a las normas de los Códigos Civil y de Comercio.





CAPÍTULO V.

5. Procedimientos administrativos para la resolución de conflictos contenido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario:

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 006-2003 del Congreso de la República, se establecen los métodos alternativos o extrajudiciales de resolución de conflictos, también denominados métodos hetero compositivos, que consisten en acudir a las distintas formulas de solución, cuando surgen conflictos y controversias que puedan constituir infracción a la Ley.

Por ello, la Dirección de atención y asistencia al consumidor pone a disposición de los proveedores y consumidores, los distintos procedimientos alternativos, entre los cuales por su importancia se analizarán cada uno de los siguientes:

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

5.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes:

Antes de determinar el procedimiento directo conciliatorio que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, debemos de conocer lo que establece la doctrina, y nuestra legislación ordinaria, sobre conciliación.

En doctrina el origen etimológico de la palabra conciliación proviene del vocablo latino “conciliare”, que significa concertar, ponerse de acuerdo componer o conformar a dos partes que se debaten en controversias. Es decir, que es una Institución Jurídica muy antigua dentro del derecho, y que en nuestro país apenas se está desarrollando.

El licenciado Antonio Rivera Neutze, al referirse al tema de conciliación cita al colombiano Roberto Junco Vargas, quien expresa: “La conciliación es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más personas, quien o quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla parte activa y quien dirige u orienta, previo conocimiento de la situación de conflicto y por manejo de la comunicación, proponiéndoles formulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio de la solución al conflicto.”⁹

En el ámbito interno, encontramos regulado en el Artículo 49 de la Ley de Arbitraje Decreto 67-95 del Congreso de la República, la definición de Conciliación estableciendo que: “La conciliación es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo o imparcial, cuya función esencial consiste en, impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él, evitando así que el conflicto llegue a instancia jurisdiccional o arbitral”.

En consecuencia, al haber establecido en doctrina, como en nuestra legislación, el significado de la palabra conciliación. Es preciso desarrollar el procedimiento administrativo de conciliación, que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

⁹ Rivera Neutze, Antonio, **Arbitraje y conciliación**, Pág. 6



Se inicia el procedimiento de conciliación, con el planteamiento de la queja ante la Dirección de atención y asistencia al consumidor, para lo cual el consumidor o usuario que se considera agraviado deberá llenar el formulario que se le proporciona, en el que se describirá la queja.

Este formulario deberá contener la información a que hicimos referencia en el capítulo tercero de la presente investigación, y cualquier otra que se estime necesaria.

El consumidor o usuario al presentar la queja deberá identificarse plenamente, debiendo presentar, la documentación que acredite la compra del bien o la prestación del servicio reclamado.

Recibido el formulario de queja la dirección procederá a nombrar un conciliador, quién deberá llevar a cabo el proceso administrativo para la resolución del conflicto.

En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta se convertirá en audiencia de conciliación, el conciliador nombrado por la Dirección buscara avenir a las partes proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación; si se llegare a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En consecuencia, las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

5.2. Arbitraje de consumo:

El origen etimológico de la palabra Arbitraje viene del vocablo latino “arbitrari,” que significa el que puede decidir o hacer una cosa sin dependencia de otros. Ha sido



una de las primeras soluciones que el hombre encontró, para resolver los conflictos entre las personas. Por otra parte, se le atribuye a la sociedad primitiva el hecho de haber sido la primera comunidad de hombres que aplicó dicha Institución Jurídica.

Según Antonio Rivera Neutze, El Arbitraje es: “Un juicio de conocimiento jurisdiccional, derivado de una relación jurídica contractual. Por medio del cual, cuando hay controversias entre dos o más personas, empresas o estados, recurren a personas no vinculadas con el poder judicial, sino particular, o a una institución para que los designe, a las que reconocen autoridad y prestigio quienes después de apreciar los argumentos, pruebas y alegatos de las partes emitan un veredicto, conviniendo previamente en forma libre, a acatar el fallo, con características y efectos idénticos a una sentencia judicial denominada “Laudo Arbitral”.¹⁰

Dentro de las diferentes formas de Arbitraje encontramos también el de consumo, este tipo de arbitraje es un instrumento útil, para la resolución de los diferentes conflictos en asuntos de pequeña cuantía, se aplica principalmente, en el campo del Derecho Mercantil, el cual es parte del derecho privado, materia que me interesa y creo más adecuado, porque la resolución a la controversia es vinculante y directiva para ambas partes.

