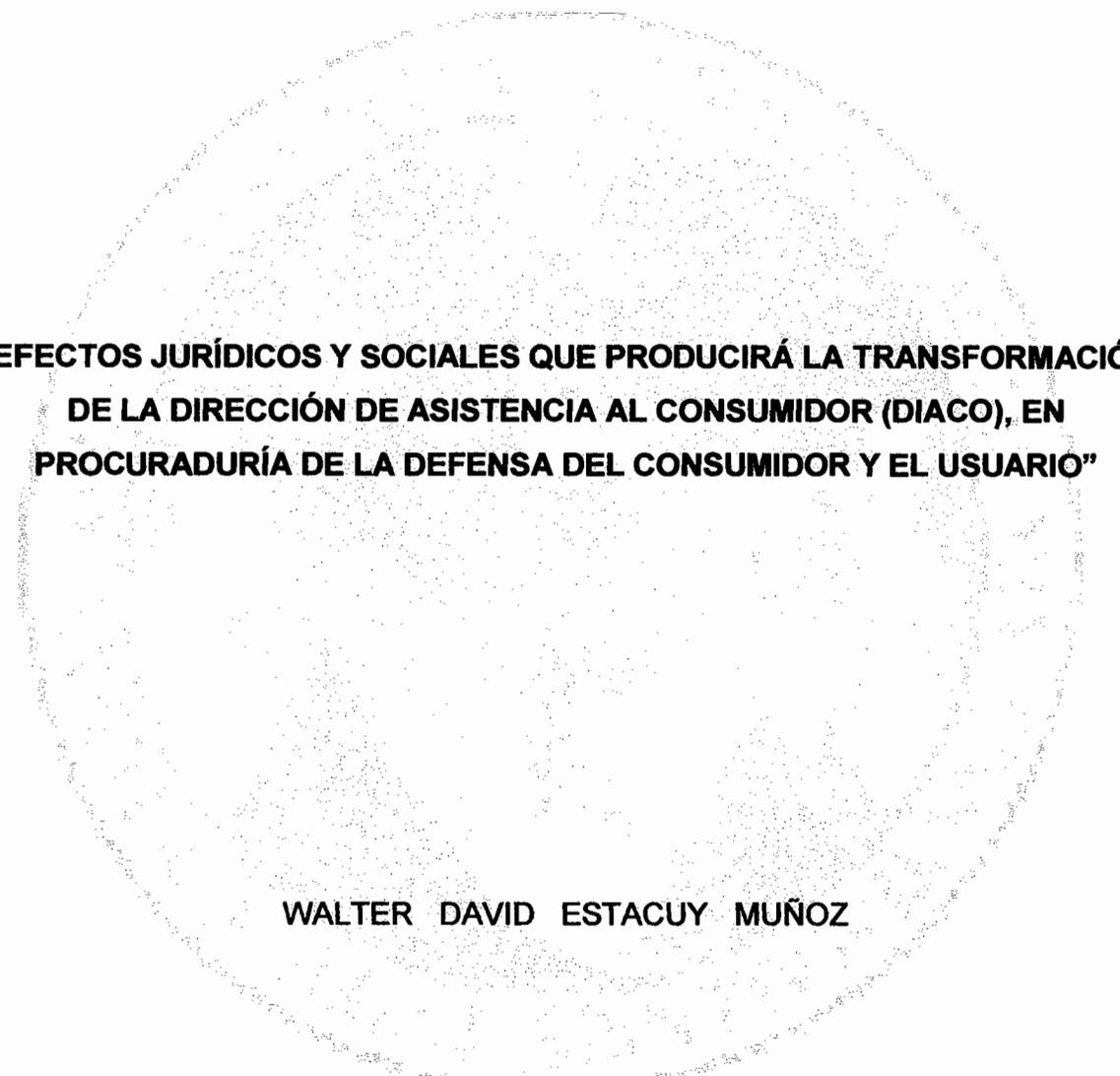


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**“EFECTOS JURÍDICOS Y SOCIALES QUE PRODUCIRÁ LA TRANSFORMACIÓN
DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO), EN
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO”**

WALTER DAVID ESTACUY MUÑOZ

GUATEMALA, FEBRERO DE 2010

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

**“EFECTOS JURÍDICOS Y SOCIALES QUE PRODUCIRÁ LA TRANSFORMACIÓN
DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO), EN
PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO”**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

WALTER DAVID ESTACUY MUÑOZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, febrero de 2010



HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS 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. Mario Estuardo León Alegría
VOCAL V:	Br. Luís Gustavo Ciriaiz Estrada
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL

Primera Fase:

Presidente:	Lic.	Luis Alfredo Gonzáles Rámila
Secretario:	Licda.	Mayra Yojana Véliz López
Vocal:	Licda.	Berta Aracely Ortiz Robles

Segunda Fase:

Presidente:	Licda.	Aura Marina Chang Contreras
Secretario:	Licda.	Eneida Victoria Reyes de Mancio
Vocal:	Lic.	Juan Ramiro Toledo Álvarez

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

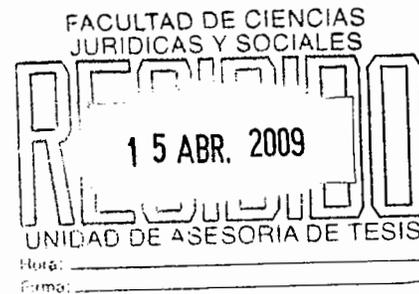


LICENCIADA DENISE EMILIA FUENTES REYES
10ma. Avenida 0-15 zona 19
La Florida, Guatemala.
Teléfono: 24328557

Guatemala, 27 de Marzo de 2009

Licenciado

Carlos Manuel Castro Monroy
Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.



Respetable Licenciado Castro Monroy:

Tengo el profundo placer de dirigirme a usted en cumplimiento de la providencia de fecha veintisiete de febrero del año dos mil nueve, en virtud de haber sido nombrada ASESORA, del trabajo de tesis del bachiller **Walter David Estacuy Muñoz**, intitulado **“EFECTOS JURÍDICOS Y SOCIALES QUE PRODUCIRÁ LA TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO), EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO”** me permito informarle que dicho trabajo contiene:

El estudio realizado se ha llevado a cabo en varias sesiones de trabajo en las que se han podido establecer los derechos constitucionales, individuales, civiles, del consumidor, así como el desarrollo de las normas jurídicas nacionales vigentes o por crearse que regulan a las instituciones encargadas de la protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios; se puede decir que la investigación que realizo el bachiller Walter David Estacuy Muñoz, ha sido asesorada y desarrollada en forma satisfactoria.

Que la presente investigación ha utilizado métodos y técnicas de investigación necesarias y correctas para el desarrollo de la presente tesis, la metodología, las

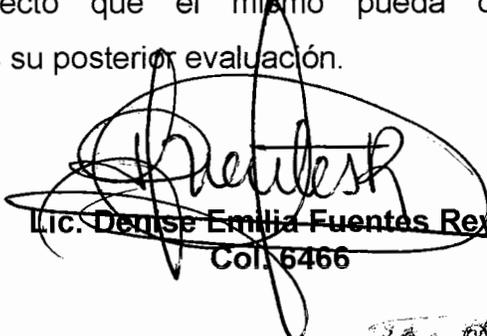


LICENCIADA DENISE EMILIA FUENTES REYES
10ma. Avenida 0-15 zona 19
La Florida, Guatemala.
Teléfono: 24328557

formas de redacción, así como la bibliografía adecuada y que además emitió en forma correcta y acertada las conclusiones y recomendaciones, las cuales son acordes al trabajo que realizó, con lo cual se comprueba la hipótesis planteada conforme a la proyección científica de la investigación, ya que aplicando los métodos y técnicas apropiadas se resuelve el problema planteado y lograr determinar cuáles son los efectos jurídicos y sociales que producirá la transformación de una institución por otra.

En cuanto a los requisitos que reúne el presente trabajo se asesoró para que fueran acordes a los establecidos en el normativo para el Examen General Público especialmente los del Artículo 32 del mismo, además en la redacción del presente trabajo es prudente decir que se han observado las técnicas gramaticales con lo cual se ha logrado brindar definiciones, análisis, analogías, formas comparativas y estudios de causa y efecto, para lograr con ello, una presentación acorde al tecnicismo gramatical.

El presente trabajo constituye un aporte científico para la normativa jurídica y en general para el sistema jurídico guatemalteco, a la vez que contiene conclusiones congruentes que se ajustan al contenido de su trabajo, por lo que considero que reúne en general los requisitos establecidos en el **Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales del Examen General Público**. De lo anteriormente expuesto y reuniendo los requisitos legales prescritos, es suficiente razón para emitir el siguiente: **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto que el mismo pueda continuar con el trámite correspondiente para su posterior evaluación.


Lic. Denise Emilia Fuentes Reyes
Col. 6466

Denise Emilia Fuentes Reyes
ABOGADA Y NOTARIA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, C. A.



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veinte de abril de dos mil nueve.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) MARCO ANTONIO AGUILAR PALMA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante WALTER DAVID ESTACUY MUÑOZ, Intitulado: "EFECTOS JURÍDICOS Y SOCIALES QUE PRODUCIRÁ LA TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO), EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) 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 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".


LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc.Unidad de Tesis
CMCM/sllh



Lic. Marco Antonio Aguilar Palma

ABOGADO Y NOTARIO

6a. Avenida 0-60, Zona 4

Gran Centro Comercial Zona 4 - Torre Profesional Uno
Oficina 502 - Teléfono: 2335-2136 • Guatemala, C. A.