Sería antieconómico que el consumidor acudiera a los tribunales, por los altos costos del proceso, y la duración del litigio; mismos que absorberían todo el interés económico que el consumidor pudiera tener.

Se regula en el Artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el arbitraje de consumo, señalando que “En la primera audiencia o en cualquier momento,

¹⁰ Rivera Neutze, Antonio, **Ob. Cit.** Pág. 8

las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables.

Y no es que el arbitraje sea más importante que la conciliación, sino que este es un sistema rápido, eficaz, y voluntario, y que tanto uno como el otro, sirven de medio para la resolución de conflictos, por el cual consumidores y empresarios pueden resolver sus controversias en materia de consumo. Cuando las reclamaciones suelen ser de escasa cuantía.

5.3. Procedimiento administrativo:

En la sección cuarta del capítulo siete de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, también se regula el procedimiento administrativo, a través del cual la Dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, esta facultada para sancionar a los infractores que violen los derechos de los consumidores, la que podrá iniciarse, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o en todo caso, también lo puede presentar una asociación de consumidores.

5.3.1. Definición del procedimiento administrativo:

Es importante definir el procedimiento administrativo ya que es el medio para llegar a una resolución administrativa, la que puede traer como efecto la inconformidad de parte del administrado así como de determinados sectores sociales de la población.

Debe ser considerado de interés público, en él que se deben observar el cumplimiento de las leyes y reglamentos. Existen múltiples definiciones y conceptos, del procedimiento administrativo. En el siguiente apartado haré referencia los que considero más importantes.



Para el autor Miguel Acosta Romero, el procedimiento administrativo significa: “La serie de actos en que se desenvuelve la actividad o función administrativa”.¹¹

Raúl Rodríguez Lobato, mencionado por el autor Manuel del Río González, indica que: “Procedimiento Administrativo es la parte del Derecho Administrativo que estudia las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación e impugnación de las decisiones administrativas.”¹²

El licenciado Hugo Haroldo Calderón Morales, expone que el procedimiento administrativo deber ser conceptualizado como: “La serie de fases o etapas que comprende un expediente administrativo, que se ejecutan por o ante las autoridades administrativas o los funcionarios o empleados públicos cuya finalidad es la decisión administrativa.”¹³

Según el autor Jorge Mario Castillo González, el procedimiento administrativo: “Es el trámite administrativo que se hace ante autoridades administrativas no judiciales.” “Es aquel que resuelve determinada controversia, aplicando los principios y reglas del procedimiento administrativo”: “Consiste en resolver problemas planteados por medio de peticiones e impugnaciones.”¹⁴

Considero que la definición más adecuada es la que nos proporciona el licenciado Hugo Haroldo Calderón Morales, en su obra Derecho Procesal Administrativo.

El procedimiento administrativo no se sigue ante la jurisdicción judicial, sino ante los órganos dependientes del Organismo Ejecutivo, cuyas resoluciones son generalmente impugnables ante el correspondiente órgano del organismo judicial, previamente agotada la vía administrativa como lo veremos más adelante.

¹¹ Acosta Romero, Miguel, **Teoría general del derecho administrativo**, Pág.340.

¹² Del Río González, Manuel, **Compendio de derecho administrativo**, Pág.98.

¹³ Calderón Morales, Hugo Haroldo, **Derecho procesal administrativo**, Pág. 35.

¹⁴ Castillo González, Jorge Mario, **Derecho administrativo**, Pág. 385.

En el procedimiento administrativo no se puede decir que se trata de una serie de actos, pues no todas las etapas en el procedimiento administrativo producen efectos jurídicos, sino que se trata de hechos administrativos que suceden dentro del procedimiento administrativo.

5.3.2. Diferencias entre proceso y procedimiento administrativo:

Muchas veces se emplean como sinónimos los términos proceso y procedimiento, pero debemos establecer la diferencia entre ellos, de acuerdo a las transformaciones que recientemente han operado en el derecho administrativo.

Proceso, en general, significa un conjunto de actos, acontecimientos o realizaciones que suceden a través del tiempo y que tienen entre sí determinadas relaciones que les dan unidad.

El autor Miguel Acosta Romero, establece el concepto de proceso expresando que es: "El conjunto de actos realizados conforme a determinadas normas, que tienen unidad entre sí y buscan una finalidad, que es la resolución de un conflicto, la restauración de un derecho, o resolver una controversia preestablecida, mediante una sentencia. En esencia, el proceso siempre resulta materialmente jurisdiccional. En cambio, el procedimiento administrativo está integrado por un conjunto de normas legales o reglamentarias y hechos administrativos encaminados a producir un acto administrativo."¹⁵

¹⁵ Acosta Romero, Miguel, **Ob. Cit;** Pág. 340.



5.3.2.1. Por el órgano ante quien se realiza:

El procedimiento administrativo se verifica esencialmente ante los órganos de la administración pública; y, el proceso, esencialmente es ante órganos jurisdiccionales (juzgados, tribunales o cortes)

5.3.2.2. Por la finalidad que persigue:

El procedimiento administrativo tiene por finalidad la resolución administrativa; y el proceso su finalidad es la sentencia.

5.3.2.3. Por los efectos que produce:

La resolución administrativa final, dictada dentro del procedimiento administrativo no produce efectos de cosa juzgada, y la sentencia que resulta del proceso sí los produce.

5.3.2.4. Por su contenido:

Pueden ser legales o reglamentarios; los legales son los que están contenidos en la ley ordinaria, por ejemplo: los procedimientos de los recursos administrativos y los reglamentarios son los que están contenidos en los reglamentos.

5.4. Naturaleza jurídica del procedimiento administrativo:

Se discute si el procedimiento administrativo es una serie de actos administrativos o si el procedimiento administrativo sólo tiene un acto administrativo que es el final.

Esta cuestión se puede analizar desde el punto de vista de lo que realmente ocurre dentro del procedimiento, pues dentro del mismo se producen hechos como los dictámenes en general y estos por sí no producen efectos jurídicos.

Particularmente soy del criterio que dentro del procedimiento administrativo solo existe una cuestión que produce efectos jurídicos inmediatos al particular y es la resolución final del procedimiento, razón por la cual no existe una serie de actos ni siquiera preparatorios, lo único que produce efectos jurídicos es el acto o resolución final.

5.5. Principios del procedimiento administrativo:

Se ha planteado en el ámbito general del derecho procesal administrativo la necesidad de sistematizar el procedimiento administrativo y se busca satisfacer la necesidad de unificar en ese ámbito general a todos los órganos administrativos. Los principios de ello los relaciona el licenciado Hugo Haroldo Calderón Morales en su libro Derecho Procesal Administrativo, haciendo referencia a que en el Artículo dos del Decreto número 119-96 del Congreso de la República, Ley de lo Contencioso Administrativo, se encuentran contenidos algunos principios al establecer que: “Los expedientes administrativos deberán impulsarse de oficio, se formalizarán por escrito, observándose el derecho de defensa y asegurando la celeridad, sencillez y eficacia del trámite. La actuación administrativa será gratuita.”¹⁶

A continuación se analizan los principios más importantes que informan al procedimiento administrativo y que están contenidos en la obra del licenciado Jorge Mario Castillo González:

¹⁶ Calderón Morales, Hugo Haroldo, **Ob. Cit**; Pág. 35.



Para el autor Jorge Mario Castillo González.¹⁷ Todo procedimiento administrativo se debe regir por principios. Entre éstos podemos mencionar:

Legalidad;

Seguimiento de oficio;

Informalidad;

Derecho de defensa;

Imparcialidad;

Escrito;

Publicidad;

Sin costas, sencillo, rápido, económico y eficaz.

5.5.1. Principio de legalidad:

El principal objetivo del procedimiento administrativo es garantizar la debida protección al consumidor que pide la decisión administrativa o la impugna. Se deben observar estos principios y por sobre todo, cuidar que no se altere el orden público y el interés general, ya que el procedimiento debe ser encaminado al bienestar general.

Con estos principios se trata que la administración no dicte actos arbitrarios, contrarios a la finalidad de la administración pública o a los intereses de la generalidad o de los administrados en particular, y garantizar con ello la justicia administrativa en las resoluciones o actos que emite.

5.5.2. Principio de seguimiento de oficio:

Seguimiento de oficio significa que la administración pública no debe ser rogada dentro de sus procedimientos, sino por el contrario debe agilizar, desarrollar, dinamizar y vigilar que los procedimientos finalicen sin que para ello resulte como un proceso civil.

¹⁷ Castillo González, Jorge Mario, **Ob. Cit;** Pág. 392.