Guatemala, 01 de Julio de 2009

Licenciado

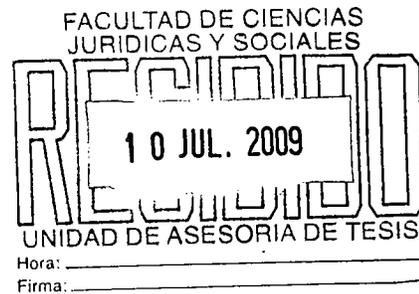
Carlos Manuel Castro Monroy

Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Universidad de San Carlos de Guatemala

Su despacho.



Respetable Licenciado Castro Monroy:

En respuesta a la resolución de fecha veinte de abril del año dos mil nueve, en la que se me nombro REVISOR, del trabajo de tesis del bachiller **Walter David Estacuy Muñoz**, intitulado **“EFECTOS JURÍDICOS Y SOCIALES QUE PRODUCIRÁ LA TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO), EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO”**. El presente trabajo se desarrollo de la siguiente forma:

Realizando un profundo análisis de los derechos del consumidor, el desarrollo de los principios doctrinarios, teorías y normas jurídicas vigentes así como la iniciativa de ley, que desarrollan las instituciones encargadas de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios con relación a los productores y distribuidores; puedo apuntar que la averiguación que realizó el bachiller Walter David Estacuy Muñoz, ha sido revisada y concluida en forma placentera.

El desarrollo de la averiguación ha sido a través de la utilización de los métodos de análisis jurídicos y las técnicas de investigación necesarias; así también los métodos y las formas de redacción, haciendo uso de la bibliografía sugerida; procediendo de esa



Lic. Marco Antonio Aguilar Palma

ABOGADO Y NOTARIO

6a. Avenida 0-60, Zona 4

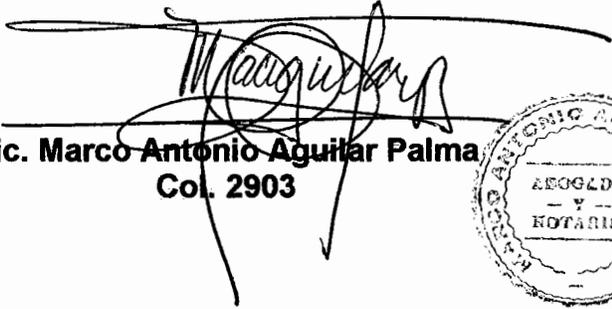
Gran Centro Comercial Zona 4 - Torre Profesional Uno

Oficina 502 - Teléfono: 2335-2136 • Guatemala, C. A.

forma a la redacción adecuada y enfocada de las conclusiones y recomendaciones aportadas al presente trabajo las cuales son afines al mismo, comprobando la hipótesis planteada y aplicando las herramientas necesarias como lo son los métodos y técnicas de investigación, se resuelve el problema planteado y se logra comprobar cuales son los efectos jurídicos y sociales que producirá la transformación de un organismo por otro.

Tomando en cuenta que la redacción del presente trabajo reúne los requisitos que previamente fueron establecidos en el Artículo 32 del normativo para el Examen General Público; y señalando que se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos, la metodología, y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, la contribución científica de la misma, las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada, condiciones congruentes con los temas desarrollados dentro de la investigación, y el desarrollo de derecho comparado entre varias legislaciones, logrando con ello, una presentación valiosa e importante para nuestro marco jurídico.

Por lo que consideró que reúne los requisitos establecidos en el **Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales del Examen General Público**. En tal orden de ideas y cumpliendo con los requisitos prescritos, es prudente emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto que el mismo pueda ser evaluado por el Tribunal Examinador previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y los títulos profesionales de Abogado y Notario.


Lic. Marco Antonio Aguilar Palma
Col. 2903



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, Zona 12



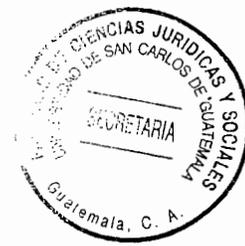
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, veintisiete de enero del año dos mil diez.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante WALTER DAVID ESTACUY MUÑOZ, Titulado EFECTOS JURÍDICOS Y SOCIALES QUE PRODUCIRÁ LA TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO), EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

MTCL/sllh.





ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por el privilegio de darme la vida eterna, a través de su hijo Jesucristo; y al Espíritu Santo por darme la guía necesaria para la presentación de este trabajo, posible por su misericordia.

A MIS PADRES:

Miguel Ángel Estacuy Natareno y Ana María Muñoz Pérez, por los valores que me han inculcado y la familia que me han brindado, como homenaje a sus múltiples esfuerzos y el amor que me han proporcionado.

A MI HERMANA:

Ana María de los Angeles Estacuy Muñoz, con mucho amor, como agradecimiento por su comprensión ayuda y ejemplo; como motivación para la consecución de sus estudios.

A MI FAMILIA:

En especial a mis abuelos Olga Natareno (Q.E.P.D.), Pedro Estacuy (Q.E.P.D.), Josefina Pérez, Leandro Muñoz (Q.E.P.D.), por ser pilares de mi descendencia; así mismo a todos mis tíos y primos con cariño especial.

A MIS AMIGOS:

Allan, Keny, Lenyn, Mynor Contreras y familia, Myriam Sanabria y familia, Belveth, Belly, Babel, Suilma, Esmeralda, por los valiosos momentos compartidos,



Vinicio, Roberto, Héctor, Rodrigo, Jorge, Jesús, Willy, Javier, Fabiola, Gabriela, Marisa, Helena, Stephanie; por su ayuda y apoyo en diversos momentos de mi vida.

A LOS ABOGADOS Y NOTARIOS:

Efraín Guzmán, Francisco Trinidad, Omar Barrios, Patricia de Gordillo, por darme su orientación e instrucción, y con especial afecto a Marco Antonio Aguilar Palma y Denise E. Fuentes Reyes, por su valiosa colaboración.

A MIS FORMADORES:

Colegio Italiano de Guatemala, en especial a la magna, pontífice, tricentenaria y autónoma UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, a través de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

AL PUEBLO DE GUATEMALA:

con gratitud, porque con su contribución han hecho de mi sueño una realidad en lo que respecta a la formación académica estatal.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción	i

CAPÍTULO I

1. Antecedentes históricos y definiciones en general	1
1.1. Historia de la actividad de consumo y utilización de productos	1
1.2. Los Fenómenos económicos que originaron el consumo y la utilización de productos	4
1.3. La necesidad de consumir y utilizar productos	5
1.4. Las relaciones sociales económicas que surgen de la producción de bienes y prestación de servicios	7
1.5. Historia de la actividad de consumo y utilización de productos en Guatemala	9
1.6. Definiciones en general	12
1.6.1. Definición de consumo	12
1.6.2. Definición mercantil de consumo	14
1.7. Del consumidor y el usuario	14
1.7.1. Consumidor	15
1.7.2. Usuario	17
1.7.3. Diferencia entre consumidor y usuario	18
1.8. Productos, bienes y servicios	19
1.8.1. El producto	20
1.8.1.1. Clasificación de los productos	22
1.8.2. De los bienes	22
1.8.3. De los servicios	25
1.8.3.1. Clasificación de los Servicios	27

CAPÍTULO II

2.	Dirección de atención y Asistencia al Consumidor (Diacó)	29
2.1.	Antecedentes históricos	29
2.1.1.	Antecedente mejicano	31
2.1.2.	Antecedentes centroamericanos	33
2.1.3.	Antecedente guatemalteco	34
2.2.	Definición de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	38
2.3.	Principios doctrinarios	39
2.3.1.	Justicia social	41
2.3.2.	Tutelaridad de los consumidores y usuarios	42
2.3.3.	Garantías irrenunciables	42
2.3.4.	Interés social	43
2.3.5.	Orden público	43
2.4.	Normas que regulan la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor (Diacó)	44
2.5.	Características	46
2.6.	Funciones	46
2.7.	Programas que aplica en pro de los usuarios y consumidores	49

CAPÍTULO III

3.	Procuraduría de defensa del consumidor y el usuario	55
3.1.	Origen de la procuraduría	55
3.2.	Definición	57
3.3.	Sustanciación legal	58
3.3.1.	La iniciativa	61
3.3.2.	La discusión	62
3.3.3.	La aprobación	63

	Pág.
3.3.4. La sanción	64
3.3.5. La publicación	65
3.4. Objetivos primordiales de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario	65
 CAPÍTULO IV 	
4. Efectos de la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario	71
4.1. Definiciones en general	71
4.2. Efectos jurídicos	73
4.2.1. De carácter administrativo	74
4.2.2. De carácter normativo	88
4.3. Efectos sociales	97
CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIONES	125
ANEXOS	127
BIBLIOGRAFIA	131



INTRODUCCIÓN

Históricamente, el ser humano se ha desarrollado en diversas áreas de la vida, este desarrollo lo ha alcanzado gracias a la realización de distintas actividades, surgiendo estas desde el momento en que se transforma la naturaleza y se obtienen bienes que se utilizan para la subsistencia como tal. Bienes que se obtienen de la naturaleza, en algún momento dado han pasado a adquirirse de la transformación de la materia; esto ha determinado en la mayoría de los casos, la necesidad de la adquisición de los bienes o servicios que han sido puestos al alcance de las personas, se han desarrollado a lo largo de los tiempos, haciendo de la materia un producto o servicio necesario para la subsistencia o mejoramiento de la vida en sus diversas áreas.