La administración pública y sus órganos tienen la obligación y responsabilidad de dirigir el procedimiento administrativo y ordenar que se practiquen cuantas diligencias sean necesarias, para dictar el acto o resolución final, independientemente que el mismo se inicie de oficio o a petición del interesado.

5.5.3. Principio de informalidad:

Todo procedimiento administrativo no debe estar sujeto a formalidad alguna, salvo en los casos especiales donde sí se requiere de algún tipo de formalismo en cuanto a requisitos.

Si hay formalidades dentro de la ley o el reglamento, los particulares y los funcionarios menores e intermedios deben ser debidamente informados y orientados a través de las circulares e instrucciones, para que cuando se inicie el procedimiento se cumplan los requisitos que se exigen desde el principio para no entorpecerlo ya iniciado, asegurando con ello la eficiencia de lo pedido.

En Guatemala, dentro del procedimiento no se cumple a cabalidad con este principio, principalmente con los medios de Impugnación, en los que se revisan como si fueran demandas judiciales, aplicando supletoriamente la Ley del Organismo Judicial y el Código Procesal Civil y Mercantil, lo que implica revestir de muchos formalismos al procedimiento administrativo.

5.5.4. Principio de defensa:

Este principio debe ser tomado como una norma general y obligatoria para la administración y consiste en que, el administrador antes de dictar una resolución, debe dar la oportunidad al particular que se defienda, principalmente si se trata de una

sanción o por el comportamiento personal del administrado. La administración tiene la obligación de informar al particular de la existencia del procedimiento, cuando se ha iniciado de oficio y le da la oportunidad de enterarse de contenido y los motivos del mismo. Para presentar dentro del procedimiento las pruebas que considere necesarias, a efecto de desvirtuar lo que la administración dice.

Este principio o derecho se encuentra contenido en el Artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala, aplicándolo supletoriamente en lo administrativo; pero si se hace un análisis de lo que significa la juridicidad, podemos considerar que el principio citado debe ser aplicado sin necesidad de una aplicación supletoria del Artículo constitucional mencionado, ya que toda disposición constitucional nunca puede ser supletoria, sino de observancia y aplicación prioritaria o preferente.

Este principio debe ser aplicado independiente, pues recordemos que los principios equivalen a normas, aún que no se encuentren plasmados en una ley, es decir, que tienen existencia por sí solos.

5.5.5. Principio de imparcialidad:

Si bien es cierto que el administrador debe cuidar por el orden público, también lo es que cuando pueda causar perjuicio al particular, o exista conflicto de intereses entre particulares, debe resolver en una forma imparcial atendiendo al interés público, sin inclinaciones hacia alguno de los administrados.

5.5.6. Principio de procedimiento escrito:

El procedimiento administrativo es eminentemente escrito y todas sus actuaciones, pruebas, inspecciones, etc. Deben quedar escritas dentro del mismo.

Los dictámenes, informes, notificaciones, peritajes, resoluciones, deberán plasmarse por escrito, ya sea mediante actas, oficios, providencias, notificaciones, etc, asegurando así la proyección de sus efectos hacia el futuro. Estos actos debidamente



ordenados en riguroso orden de fechas y plasmados en el documento forman el expediente. Para la administración pública la escritura es la prueba fehaciente que se cumplió con todas las formalidades contenidas en la ley. La escritura materializa la voluntad del órgano, la mantiene viva, la proyecta en el tiempo, es prueba palpable para que los actos previos, den nacimiento al acto administrativo y produzca el efecto perseguido y sea eficaz para lo pretendido. La forma escrita evita que las actuaciones sean cambiadas o alteradas en el transcurso del tiempo, dando seguridad, perdurabilidad y certeza al acto administrativo. El procedimiento administrativo debe ser escrito, pero debe ir combinado con la oralidad.

5.5.7. Principio de procedimiento sin costas:

Cuando en un procedimiento administrativo se dicta la resolución final, no hay pronunciamiento de condena en costas al administrado, ya que el procedimiento administrativo es gratuito, como lo establece el Artículo dos del Decreto número 119-96, Ley de lo Contencioso Administrativo.

5.5.8. Principio de publicidad:

Este principio de publicidad de los actos de la administración pública, lo consagra nuestra Constitución Política, en el Artículo 30, al establecer que: “Todos los actos de la administración son públicos. Los interesados tienen derecho a obtener, en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia.”



5.5.9. Principio de sencillez, rapidez, economía y eficacia:

Este conjunto de principios tiene como propósito posibilitar que la administración pública moderna no burocratice los expedientes y que, si se cumplieron los requisitos o se verificaron gestiones internas dentro del procedimiento, deberá resolverse conforme a la Ley.

En este caso el procedimiento administrativo debe culminar con un resultado que sea benéfico tanto para la administración como para los particulares.

5.6. Clasificación del procedimiento administrativo:

Como es normal dentro de las doctrinas del derecho administrativo, existe un sin número de clasificaciones del procedimiento administrativo. En tal sentido a continuación se expone la clasificación que a nuestro criterio consideramos la más importante:

5.6.1. Por la forma de iniciarse:

Fundamentalmente, son dos las formas en las que se puede iniciar el procedimiento administrativo: en primer lugar, una se origina cuando el particular pide o solicita algo a la Administración Pública; y la otra es de oficio, cuando el administrador, por alguna falta administrativa tiene que sancionar al administrado.

5.6.1.1. A petición del interesado:

Se inicia el procedimiento cuando el particular hace uso del derecho de petición contenido en el Artículo 28 de la Constitución Política de la República y pretende de la Administración Pública que se le conceda algún beneficio. En este caso, es el particular



el interesado en que el órgano administrativo inicie el procedimiento, ya sea por simple petición, por medio de queja recurso o medio de impugnación y por denuncia administrativa.

5.6.1.2. De oficio:

Un procedimiento se puede iniciar de oficio, cuando, sin que medie petición del administrado, hay violaciones a leyes y reglamentos y se impone alguna sanción administrativa.

5.7. Recursos administrativos que proceden en contra de las resoluciones emitidas por la Dirección de atención y asistencia al consumidor:

Las resoluciones de la Dirección de atención y asistencia al consumidor, que pongan fin al procedimiento administrativo pueden ser impugnadas a través de los recursos de revocatoria y de reposición que de acuerdo a lo señalado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se resolverán de conformidad con lo que establece la Ley de lo Contencioso Administrativo.

5.7.1. Legitimación para plantear los recursos administrativos de revocatoria y reposición:

En el Artículo 10 de la Ley de lo Contencioso Administrativo se establece quien es la persona legitimada para plantear el recurso administrativo dependiendo que autoridad fue la que emitió la resolución que afecta sus intereses: "Los recursos de Revocatoria y Reposición podrán interponerse por quien haya sido parte en el expediente o aparezca con interés en el mismo".

Como lo establece la Ley anteriormente citada lo denomina en su epígrafe como legitimación, que no es más que la facultad o derecho que tiene toda persona de oponerse a las decisiones de la administración pública por medio de los recursos administrativos. De acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, pueden impugnarse las resoluciones dictadas por la Dirección de atención y asistencia al consumidor que pongan fin al procedimiento administrativo, por la persona afectada en su patrimonio o en su persona con la disposición de la administración pública. Las personas legitimadas para poder impugnar las resoluciones que dicte la Dirección son el consumidor y el proveedor.

5.7.2. Procedencia de los medios de impugnación:

Los procedimientos de impugnación de las resoluciones administrativas, son todos aquellos recursos que los particulares tienen a su disposición para oponerse a las resoluciones de la administración pública, los cuales se encuentran dispersos dentro de la legislación guatemalteca. Se justifican porque todo administrado tiene derecho a que se aplique la legalidad y la juridicidad en las resoluciones que en su contra se dictan, ya que estas deben estar de acuerdo con las formalidades que las leyes preceptúan y que se produzcan dentro del ejercicio de la competencia, el órgano administrativo que ha proferido la resolución.

Procede pues, el derecho a las impugnaciones cuando hay alguna resolución o acto administrativo de cualquier naturaleza o de cualquier autoridad administrativa que apartada de derecho, afecta los derechos e intereses de los particulares quienes tienen la facultad legal de oponerse a las resoluciones administrativas, a través de los recursos o medios de impugnación correspondiente.



La competencia es obligatoria para los órganos administrativos, ya que es el derecho de los particulares el que las resoluciones administrativas tienen que ser emitidas por órganos competentes, conforme la ley. De no ser así, cuentan con los medios legales para protegerse y obtener de la administración la revisión de un acto administrativo, con el propósito de logra el reparo de una violación a los derechos, la revocatoria o anulación del acto que lesiona los derechos del administrado o particular.