El Estado de Guatemala consciente que la relación entre productores, distribuidores y usuarios o consumidores ha sido parcializada y muchas veces injusta, ha creado instituciones para que a su vez desarrollen mecanismos que tiendan a nivelar la relación existente entre unos y otros, respetando los derechos de los consumidores, tal es el caso que actualmente existe una iniciativa de ley dentro del Congreso de la República que creará una institución denominada Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, que sustituirá a la Dirección de Asistencia al Consumidor DIACO; tal reemplazo supone una transformación de una dirección -dependencia de un ministerio- a una procuraduría -con autonomía en su ejercicio- que será la entidad encargada de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios en las relaciones comerciales existentes o a futuro.

Teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos y en ese orden de ideas pude realizar el estudio y análisis de la hipótesis utilizando los métodos de investigación analítico sintético, deductivo e inductivo, los cuales fueron utilizados en unión con las técnicas de fichas bibliográficas, con las que se pudo desarrollar las teorías que sirvieron para fundamentar este trabajo de tesis.



Se hace necesario entonces, el análisis jurídico de la transformación indicada y plantearse la interrogante que surge de la hipótesis ¿Cuáles son los efectos jurídicos y sociales que producirá la transformación de la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO), en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario?, delimitándose la investigación al marco jurídico que los establece y al beneficio social que pueda ocasionar la creación e implementación de programas en beneficio de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Proponiendo como respuesta al planteamiento realizado la siguiente hipótesis: la transformación de la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO) en procuraduría de la defensa del Consumidor y el Usuario causará efectos de índole sociales y jurídicos, efectos que al ser determinados manifestarán notoriamente los avances, cambios y mejoras que sean en beneficio de los consumidores y usuarios.

Esta investigación se desarrolla a través de cuatro capítulos que despliegan un contenido amplio en cada uno de los temas tratados siendo el primero los antecedentes históricos del origen del consumo y desarrollo de los productos y las definiciones mas generales para comprender la presente tesis; en el segundo se desarrolla la actual institución que protege los derechos de los consumidores y usuarios; en el tercer capítulo se analiza a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuarios, institución que es el resultado de la transformación de la actual dirección; y en el cuarto capítulo se da a conocer cuáles son los efectos jurídicos y sociales que causará la transformación de dichas instituciones.

La creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario permitirá tener una base sobre la cual se puedan esperar los resultados que causará, una institución totalmente autónoma en relación a una que es una dirección dependiente de un ministerio.



CAPÍTULO I

1. Antecedentes históricos y definiciones en general

1.1 Historia de la actividad de consumo y utilización de productos

Los seres humanos desde su apareamiento sobre el globo terráqueo realizan actividades económicas, desde el momento que transforman conjuntamente la naturaleza y obtienen de ella los bienes que necesitan para subsistir. “La teoría económica, surge mucho tiempo después, como consecuencia del desarrollo y complicación del proceso económico, inicialmente los hombres realizan tareas productivas sencillas como la recolección de alimentos de caza, la pesca, la agricultura, el pastoreo, actividades que dan como resultado que el hombre pueda almacenar determinados productos para su consumo personal o el de sus grupos convivientes o familias y de esa forma se puede observar que luego de realizar las actividades productivas, los bienes se distribuían y posteriormente se consumían.”¹

No había preocupación por la explicación teórica dentro de esa actividad de producción y consumo, para suplir las necesidades incluso por la misma necesidad de cada grupo o convivientes familiares únicamente se realizaba el trueque como medio de servicios para cubrir dicha necesidades. De esa forma no importaba tanto la teoría, el pensamiento económico, en cuanto a su explicación lógica del proceso económico;

¹ Gobierno República de Guatemala, **Historia General de Guatemala, Época Contemporánea**, pág. 361



no obstante esta explicación surge mucho tiempo después como consecuencia del desarrollo y complicación del proceso económico, especialmente con el apareamiento de la actividad de cambio. Pero la teoría económica va a adquirir carácter científico hasta el advenimiento del capitalismo industrial.

Para iniciar el acercamiento con la actividad económica se expone una breve descripción de su desenvolvimiento histórico. Para ello se utilizan diversas periodizaciones y en todas se utilizan como criterios de clasificación, “el grado de avance en la fabricación y manejo de los instrumentos de trabajo y forma como el hombre ha satisfecho sus necesidades; también es un elemento importante de distinción, el desarrollo de las relaciones sociales de producción.”²

“Los seres humanos, en las primeras etapas de la historia, tomaban las piedras palos y los alimentos tal y como se los proporcionaban la naturaleza. Se le llama a esta fase, eolítica; también, primeros estadios del salvajismo, inicios de la comunidad primitiva o bien prehistoria.”³

Lo cierto es que se alude a la época en que el hombre recogía las piedras, los palos y los alimentos sin ninguna modificación y se alimentaba de frutos, semillas y raíces, con estas primeras formas de subsistir el hombre desarrolla el lenguaje articulado. A estas actividades se le suma la pesca, posteriormente el hombre talla la piedra, produce los primeros instrumentos y armas: la maza, la lanza, hachas y cuchillos. Inicia y desarrolla

² **Ibid**, pág. 385

³ **Ibid**



la caza. Descubre y produce el fuego. En resumen la fabricación de instrumentos de piedra y de otros materiales y el descubrimiento del fuego fueron los logros más importantes del paleolítico.

Con la invención del arco y la flecha, la caza se convirtió en la fuente de alimento corriente, y la de más consumo en esos tiempos; la humanidad llega al período neolítico o de la piedra pulimentada; en esta importante etapa se dió el descubrimiento de la agricultura inicialmente y luego la ganadería estos dos hechos constituyeron la revolución económica más grande de la humanidad. El hombre se convirtió, además de recolector y cazador, en labrador y pastor. Realizó también artesanías asociadas a la agricultura, como utensilios de madera, tejidos de fibras de corteza y juncos. Pudiéramos decir que se inició la producción y almacenamiento de productos para el consumo.

El hombre se tomo sedentario, y paso del estado salvaje a la barbarie. La aplicación de la fuerza del ganado mayor a la agricultura aunado a la técnica del riesgo, permitieron un despunte sin precedentes de la productividad del trabajo en la agricultura; lo anterior permitió ampliar la división social del trabajo, multiplicar las artesanías y oficios y nació la civilización, y con ella la comercialización y distribución de productos. Paralelamente al descubrimiento de la fundición de los metales: cobre, bronce, hierro, aparece el arte de escribir y con esta actividad, el período denominado historia, la historia antigua, el esclavismo. "La división social del trabajo permite el intercambio; en la agricultura



regularmente se cambian los excedentes y en las artesanías se enajena la totalidad de los productos. Aparecieron también los primeros testimonios de la teoría económica.”⁴

Con la anterior referencia es necesario establecer que la persona como tal al momento de desarrollarse dentro de una sociedad que crece a pasos agigantados desarrolla una cultura en la que es indispensable la satisfacción de sus propias necesidades, así como las de su grupo familiar, y por ende es necesario que sea protegida de los posibles abusos que puedan surgir del tráfico y comercio de los productos y servicios que sean indispensables para la satisfacción de las necesidades.

1.2 Los fenómenos económicos que originaron el consumo y la utilización de productos

Para determinar dichos fenómenos debo tener claro que es un fenómeno económico y por eso la siguiente definición: “Un fenómeno económico es un hecho social – económico, se considera fenómeno en cuanto es una acción, una relación, una interactividad, un acontecimiento de la vida real, pero que comienza a hacerse consciente, y esa primera forma de reflejarse en la conciencia es a través de los sentidos, es un conocimiento sensorial, superficial y externo.”⁵

Estos fenómenos son de carácter social es decir, se realiza entre personas o entre grupos de personas. Realmente interesan, aquellas relaciones de orden social, o

⁴ **Ibid**, pág. 390

⁵ Hernández Andrade, Jorge Fidel, **Introducción a la economía**, pág. 11

aquellas que no siendo sociales, provoquen relaciones sociales, que tengan como fin la actividad de consumo y la forma en que se dio la utilización de productos. Entendiendo que no todas las relaciones y hechos sociales son de carácter económico, pero si, gran parte de ellos y muchas veces están muy ligados diversos fenómenos difícil de aislarlos, fenómenos como el consumismo o la oferta y la demanda que son polares de las relaciones sociales económicas, se ha escrito abundantemente acerca de las relaciones sociales económicas y existe una ciencia bien sistematizada y en constante desarrollo.

“El propósito de las relaciones sociales económicas es obtener, elaborar, repartir, intercambiar los objetos que se destinan para satisfacer las necesidades humanas.”⁶

Las relaciones económicas se caracterizan porque se realizan en torno a cosas y objetos que se utilizan para producir, distribuir, adquirir o consumir los bienes materiales. Estas actividades, el hombre no las puede realizar aisladamente, las realiza en relación con muchos otros seres humanos. “la base del fenómeno económico social se encuentra en la cooperación. Ya que el individuo aislado no es capaz de satisfacer todas sus necesidades por si solo”.⁷

1.3 La necesidad de consumir y utilizar productos

Esta hipótesis surge no de un solo criterio en cuanto al problema central de la economía, pero los más difundidos son los siguientes: algunos autores indican que el

⁶ **Ibid**

⁷ **Ibid**, pág. 12



problema global de la economía es la satisfacción de las necesidades. Pero en todo caso, se resalta la relación que existe entre el individuo y los bienes satisfactores y se resta importancia al aspecto social.