5.7.3. Recurso de revocatoria:

El vocablo revocar viene del latín "revocare", que significa: apartar, retraer, retroceder, disuadir, dejar sin efecto. El autor Castillo González, explica que la revocación "Es la decisión unilateral de la Administración Pública que retira un acto administrativo del campo jurídico" ¹⁸

La Ley de lo Contencioso Administrativo, establece en su Artículo número siete que "Procede el recurso de revocatoria en contra de las resoluciones dictadas por autoridad administrativa que tenga superior jerárquico dentro del mismo ministerio o entidad descentralizada o autónoma". Se interpondrá dentro de los cinco días siguientes al de la notificación de la resolución, en memorial dirigido al órgano administrativo que la hubiere dictado.

A este recurso doctrinariamente se le denomina jerárquico, porque sé ésta impugnando una resolución de un órgano subordinado de una misma escala jerárquica y dentro del mismo órgano administrativo se resuelve, siendo el revisor de la juridicidad del acto administrativo el superior jerárquico; por ejemplo, si el Director de la Dirección de asistencia al consumidor, emite una resolución y esta es impugnada por el particular afectado, el competente para resolver el recurso administrativo es el Ministro de Economía.

¹⁸ Castillo González, Jorge Mario, **Ob. Cit;** Pág. 385



Las decisiones finales tomadas por los órganos de la administración, que afectan al particular, pueden ser revisadas por el superior jerárquico del que las emitió, pudiendo ser reformadas, confirmadas o revocadas.

Debe tenerse presente que los actos administrativos se revocan pero las leyes, reglamentos y acuerdos gubernativos y ministeriales, no se revocan, se derogan.

5.7.3.1. Requisitos para plantearlo:

La Ley de lo Contencioso Administrativo establece en el artículo 11, que en el memorial de interposición de los recursos de revocatoria y de reposición se exigirán los requisitos siguientes:

- I Autoridad a quien se dirige.
El memorial deberá contener el nombre del órgano administrativo que emitió la resolución;
- II Nombre del recurrente y lugar en donde recibirá notificaciones.
Si no se cumple con este requisito, la persona corre el riesgo de que no se le corra audiencia en el trámite del recurso;
- III Identificación precisa de la resolución que impugna y fecha de la notificación de la misma. El interesado deberá identificar claramente el número de la resolución, la fecha de la emisión y día en que se le dio la notificación;
- IV Exposición de los motivos por los cuales se recurre.
Él interponente, debe explicar detalladamente las causas de su inconformidad, explicando la lesión que le provoca la decisión del órgano;



V Sentido de la resolución que según el recurrente deba emitirse en sustitución de la impugnada.

El administrado pedirá en la forma que debe resolver su petición, ya sea modificando, ampliando o revocando la decisión impugnada;

VI Lugar, fecha y firma del recurrente o su representante, si no sabe o no puede firmar imprimirá la huella digital de su dedo pulgar derecho u otro que especificará.

Si la persona afectada, es una entidad jurídica, solo su representante legal puede plantearla en su nombre, para tal caso deberá acreditar su representación en el acto de la presentación del recurso, si no lo hiciere corre el riesgo que le rechacen.

En el caso de que la persona no pueda firmar, tratándose de una persona individual, podrá dejar su impresión digital, lo que debe constar en el memorial.

El auxilio de abogado, no es requisito esencial en la impugnación administrativa. para que una resolución pueda ser objeto de revocatoria, el órgano que la emitió, deberá contar con una autoridad superior dentro de la misma entidad u órgano; en otras palabras el ente deberá estar subordinado a un órgano superior, ya que de lo contrario no procedería dicho recurso.

5.7.3.2. Plazo y ante quien se interpone:

En recurso de revocatoria el plazo para interponerlo es de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, como lo establece el Decreto 119-96 en el Artículo siete: "Se interpondrá dentro de los cinco días siguientes al de la notificación de la resolución en memorial dirigido al órgano administrativo que la hubiere dictado."



5.7.4. Recurso de reposición:

El Artículo nueve de la Ley de lo Contencioso Administrativo señala que el recurso de reposición, procede en contra de las resoluciones dictadas por los Ministerios y, contra las dictadas por las autoridades administrativas superiores individuales o colegiadas de las entidades descentralizadas o autónomas el que podrá interponerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación. El recurso se interpondrá directamente ante la autoridad recurrida. Indicando, además, que no cabe este recurso contra las resoluciones del Presidente o Vicepresidente de la República o contra las resoluciones dictadas en el recurso de revocatoria.

El recurso de reposición aquí expuesto, se debe de interponer contra las resoluciones emitidas por el Ministro de Economía, que es el superior en la escala jerárquica, del Ministerio de Economía.

5.7.4.1. Requisitos para plantearlo:

Para plantear este recurso se debe de cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 11 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, los mismos requisitos establecidos para plantear el recurso de revocatoria, ya expuesto.

5.7.4.2. Plazo y ante quien se interpone:

El plazo para interponer el recurso de reposición es de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, como lo informa el Decreto 119-96 en el Artículo nueve " Se interpondrá dentro de los cinco días siguientes



al de la notificación de la resolución en memorial dirigido a la autoridad administrativa que la hubiere dictado".

Con la notificación de la resolución final del recurso que se hubiere interpuesto, se da por finalizado o agotado el procedimiento administrativo, teniendo el afectado la facultad de acudir a las instancias judiciales para que mediante el proceso contencioso administrativo, se revisen las actuaciones de la administración pública.





CONCLUSIONES:

1. La Dirección de atención y asistencia al consumidor es la que tiene la potestad de velar y defender los derechos de los consumidores.
2. La función del libro de quejas, es ser el medio que la Dirección de atención y asistencia al consumidor pone a disposición del consumidor para que este haga valer su derecho de reclamo, cuando ha sido objeto de abusos por parte del proveedor.
3. Que las formas de denunciar el abuso de los proveedores hacia los consumidores es a través del uso del libro de quejas, vía telefónica, escrito o personalmente ante la Dirección de atención y asistencia al consumidor.
4. Existe desconocimiento de los derechos del consumidor, debido a poca información de la función y utilización del libro de quejas, además del poco interés por parte del consumidor, de conocer la forma en que puede hacer valer esos derechos y el procedimiento que se sigue desde el momento en que asienta su queja en el libro de quejas.
5. Hay personas que aunque tengan el conocimiento de la función y utilización del libro de quejas, no hacen uso de él por el temor a que exista algún tipo de represalias en contra de ellas, o que no se les atiende como es debido y hasta ser maltratados verbalmente.
7. Consumidor es aquella persona física que adquiere bienes y requiere servicio, que toma sus decisiones de consumo basándose, en el mejor precio y la calidad de acuerdo a su capacidad económica.
8. Se comprueba la hipótesis propuesta de la presente investigación, al confirmar que el libro de quejas, no cumple con los objetivos para los cuales fuera creado.





RECOMENDACIONES

1. La Dirección de atención y asistencia al consumidor, debe fortalecer el proceso de comercialización y velar porque se cumpla con todo lo estipulado en los convenios actualmente firmados a efecto de garantizar la defensa de los derechos de los consumidores.
2. Se recomienda a la Dirección de atención y asistencia al consumidor, unificar esfuerzos con escuelas, colegios y universidades de todo el territorio nacional, por medio de conferencias y talleres para que contribuyan a divulgar, orientar, educar y mejorar los hábitos de consumo, obteniendo así una mejor calidad de vida.
3. Que a través de la capacitación constante del personal encargado de la aplicación de los diversos procedimientos que resuelven controversias, entre consumidores y proveedores, se promueva en mayor medida, la vía alternativa de resolución de conflictos.
4. La Dirección de atención y asistencia al consumidor debe promover e incentivar la creación de organizaciones de consumidores, para que exijan al gobierno, el cumplimiento de sus obligaciones constitucionales, de brindar el apoyo y la defensa de los consumidores y usuarios en Guatemala.





BIBLIOGRAFÍA:

- ACOSTA ROMERO, Miguel. **Teoría general del derecho administrativo**. 10^a. ed: México, Ed. Porrúa, 1990.
- Asociación de Investigación y Estudios Sociales "ASIES". **Seminario perspectivas de la protección al consumidor**. Antigua Guatemala, (s.e.), 1996.
- AYAU CORDÓN, Manuel F. **El proceso económico**. México Ed. Diana, 1994.
- BERCOWITZ, Alfonso. **Protección a los consumidores en el derecho español estudios sobre consumo**. Madrid, España: Ed. Tecnos, 1984.
- BERCOWITZ, Alfonso. **Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores**. Madrid, España: Ed. Tecnos, 1987.
- BIDART CAMPOS, Germán. **El sistema constitucional argentino en los sistemas, constitucionales iberoamericanos**. Madrid, España: Ed. Dykinson, 1992.
- BOTANA GARCÍA, Gema y Miguel Ruiz Muñoz. **Curso sobre protección jurídica del consumidor**. Madrid, España: ed. Jurídicas, 1999.
- BROSETA PONS, Eta. **Aspectos generales para una introducción sobre el derecho de los consumidores. Estudios de derecho mercantil**. Madrid, España: (s.e.) 1981.
- CABANELLAS DE TORRE, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. 14^a. ed; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1980.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho procesal administrativo**. 2^a. ed; Guatemala: Ed. Llerena, 1999.
- CASTILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. Guatemala: Ed. Instituto Nacional de Administración Pública, 1990.
- CARRASCO PERERA, Díaz y Regañón García Alcalá. **El arbitraje de consumo**. Madrid, España: Ed. Tecnos, 1998.
- CARRASCO PERERA, Ángel y otros. **Estudio sobre el derecho de consumo en España**. España: Ed. Castilla la Mancha, 2001.
- DEL RÍO GONZÁLEZ, Manuel. **Compendio de derecho administrativo**. Distrito Federal, México: Ed. Cárdenas, 1981.
- ESTÉVA GALLICCHIO, Eduardo. **El sistema constitucional uruguayo en los sistemas iberoamericanos**. Madrid, España: Ed. Dykinson, 1992.



FERNÁNDEZ GIMERO, José Pascual. **Derecho de consumo**. Valencia, España: Ed. Warner, 1999.

FERNÁNDEZ DE LA BUELGA, Luis Escanciano. **La oferta y la demanda**. Madrid, España: Ed. Civitas, 1996.

GUTIÉRREZ FALLA, Laureano F. **El consumidor y la clientela**. Montevideo, Uruguay: Ed. Anuario, 1984.

HAYEK, Friederich A. **La fatal arrogancia económica**, Guatemala: Ed. Francisco Marroquín, 1989.

HARB, Benjamín Miguel. **El sistema constitucional boliviano en los sistemas constitucionales iberoamericanos**. Madrid, España: Ed. Dykinson, 1992.

KENNEDY, John F. **Día mundial de los derechos del consumidor**. Guatemala, (s.e.) 1962.

LASARTE, Carlos. **Curso de derecho civil patrimonial**. Madrid, España: Ed. Tecnos S.A. 1990.

LAPTEV, Víctor. **Derecho económico**. Moscú: Ed. Progreso, 1989.

MCDANIEL Jr, Carl. **Curso de mercadotecnia**. México, Ed. Harper Latinoamérica, 1989.

NOGUERA ALCALÁ, Humberto. **El sistema constitucional chileno en los sistemas constitucionales iberoamericanos**. Madrid, España: Ed. Dykinson, 1992.

Organización Internacional de las Asociaciones de Consumidores Unidos "I O C U". **Primer seminario el mejoramiento de la protección al consumidor**, Parlacen Guatemala, (s.e.), 1992.

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

PÉREZ GALLARDO, Leonardo. **Lecturas de obligaciones y contratos**. La Habana, Cuba: Ed. Barreiro y Ramos, 2000.

PRADA ALONSO, Javier. **Protección del consumidor y responsabilidad civil**. Madrid, España: Ed. Jurídicas y Sociales, 1998.

RIVERA NEUTZE, Antonio. **Arbitraje y conciliación**. Guatemala: Ed. Impresos Jurídicos, 1996.



RANCES. **Diccionario ilustrado de la lengua española.** Barcelona, España: Ed. Ramón Sopena, 1978.

SERRA ROJAS, Andrés. **Derecho económico.** México: Ed. Porrúa, 1999.

VON MISES, Ludwin. **Liberalismo.** Guatemala: Ed. Francisco Marroquín, 1989.

VON MISES, Ludwin. **El mercadeo.** Guatemala: Ed. Francisco Marroquín, 1987.

Legislación:

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

Ley de lo Contencioso Administrativo. Decreto número 119-96, del Congreso de la República de Guatemala.

Ley de Protección al Consumidor. Decreto Ley número 1-85, del Jefe de Estado de la República de Guatemala.

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

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. Acuerdo Gubernativo número 48-85.

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

Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor y Usuario. Acuerdo Gubernativo número 425-95.