Otro criterio muy definido es el de la asignación de los recursos escasos, autores diversos afirma que la economía es la ciencia dirigida a la administración de los escasos recursos de las sociedades humanas. Mientras que por otro lado los tratadistas también sostiene que el objetivo de la organización económica es la distribución de los recursos escasos a quien pueda pagar por ellos. Entendida así la economía y el problema económico se hace énfasis a la conducta humana frente a la utilización de los bienes o productos y el consumo de los mismos no importando si estos son escasos o abundantes dentro de las relaciones económicas sociales. Ya que sea cualquiera de los preceptos anteriores se puede destacar que el resultado de la utilización o consumo de los productos y servicios siempre es la distribución de las rentas o los valores pecuniarios obtenidos de los mismos entre los agentes económicos, que bien los podríamos llamar agentes productores o distribuidores.⁸

Más propiamente se puede afirmar que el consumo y la utilización de los productos y servicios es consecuencia o surge de la producción de los bienes para la satisfacción de las necesidades. Y así la producción de los bienes tiene como objetivo primordial su consumo. Entendiéndose entonces que cualquier sociedad debe enfrentarse a tres problemas:

⁸ Roll, Eric. **Historia de las doctrinas Económicas**. México: fondo de la cultura Económica pág. 85



- ▶. Que mercancías van a producirse y en que cantidades.
- ▶. Cómo van a producirse los bienes, quién los va a producir, con qué recursos y con qué métodos tecnológicos.
- ▶. Para quién va a producirse los bienes, o quienes serán los sujetos que utilicen o consuman los productos o servicios.

1.4 Las relaciones sociales-económicas que surgen de la producción de bienes y prestación de servicios

Las relaciones están integradas por el conjunto de intercambios económicos sociales, dichas relaciones sociales son vínculos, nexos, más o menos estables que se establecen entre los grupos humanos, dicho de otro modo son un intercambio de actividades o una interactividad entre las personas. Ahora bien al integrar las relaciones sociales con las económicas son aquellas que tienen como objetivo producir distribuir, utilizar y consumir los bienes materiales que se destinan a la satisfacción de las necesidades humanas. Las relaciones sociales no se establecen directamente, sino a través de ciertos objetos, instituciones, ideas y hasta sentimientos. En el caso de las relaciones económicas, los objetos que se intermedian son fácilmente de identificar: son objetos que sirven para producir, son medios de producción (maquinarias, instrumentos, la tierra), son medios de distribución e intercambio (dinero), son medios de consumo (artículos diversos). Y como resultado de esta integración de relaciones tanto de las sociales y económicas a través de la producción de bienes y prestación de servicios se da como resultado las relaciones sociales-económicas.



En los primeros sistemas de producción las relaciones sociales-económicas aparecían más o menos transparentes, sin embargo con la profundización y ampliación de la división del trabajo y el cambio, y sobre todo en el capitalismo, las relaciones sociales-económicas se ocultan, aparecen como relaciones entre el hombre y las cosas, dan la impresión que las cosas dominaran las relaciones económicas o se presentan simplemente como relaciones entre cosas.

En resumen se puede afirmar que existieron varios acontecimientos de origen económico a nivel mundial que motivaron la actividad de consumo y la utilización de productos dichos acontecimientos mundiales tuvieron efectos profundos en la economía; al punto de que debe señalarse la secuencia de inventos introducidos en la producción de bienes y generación de servicios; "la cual se inicio en el siglo XIX. Entre estos inventos se deben mencionar la producción de automóviles en serie, que inicia Henry Ford, en 1909; la introducción y generalización del transporte comercial aéreo, el cual mejoro como consecuencia de los cambios experimentados en los aparatos durante las dos guerras mundiales; la televisión, que inició programas diarios en 1929, con transmisores a color en 1940, y transmisiones comerciales después de la segunda Guerra Mundial. Acontecimientos que modificaban la conducta tanto de productores, distribuidores, así como la de los consumidores y usuarios en general." ⁹

⁹ Gobierno República de Guatemala, **Ob. Cit**; pág. 391



1.5 Historia de la actividad de consumo y utilización de productos en Guatemala.

La producción de alimentos para el consumo interno, como en épocas anteriores, se llevaba a cabo básicamente en pequeñas parcelas de baja productividad trabajadas en forma familiar, y limitaba su mercado a una región muy estrecha por razones geográficas, vías de comunicación y otras, es decir una agricultura autosuficiente, pero altamente tradicional. La inmensa mayoría de la agricultura de subsistencia era de carácter local, a excepción de la destinada para la capital y algunos otros centros urbanos que contaban con un mercado más amplio.

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

“La población dedicada a la agricultura para el consumo interno era en su mayoría una gran parte de los mismos que consumían estos productos, que eran producidos.”¹⁰ A pesar que en las diferentes épocas se tomaron algunas medidas para el incremento en la producción de alimentos, estas no fueron suficientes, ya que únicamente se limitaban a buscar la productividad necesaria para satisfacer la demanda local de alimentos, sin

¹⁰ *Ibid*, pág. 395



tratar a fondo el problema del uso y tenencia de tierra, la mejor forma de utilizar los recursos del país era la agricultura para la producción y uso de los mismo.

Esta insuficiencia de productos de consumo obedecía en gran medida a la idea general de muchos productores de dar preferencia al cultivo del café, que era un producto más comercial ante la exportación y así satisfacer las necesidades del consumidor internacional y olvidándose de las necesidades del consumidor nacional. Asimismo, Una de las principales características de la insuficiencia de la producción de alimentos en Guatemala ha sido la limitada especialización regional, condicionada ha diversos factores tanto geográficos, culturales e históricos, que han impedido el desarrollo de una especialización basada en la mejor distribución de los productos y servicios tomando en cuenta la demanda que el consumidor y usuario tenia en relación a la producción existente, ya que dentro de los productores y agricultores indígenas se consideraban que existían algunos productos que debían ser artículos que eran de producción exclusiva para su consumo y no con fin de comercialarlo. El maíz siendo el principal alimento de producción y consumo interno, se ha convertido al igual que el café en el producto de mayor consumo y producción, a nivel nacional a pesar de ello, en determinados años hubo necesidad de importarlo para cubrir la demanda.

En los años 1,900 los guatemaltecos habían establecido solamente dos industrias distintas a la producción agrícola siendo estas Cantel y la Cervecería Centroamericana. Anteriormente, los gobernantes de tan diversas ideologías políticas como fueron Rafael Carrera y Justo Rufino Barrios, promovieron la industrialización, porque



significaba progreso, modernización y una economía más estable, y como consecuencia de ello mayor uso y consumo de los productos. “Pero como la industrialización presentaba obstáculos tan formidables a los empresarios, los funcionarios del gobierno se sintieron obligados a ofrecer incentivos fiscales y protección tarifaria a industrias escogidas. De 1821 a 1900, el gobierno apoyó una amplia variedad de proyectos industriales, que iban desde textiles hasta fabricas de fósforos. Muy poco de estos proyectos tuvieron éxito, pero no por falta de esfuerzo, si no por falta de la intención de consumo y utilización de los mismos.”¹¹

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

Durante la administración de Justo Rufino Barrios, los guatemaltecos comenzaron a impulsar la red de transportes y comunicaciones. Que se convirtió en otro de los servicios que tomaba auge en la capital primordialmente siendo esta de consumo diario y necesario para el traslado de persona así como para la una mayor industrialización, en la elaboración y producción de otros productos o la distribución de los mismos. Y se

¹¹ *Ibid*, pág. 398



convirtió en tal la demanda de dicha industrialización que se llegó a necesitar que los guatemaltecos se volvieran a los inversionistas extranjeros para que estos los ayudaran en la tarea de diversificación e industrialización.¹²

1.6 Definiciones en general

1.6.1 Definición de consumo

Existe una definición etimológica de consumo, la cual indica que el término se deriva del latín: **cosumere** que significa gastar o destruir. Es decir que consumo “es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos alimenticios y otros géneros de vida efímera, entendiéndose por consumir como el hecho de destruir, utilizar comestibles u otros bienes para satisfacer necesidades o deseos, o gastar energía o un producto energético.”¹³

Para poder dar una definición de consumo de las muchas que existen es necesario indicar de dónde proviene la actividad de consumo y esta proviene de la insatisfacción de las personas o consumidores que buscan la rectificación, restitución y remedio de la misma que han acumulado en la adquisición de su nivel de vida. Dicho de otra forma el consumo se deriva de la necesidad de las personas de satisfacer las necesidades vitales.

¹² **Ibid**

¹³ Mendizábal Mendizábal, Lic. Felipe, **Introducción a la economía**, pág. 25

Entendiendo entonces de donde proviene el consumo puedo citar varias definiciones de este término siendo algunas de las más interesantes las siguientes: “el consumo es la acción de una persona por medio de la cual utiliza un bien o un servicio producido.”¹⁴ Ahora bien este término es un poco escueto para poder tener una perfecta interpretación de lo que es el consumo por lo que creo conveniente mencionar la definición que nos proporciona el autor Carlos Villegas García en su libro Estrategias Básicas de Mercadotecnia, indicando que consumo comprende: “la adquisición de bienes y servicios tanto de la administración pública y del sector privado, destinadas a la satisfacción de sus necesidades inmediatas. Siendo este el proceso económico, consistente en la compra o gasto que se hace en los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las familias, las empresas y el gobierno.”¹⁵

Como se puede observar entonces esta definición que presenta el mencionado autor amplía en todo sentido la visión de lo que es el consumo, indicándonos que no sólo las personas particulares sino también las sociedades e incluso el Estado pueden ejecutar dicha actividad.

Otra definición que enmarca de manera general a toda la humanidad en la realización de esta actividad es la nos proporciona Philip Kotler estableciendo que el consumo es: “el uso que hace el hombre de los bienes o servicios que están a su disposición y utilidad con el fin de que la adquisición de estos sea para satisfacer sus necesidades.”

¹⁴ Real Academia Española. **Diccionario**. Pág. 199

¹⁵ Villegas García, Carlos. **Estrategias Básicas de Mercadotecnia** Pag. 66



1.6.2 Definición mercantil de consumo

“En términos puramente mercantiles se entiende por **consumo** la etapa final del proceso económico, especialmente del productivo, definida como el momento en que un bien o servicio produce alguna utilidad al sujeto consumidor. En este sentido hay bienes y servicios que directamente se destruyen en el acto del consumo, mientras que con otros lo que sucede es que su consumo consiste en su transformación en otro tipo de bienes o servicios diferentes.”¹⁶

1.7 Del consumidor y el usuario

Existen diversas acepciones en relación a estos términos puesto que no son lo mismo pero que dentro de la materia económica se puede entender que tanto uno como el otro tienden a ser los destinatarios finales de los objetos que sean consumibles así como de los servicios que le sean prestados; de esa cuenta y en ese orden de ideas de que tanto consumidor y usuario no son lo mismo pero que su fin desde el punto de vista económico es el mismo trataremos de encontrar y obtener una definición acertada tanto de forma conjunta como separada de cada uno de los vocablos que hacen relación a las personas que se toman destinatarios de los productos y servicios.

Teniendo como base que un consumidor y un usuario tienden a ser diferentes, y en el entendido de que el consumidor y usuario es la persona que ejercita la actividad del

¹⁶ Mandel Ernest. **Tratado de Economía Marxista**. Traducido al Español (del inglés) por Francisco Diez del Corral. México, Serie Popular ERA, tomo I 6ta. Ed. 1960 pág. 26



consumo se puede iniciar la búsqueda de nuestra definición invocando lo que establecen algunos autores “el consumidor pues es aquella persona que compra bienes que han de servirle para su subsistencia.”¹⁷

Así también los estudiosos y conocedores del tema definen a los consumidores y usuarios partiendo de un concepto de consumidor o usuario que es algo diferente a la noción común del término.

Según los estudios realizados por ellos y con el ánimo de proteger los derechos de los mismos, consumidor o usuario es: “toda persona que adquiere, utiliza o disfruta algún producto o servicio, siempre que lo haga como destinatario final.”¹⁸

1.7.1 Consumidor

Entonces al hacer referencia sobre los términos de una forma conjunta estos se entrelazan y amalgaman perfectamente pero siempre manteniendo su diferencia que estableceremos mas adelante; por lo que al instituir una definición de consumidor iniciando por definirlo de una forma Genérica: Es cualquiera que adquiere bienes, en las distintas formas de creación o que obtiene de determinados productos la satisfacción de una necesidad.¹⁹

¹⁷ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho usual** , pág. 270

¹⁸ Mendizábal Mendizábal, **Introducción a la economía**, pág. 29

¹⁹ **Ibid**



Dentro de las diversas legislaciones existen definiciones que diferencia al consumidor del usuario, pudiendo observar que en la legislación Nicaragüense la Ley de Protección al Consumidor establece en su Artículo cuatro literal "A", que consumidor es: "toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final de bienes y productos de cualquier naturaleza" según lo preceptúa la Ley de Protección al Consumidor de Nicaragua.

De igual manera la Ley de protección al consumidor de Costa Rica establece en su Artículo 20 que consumidor es: " toda persona física o entidad de hecho o de derecho que, como destinatario final adquiere, disfruta o utiliza los bienes y productos o bien recibe información o propuestas para ello. En dicha legislación también se considera consumidor al pequeño industrial o artesano que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar o comercializar." según lo preceptúa la Ley de Protección al Consumidor de Costa Rica.

Al observar las anteriores definiciones de consumidor y hacer el derecho comparado con nuestra legislación se puede establecer que se encaja definitivamente en que el consumidor es aquel que adquiere determinados productos y bienes para satisfacer sus necesidades; haciendo el énfasis que dicho consumidor puede ser en relación a su persona individual o jurídico. En relación a su origen nacional o extranjero; y en relación a su objeto puede ser de carácter público o privado. Dicha información la encontramos en la definición que nos otorga la vigente Ley protección al consumidor y usuario que establece: "Artículo tres: consumidor es toda Persona individual o jurídica

de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.”

1.7.2 Usuario

Con la definición de consumidor, puedo citar una definición más acertada acerca de lo que es un usuario. Siendo su acepción más general encontrada en los diccionarios resumiéndola en la siguiente frase para describir a un usuario: “es la persona que utiliza determinados servicios prestados.”²⁰ Genéricamente es cualquiera persona que puede hacer uso de ciertos servicios bajo determinadas limitaciones.

Entres los miles de significados que puedo encontrar de usuario esta el que nos vierte un autor muy conocido indicando que un usuario: “es aquel que recibe un servicio a cambio del pago del mismo durante cierto tiempo previamente establecido y pactado entre el proveedor del servicio y el mismo usuario”.²¹ Enfocándose en lo estrictamente establecido en las normas jurídicas específicamente en la ley de protección al consumidor y usuario, artículo 4, decreto 6-2003 del Congreso de la Republica de Guatemala, puedo estipular que “usuario es toda Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.”

²⁰ Diccionario de la Real Academia Española

²¹ De Pina Vara, Rafael **diccionario de derecho**, Editorial Porrúa S.A. pág. 185

Esta gama de definiciones de ambos conceptos deja bien en claro que tanto un consumidor como un usuario son personas que persiguen un mismo fin que es la satisfacción de determinadas necesidades pero que este fin de satisfacer dichas necesidades lo hacen mediante diversas cosas u objetos como lo son los bienes o productos, y los servicios que son prestados por los proveedores. Por lo que se puede apuntar que un consumidor esta relacionado en el afán de satisfacer sus necesidades con los bienes y productos, mientras que el usuario enfoca más dicha necesidad a través de la utilización de los servicios a que tiene acceso.

1.7.3 Diferencia entre consumidor y usuario

Dentro de las diferencias esenciales que se pueden mencionar la que considero que es la mas relevante: desde el punto de vista del poder adquisitivo; el primero qué es el consumidor: es la persona que tiene el poder adquisitivo de los bienes y productos, destinados a satisfacer necesidades como la de alimentos, vestidos, vivienda, entre otros. Por otro lado el usuario: es la persona que se relaciona o se encarga de utilizar para satisfacer sus necesidades todos aquellos servicios que están a su disposición para obtener una mejor calidad de vida y suplir diversas necesidades, mencionando algunos servicios como los de energía eléctrica, y agua potable, servicio de transporte que deberían ser estos los servicios mas primordiales pero como en nuestra sociedad se ha ido tomando un tanto una sociedad consumista muchos usuarios consideran el servicio telefónico indispensable incluso ya no solo el servicio telefónico de planta sino al punto de llegar a utilizar el servicios de telefonía móvil.

Identificada la diferencia desde el punto de vista del poder adquisitivo, determinar la diferencia desde el punto de vista de la utilidad del producto que es adquirido por los consumidores o usuarios. Por lo mismo un consumidor compra productos que utiliza de forma personal mientras que el usuario adquiere productos que le proporciona una mejor calidad de vida y de desarrollo humano, tanto a el como a los que los rodean - pudiendo decir que son de uso colectivo-.²²

1.8 De los productos, bienes y servicios

De las diversas acepciones que se mencionaron anteriormente, se determina que tanto el usuario como el consumidor están relacionados muy afín con los llamados bienes, productos y servicios, y para la comprensión necesaria debe de entender que tales conceptos no son lo mismo desde un punto de vista comerciante-distribuidor y los usuarios y consumidores, así también, tal como lo establecen los autores nacionales como extranjeros en las obras literarias creadas en materia económica, "las necesidades se pueden satisfacer por dos clases de medios siendo estos los bienes, productos y los servicios"²³ Y para entender mejor esta terminología utilizada es necesario poder difundir sobre cada uno de los conceptos el significado que es más acorde a cada uno de ellos.

²² Mendizábal Mendizábal, **Ob. Cit.** pág. 30

²³ Hernández Andrade, **Ob. Cit.** Pág. 62



1.8.1 El producto

Una de las más amplias definiciones encontradas sobre lo que es un producto es dada por Kotler que establece que un producto es: "todo aquello que puede ofrecerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo, y que además puede satisfacer un deseo o necesidad." ²⁴ Dicha definición abarca objetos físicos, sitios, ideas, entre otras cosas más conocidas como el pan, el agua, la tela, etc.

Otras definiciones que son aceptadas dentro de este término son según Bonta y Farber, ellos brindan la siguiente definición el producto desde el punto de vista del consumidor y usuario "El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos".²⁵

Según un fabricante: El producto es un conjunto de elementos físicos y químicos engranados de tal manera que le ofrece al consumidor la posibilidad de utilización. Vemos que dichas definiciones encuadran dentro de lo que es la utilización de los mismos para la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

Para Romero, el producto es "todo aquello, bien o servicio, que sea susceptible de ser vendido siendo este dependiente de los siguientes factores: la línea -por ejemplo, calzado para varones-, la marca -el nombre comercial- y por supuesto, la calidad"²⁶

²⁴ Kotler, Philip. **Fundamentos de Mercadotecnia**. Pág. 69

²⁵ Bonta, Patricio; y Farber Mario. **199 preguntas sobre Marketing y Publicidad** Pág. 46

²⁶ Romero, Ricardo. **"Marketing"** pag. 45



La Asociación Americana de Marketing -A.M.A. por sus siglas en ingles-, define el término producto, como "un conjunto de atributos, características, funciones, beneficios y usos, que le dan la capacidad para ser intercambiado o usado. Usualmente, es una combinación de aspectos tangibles e intangibles.²⁷ Visto de la forma en que lo enfoca la A.M.A. Un producto puede ser una idea, una entidad física -un bien-, un servicio o cualquier combinación de los tres. El producto existe para propósitos de intercambio y para la satisfacción de objetivos individuales o de las organizaciones.

Según el Diccionario de Marketing & Cultura, el producto "es cualquier objeto, servicio o idea que es percibido como capaz de satisfacer una necesidad y que representa la oferta de la empresa."²⁸

En conclusión, y con base a las anteriores definiciones, realizó el siguiente planteamiento de producto: El producto es el resultado de un esfuerzo creador que tiene un conjunto de atributos tangibles e intangibles -empaque, color, precio, calidad, marca, servicios y la reputación del vendedor- los cuales son percibidos por sus compradores -reales y potenciales- como capaces de satisfacer sus necesidades o deseos.

Por tanto, un producto puede ser un bien -una guitarra-, un servicio -un examen médico-, una idea -los pasos para dejar de fumar-, una persona -un político- o un lugar

²⁷ www.AMA.org/edu/cu/egos/ind_basic.html (26 septiembre 2008)

²⁸ Editorial Wizar, **Diccionario de Marketing & Cultura**

-playas paradisíacas para vacacionar-, y existe para 1) propósitos de intercambio, 2) la satisfacción de necesidades o deseos y 3) para coadyuvar al logro de objetivos de una organización -lucrativa o no lucrativa-.

1.8.1.1 Clasificación de los productos²⁹

En la búsqueda de estrategias de mercadotecnia aplicables, las empresas han ideado varias clasificaciones con un sin fin de subdivisiones basadas en las características de cada artículo pero para el presente estudio se utilizará la siguiente:

- Bienes
- Servicios

Como se puede observar los productos que el hombre ha sido capaz de facilitar para la satisfacción de sus necesidades se clasifican en bienes y servicios, y estos a su vez se clasifican de muchas formas, formas que serán expuestas continuación en conjunto con las definiciones que ampliarán el concepto de cada una de ellas.

1.8.2 De los bienes

La terminología referida a Bien es demasiado amplia ya que es un concepto aplicable a muchas áreas de conocimiento humano, dicho de otro forma existe la definición de bien desde el punto de vista filosófico, desde el punto de vista expresivo "...y bien-", desde el punto de vista del derecho como toda cosa u objeto que es susceptible de apropiación

²⁹ Hemández Andrade, **Ob. Cit.** Pág. 84



y tiene un valor pecuniario, y desde el punto de vista económico-mercantil que es el que nos interesa. Precisamente al darnos la tarea de indagar sobre la definición de bien desde el punto de vista mercantil se pudo establecer que las definiciones que nos proponen varios autores demuestran la gama de opciones que tenemos en la definición de bien y para comenzar mencionaré la ilustración que enmarca que bien es: "cualquiera de las cosas susceptibles de satisfacer las necesidades de los consumidores."³⁰

Según Fischer una definición de bien puede ser las siguientes: "Son todos aquellos productos fabricados y destinados a consumidores finales con muy poca necesidad de un proceso industrial adicional. Se encuentran en lugares accesibles al público en general y se compran regularmente para satisfacer una necesidad; son productos destinados al mercado masivo."³¹

Para entenderlo un poco mejor y más amplio existe una clasificación básica de los bienes, dicha clasificación auxilia para entender en qué momento un bien es para consumo y cuándo un bien sólo es un artículo que es intercambiado por los comerciantes y es utilizado para dar vida y forma a otro bien o producto que será el que al final satisfaga la necesidad del consumidor:

- Bienes durables
- Bienes no durables

³⁰ Editorial Océano, **Diccionario Enciclopédico Uno Color**, pág. 157

³¹ Fitcher Laura, **El mundo de la economía y mercadotecnia**, pág. 68

Esta clasificación que esta elaborada en relación a la durabilidad de cada uno de los objetos o productos nos da una amplia idea al momento de definirlo siendo dichas definiciones las siguientes: Bienes durables son todos los bienes tangibles que normalmente resisten a varios usos; por ejemplo, refrigeradores, herramientas para maquinaria y ropa, entre otros que se utilizan durante un tiempo indefinido.

Mientras que los Bienes no durables son todos los bienes tangibles que normalmente se consumen después de uno o unos cuantos usos; por ejemplo, cerveza, jabón, sal, azúcar, arroz en general se puede mencionar todos los granos de la canasta básica.

De lo escrito por diversos autores anteriormente, considero, es prudente crear la definición de un bien, por lo que determinó que un bien es toda cosa u objeto puesto en el mercado, o sea que se puede establecer que un bien es todo artículo accesible y de imperiosa necesidad para el consumidor que adquirirá con el fin de este sirva para satisfacer sus necesidades. Tomando en cuenta esta definición es prudente mencionar algunos de los considerados bienes: Caramelos, refrescos, peines, aspirinas, pequeños artículos de ferretería, tintorería, ropa de moda, los muebles, los aparatos electrodomésticos y los automóviles.



1.8.3 De los servicios

Muchos autores poseen diversas exposiciones en relación a lo que son los servicios por lo que citare algunas de las acepciones más importantes y de reconocimientos internacional siendo algunas las enunciadas que definen los servicios así: "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"³² en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición determina que los servicios son aquellos que llevan inmerso un objeto principal y no accesorio, secundario o complementarios que apoyen la satisfacción de los usuarios de los mismos.

Para Sandhusen, "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".³³ Ahora en esta axioma se presta atención que la intención de los servios son única y exclusivamente para la satisfacción de las necesidades de los usuarios y que no adquieren un bien directo como los sería un libra de arroz o un televisor por mencionar algunos.

³² Stanton, Etzel y Walker, **Teoría macroeconómica**, traducido al español (del inglés), por Manuel de J. Fernández Cepero. Pág. 42

³³ Sandhusen, Richard L. **Técnicas de Mercadotecnia**, Pág. 53



Según Lamb, Hair y McDaniel, "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente".

Para la Asociación Americana de Marketing -A.M.A. por sus siglas en inglés-, los servicios son "productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título.

Kotler, Bloom y Hayes, definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo." Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Complementando ésta definición, cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que



no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas.

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores propuestas, planteo de forma propia e integral la siguiente definición de servicios: "Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes y usuarios".

Todas estas definiciones las complemento indicando una de las clasificaciones más aceptada por la Asociación Americana de Marketing en relación a los bienes siendo esta una herramienta para poder entender a posteriori los efectos de que un usuario sea protegido por el estado en su actividad de consumo.

1.8.3.1 Clasificación de los servicios

El consumidor utiliza una gran escala de productos y una manera útil de clasificarlos consiste en basarse en la persona que los otorga o presta al público pudiendo ser esto:³⁴

³⁴ Hernández Andrade, **Ob. Cit.** Pág. 79



- Servicios Personales
- Servicios no Personales

El término servicio tiene como ya se menciona una multitud de acepciones, las mencionadas creo imperiosamente son las más importantes, ya que todas nos indican que al final el servicio es una actividad humana no productiva que se realiza en beneficio de otra y otras a través de ciertos medios; al mencionar que es no productiva aclaro que se debe a que no se elabora productos, sino que es la acción propiamente la que se aprovecha; y en ese orden de ideas, la clasificación establecida puede ser definida así: Servicios Personales Es la ejecución de un trabajo en provecho directo o bajo ordenes de otra persona. Como por ejemplo el servicio domestico, el servicio medico, el servicio prestado por un abogado, entre otros.

Por otro lado los Servicios No Personales “es el resultado del trabajo y no es mercancía tangible sino que se presta a través de un medio por ejemplo el servicio telefónico, el servicio de seguros, el servicio bancario, el servicio de televisión por cable, el servicio de Internet.”³⁵

Ahora bien desarrollando esta clasificación un poco más en el primer caso se establece que la persona esta presente y es fácil darse cuenta quién esta realizando la actividad, mientras tanto en el segundo caso refiriéndonos a los servicios no personales no es fácil distinguir si se esta aprovechando la acción de las personas o se esta utilizando solamente el medio.

³⁵ **Ibid.** Pág. 73



CAPÍTULO II

2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Diaco

2.1 Antecedentes históricos

“Los primeros movimientos de protección al consumidor los encontramos en el continente Europeo, por los que van unidos a las primeras manifestaciones en la lucha por la obtención de mejores condiciones de trabajo y pueden encontrarse precedentes del movimiento de consumidores en la década de 1830-1840 bajo la forma de cooperativas.”³⁶ Este movimiento va unido a los intentos de la empresa comunitaria llevadas a cabo por los “socialistas utópicos” o sea, aquellas personas carentes de base histórica o doctrinal y asentados de modo predominante o exclusivo sobre sueños de felicidad humana de frágiles trazos.

En Alemania Federal se creó una Asociación de Consumidores 1960 y en Gran Bretaña se sucedían los trabajos de la comisión para la protección de los consumidores en el año de 1959, los que se cristalizaron en la Consumers Protection. En el año 1962 se publica en Inglaterra un informe denominado Molony, con fundamentos en los trabajos preparatorios de la comisión, presidida en esa fecha por el mismo Molony. Tiempo después, o sea en el año de 1972, se crea en el mismo país el Ministerio de Consumo. La Constitución Portuguesa del 2 de Abril de 1976 establece en su artículo 81 que “...Corresponde prioritariamente al Estado: proteger al consumidor,

³⁶ Karataev, Ryndina, Stepanov y Otros. **Historia de las doctrinas económicas**, Pág. 68

especialmente mediante el apoyo a la creación de cooperativas y de asociaciones de consumidores...”. Este precepto constitucional fue desarrollado más tarde por la ley número 29 de fecha 22 de Agosto de 1981. En la Asamblea Consultiva del 17 de Mayo de 1973 fue aprobada la Carta de Protección a los consumidores, redactada por el Consejo de Europa, en el cual se aprobaron los siguientes derechos para los consumidores:

- a) A la protección y asistencia frente a los a los daños físicos causados por los productos peligrosos y también frente a los daños sufridos por los intereses económicos;
- b) El derecho a la reparación de los daños;
- c) El derecho a la información;
- d) El derecho a la educación de los consumidores;
- e) El derecho a la representación y consulta.

El consejo de Ministros de la Comunidad Económica Europea -hoy denominado Consejo de la Unión Europea, en virtud de la decisión número 93/591 del 8 de Noviembre de 1993-, aprueba la resolución de fecha 14 de Abril de 1975 que contiene un programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores; consecutivamente fue aprobado un segundo programa por resolución del consejo de fecha 19 de Mayo de 1981 y en el año de 1983 tuvo lugar el Primer Consejo de Ministros de Consumo. Del 14 al 21 de Octubre de 1972 en París se celebra la cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno, de donde se derivan importantes consecuencias en esta materia, así:

- Se crea un servicio, convertido luego en Dirección General de Medio Ambiente, Protección de los Consumidores y Seguridad Nuclear (anteriormente, las cuestiones referentes a los consumidores se atendían en la Dirección General de la Competencia); y
- Nace en 1973 el Comité Consultivo de los Consumidores por sus siglas C.C.C. integrado por expertos independientes y por representantes de cuatro grandes organizaciones europeas: Oficina Europea de Uniones de Consumidores, Comité de Organizaciones Familiares ante las Comunidades Europeas, Comunidad Europea de Cooperativas de Consumo, Confederación Europea de Sindicatos.

Desde el año de 1989, el Comité Consultivo de los Consumidores pasa a dominarse Consejo Consultivo de los Consumidores, con 39 miembros, entre los que se cuentan representantes de organizaciones estatales de consumidores. Como se puede apreciar dentro del antecedente europeo, se ha puesto de manifiesto la preocupación por dicho continente en lo concerniente a la Protección del Consumidor, desde hace algún tiempo hasta la actualidad.³⁷

2.1.1 Antecedente mejicano

Al terminar la Segunda Guerra Mundial, en México desapareció el comercio de exportación que produjera la acumulación de grandes capitales muy fáciles en su

³⁷ **ibid.** Pág. 74



formación y sostenimiento, de los que al final poco provecho había obtenido el país mejicano. A partir del año de 1950, se pudo observar con la política del ese entonces presidente Alemán la instalación de empresas transnacionales, laboratorios de medicamentos, alimentos balanceados para animales, aparatos eléctricos, etc. Con la industria y la libre exportación creció inusitadamente el hábil comercio, por lo que se crearon necesidades aparentes. Los hogares mejicanos se convirtieron en ávidos consumidores, creció la oferta, la demanda, aunque podría darse lo contrario, la emisión inflacionaria, que en ese entonces estallo en una devaluación. La situación del mercado en México estuvo planeada para despojar de sus ingresos al consumidor.

Contrario al antecedente europeo, en la actualidad crece a pasos agigantados una verdadera protección al consumidor, en contra posición con lo que sucedió en México, en donde el empresario planeó políticas económicas y sociales para despojar a los mejicanos de sus escaso ingresos. A la fecha el país mejicano cuenta con una organización, la cual desarrolla políticas para la protección al consumidor, tales como: La Ley Federal de Protección al Consumidor y la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor así como una basta red de oficinas regionales que proporcionan información al consumidor.³⁸

³⁸ Gutiérrez Falla, Laureano. **Economía mundial** pág. 36



2.1.2 Antecedentes Centroamericanos

Al hacer un análisis del “Segundo Seminario Taller Sub-Regional” organizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores (I.O.C.U.), realizado en la República de El Salvador, en el cual se pudo establecer que los principios acuerdos logrados en el fueron los siguientes:

- a) Difundir los derechos y deberes de los consumidores para fomentar su organización y que asuman responsablemente la conservación del medio ambiente y su cultura;
- b) Crear una fuerte y permanente red de organizaciones de consumidores en el área;
- c) Desarrollar guías de información y de orientación a los consumidores que contribuyan a mejorar los hábitos de consumo hacia una mejor calidad de vida;
- d) Coordinar programas de educación al consumidor dentro del sistema educativo formal y no formal;
- e) Promover marcos legales que combatan la publicidad engañosa;
- f) Crear un sistema de alertas de productos peligrosos y malas prácticas comerciales en el área;
- g) Exigir el cumplimiento de las Leyes de Protección al Consumidor, denunciar cualquier incumplimiento y promover sus fortalecimiento en atención a las directrices aprobadas por la Organización de las Naciones Unidas; y,



h) El objetivo principal fue desarrollar políticas, bases legales y estrategias metodológicas para impulsar en forma sistemática la educación al consumidor a nivel regional.

En la República de Nicaragua, cuando en la ciudad Managua se realizó el “Primer Seminario Taller” organizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores, en el cual el tema principal fue La Protección al Consumidor, y como resultado del mismo se llegaron a algunos acuerdos que a continuación se detallan:

- a) Desarrollar tareas: organizativas, jurídico, legales, educativas y publicitarias;
- b) Crear organizaciones o comités de Defensa del Consumidor;
- c) La formación de una Comisión de Defensa del Consumidor.

2.1.3 Antecedente guatemalteco

Como antecedentes históricos en Guatemala se cuenta con el Decreto Ley 1-85 que fue emitido el 14 de Enero de 1985 y publicado en el Diario Oficial número 46 de fecha 15 de Septiembre de 1985, Ley De Protección Al Consumidor, en el gobierno de facto del General Oscar Humberto Mejía Vítores, cuyo objeto era 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. Con fecha 25 de Enero de 1985 fue emitido el Acuerdo Gubernativo número 48-85 que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, publicado en el Diario



Oficial número 57 de fecha 30 de Enero de 1985. También en el gobierno de facto del General Oscar Humberto Mejía Victores. Con posterioridad se emitió el Decreto número 58-87, Ley de abastecimiento y control de precios de los productos esenciales, por el Congreso de la República de Guatemala el 13 del Septiembre de 1987 y fue publicado en el Diario Oficial número 13 del 22 de Septiembre de 1987, en este se faculta al Ministerio de Economía para fijar precios máximos de venta a los productos esenciales para la población guatemalteca.

El 29 de Mayo de 1987 se emitió el Acuerdo Gubernativo número 367-87 en el cual se aprobaron los estatutos de la Asociación Liga del Consumidor, cuyas siglas son LIDECOM, como una entidad de iniciativa privada. Actualmente la Liga de Protección al Consumidor, entre sus actividades publica una revista, que se denomina Reporte al Consumidor y tiene previsto la realización de un programa de Educación al Consumidor. También se creó el foro permanente de protección al consumidor, cuyos objetivos principales fueron:

- a) Mejorar el aprovechamiento de los recursos institucionales de cada una de las organizaciones y así evitar la duplicidad de esfuerzos;
- b) Lograr un mejor impacto en los programas y actividades que se realizan y constituir una instancia con representatividad, que gestione y apoye acciones políticas, jurídicas y legislativas que promuevan los derechos del consumidor desde una posición más amplia y estratégicamente más fuerte.



En noviembre de 1992 se desarrolla el primer seminario sub-regional denominado Mejoramiento de la Protección al Consumidor, Organizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores realizado en Antigua Guatemala, cuyos objetivos principales son:

- a) Promover y definir estrategias para el desarrollo de programas para mejoramiento de la protección al consumidor;
- b) Establecer mecanismos de comunicación, enlace, coordinación entre las organizaciones y grupos que se contactaron en esta sub-región de América Latina, el cual fue promovido por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores cuyo nombre en ingles es International Organization of Consumers Unions y sus siglas son I.O.C.U.

Otro antecedente en las historia de Guatemala lo constituye el proyecto de ley desarrollado por el Ministerio de Economía titulado Dirección General del Consumidor (D.I.G.E.C.O.), en el mes de Julio de 1995, el cual como otros proyectos fue aprobado con fecha cuatro de Septiembre de 1995, fue emitido por el presidente de la República el Acuerdo Gubernativo número 425-95, publicado el siete de Septiembre de 1995, en el Diario Oficial, por el que se crea la **Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**, como una dependencia del Ministerio de Economía (D.I.A.C.O); según el artículo 1 del mencionado acuerdo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tendrá competencia para dirigir y ejecutar las actividades y atribuciones del Ministerio de Economía tendientes a tender al consumidor y usuario, así como para orientar, asistir e informar en todo lo relacionado con la calidad, cantidad, peso y demás



características de los productos y servicios así como en lo relacionado con la organización de los consumidores. La dirección de atención y asistencia al consumidor, para el cumplimiento de sus funciones, se estructura funcional y orgánicamente en la forma que se establece en el Reglamento Interno contenido en el Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de Octubre de 1995. Así también dentro de lo que correspondía a la necesidad de mejorar la calidad de la legislación en relación a la protección del consumidor y usuario en el año de dos mil tres se crea la Ley de protección al consumidor y usuario, así como su reglamento la cual daba más certeza jurídica a las actuaciones que esta dependencia del Ministerio de Economía realizaba; dicha ley era una implementación provisional puesto que en la misma se obligó así mismo el Congreso de la República a promover la iniciativa de una ley que le diera carácter de procuraduría a dicha entidad. Actualmente se encuentra en el Organismo Legislativo una iniciativa de "ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario".

El día 15 de Marzo de 1996, día que se celebra a nivel mundial los Derechos de los Consumidores, se llevó a cabo en el salón de sesiones del Parlamento Centroamericano el seminario denominado perspectivas de la Protección al Consumidor en Guatemala, donde se presentó por la parte de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (A.S.I.E.S.), el documento denominado "ley sobre derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores", y un proyecto de ley denominado "protección del consumidor", presentado por el Congreso de la República de Guatemala y que a la fecha es lo más reciente en materia de protección

al Consumidor; esta conmemoración se originó en la declaración del ex presidente de los Estados Unidos de Norte América John F. Kennedy de cuatro derechos básicos de los consumidores:

- a) El Derecho a la seguridad;
- b) El Derecho a ser informado;
- c) El Derecho a escoger; y,
- d) El Derecho a ser escuchados.

2.2 Definición de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (Diacó)

La dirección de atención y asistencia al consumidor es una dependencia del Ministerio de Economía, que goza de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de las normas que establecen la protección al consumidor y usuario. Siendo esta el decreto 6-2003 del congreso de la república de Guatemala, Ley de protección al consumidor y el usuario en su Artículo 53.

Este enfoque es dado desde el punto de vista legal ya que se encuentra delimitado en el Artículo 53 de la ley de protección al consumidor y usuario. Que es el cuerpo normativo más reciente mediante el cual se concretizó la creación de dicha dirección. Desde el punto de vista analítico puedo mencionar que la dirección de asistencia al consumidor DIACO es una institución Gubernamental con competencia en todo el



territorio nacional responsable de aplicar la ley de protección al consumidor y usuario, que esta encargada de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y de las obligaciones que tienen los proveedores.

Esta es una institución dependiente del Ministerio de Economía que tiene la misión de informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones y con la visión de hacer que los consumidores ejerciten los derechos que tienen como tales y hacerlos valer.

2.3 Principios doctrinarios

“La palabra *principio* proviene del vocablo latín *principium* que significa: Primer instante del ser, de la existencia, de la vida. Razón, fundamento, origen. Causa primera. Máxima norma”.³⁹

En este sentido se dice que los principios jurídicos son los que dan vida al derecho, al proceso, a determinado procedimiento; son la guía para el desenvolvimiento de determinado ordenamiento jurídico, son las normas para que el proceso se efectúe con el fiel desempeño teniendo un fundamento legal que será el que velarán los juzgadores para su cumplimiento.

³⁹ Cabanellas. Ob. Cit. Pág. 289

Existen varios principios en los que se fundamenta las actividades que realiza la dirección de asistencia al consumidor DIACO y como punto de partida para tratar de exponerlos es importante que se entienda que es un principio doctrinario; en ese orden de ideas, y en virtud de lo que establecen los diccionarios filosóficos y científicos, se puede establecer que un principio doctrinario es: “cualquiera de las iniciales proposiciones y/o verdades por donde se empiezan a estudiar las facultades de determinada materia o rama de estudio.”⁴⁰ Otra definición que se encuentra en los mencionados materiales de apoyo en base a definir que es un principio es la siguiente: donde principio es la norma o conjunto de normas o ideas fundamentales que rige determinado pensamiento o la conducta de determinada acción.⁴¹

Se puede observar que en este orden de ideas se concluye que los principios en que se fundamenta son parte de la substancia que debe de mantener la armonía entre la institución como tal, los programas que aplica, y los usuarios y consumidores que son al final el porque de la creación de dicha institución. Tomando en cuenta lo manifestado, puedo decir que los principios en que se basa la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y que se encuentran regulados en el artículo 1 del decreto 6-2003, Ley de protección al consumidor y el usuario, son:

- Justicia social
- Tutelaridad de los consumidores y usuarios
- Garantías irrenunciables
- Interés social

⁴⁰ **ibid.**

⁴¹ Real Academia Española, **Ob. Cit.** Pág. 322

- Orden público

Si se observan los principios anteriormente escritos puede encontrarse que existe un hilo que tiende a unirlos y amalgamarlos, para un mismo fin que es el de proveer de protección a los usuarios y consumidores.

2.3.1 Justicia social

Una sociedad a partir de una serie de principios surgidos desde unos acuerdos más o menos tácitos y/o explícitos, que genera un ordenamiento de las cosas, que se denomina justicia social, a partir de ésta se generan una serie de pautas o leyes, que regirán las conductas a seguir por estos mismos. Los principios dan sustento y base a la Ley, estos deben de ser inamovibles, para que la ley aún con modificaciones y todo, tenga un sentido legítimo y legal, valga la redundancia, para su existencia misma.

Este principio permite dar protección y permanencia al consumidor y usuario amparado a través de las leyes, por lo que este principio se basa en las directrices y normas de conductas éticas, morales y de mínima aceptación de comportamiento social, sobre aquellos que son los dueños de los medios de producción, para un más humano, y eficaz tránsito comercial sin afectar los derechos de los consumidores. Es sabido que el ser humano tiene como una de sus características fundamentales, que lo define en su condición, es que necesita de un ordenamiento jurídico para regir la actuación o conducta dentro determinadas áreas en este caso en la relación productor y/o distribuidor con el consumidor y/o usuario respectivamente, para que regule su relación



con la naturaleza y con su medio o sea sus otros pares humanos, y a su vez para esto requiere un orden o sistema dentro de unos lógicos y razonables parámetros. Estos parámetros se llamarán protección, derechos básicos, y estabilidad en todo ámbito de la vida humana, a través de la legislación existente.

2.3.2 Tutelaridad de los consumidores y usuarios

Este es el principio que le otorga derechos preferentes al consumidor y usuario o sea que le brinda una posición privilegiada a la persona que en la relación económica mercantil tiene una desventaja de forma económica y culturalmente. Este principio da lugar a una errónea interpretación y puede parecer contradictorio ya que se inclina a una de las partes. Sin embargo tal contradicción no existe, pues si bien se observa viene a hacer efectiva y real la aplicación ya que equipara a las partes -consumidor y/o usuario ante el proveedor y/o distribuidor-, estableciendo una tutelaridad preferente al consumidor y usuario que es la parte más afectada en una relación económico-mercantil brindándole así cierto respaldo al momento de que se vean afectados sus derechos como consumidor y usuario.

2.3.3 Garantías irrenunciables

Se conoce como principio de irrenunciabilidad de derechos a aquel que limita la autonomía de la voluntad para ciertos casos específicos relacionados con los contratos tanto típicos como atípicos que pudiesen celebrarse dentro de la contratación mercantil



que regularmente será la compraventa mercantil entre el distribuidor y el consumidor y usuario.

Bajo este principio, el consumidor y usuario está imposibilitado de privarse, voluntariamente, de las garantías que le otorga la ley de protección al consumidor y usuario, siendo estas para beneficio propio de los mismos. En este sentido se aplica que si se renuncia a un derecho por parte del consumidor y usuario esta renuncia está viciada de nulidad absoluta. La autonomía de la voluntad no tiene ámbito de acción para los derechos irrenunciables. Siempre que el consumidor y usuario desee hacer uso de la acción procesal que lo ampara en la ley.

2.3.4 Interés social

Este principio se basa en que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en la equidad e igualdad de condiciones y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país procurando el bienestar de las familias.

2.3.5 Orden público

Este principio muestra como el Estado a través de las limitaciones impuestas a los productores y/o distribuidores dentro de la ley limitándoles ciertas actuaciones trata de aplicar el sentido eminentemente social de ciertas instituciones que conllevan un solo



fin que lo podríamos mencionar de la siguiente manera que al Estado le interesa la estabilidad económica para la paz social.

2.4 Normas que regulan la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (Diaco)

La dirección de atención y asistencia al consumidor (D.I.A.C.O.), como ya se había mencionado es una dependencia del Ministerio de Economía, misma que se encuentra ubicada en la séptima avenida de la zona cuatro de la ciudad capital y es aquella entidad en la cual los consumidores o usuarios acuden para interponer sus denuncias o quejas, debido a que el precio que pagaron por un bien o servicio no cumple con los requisitos de calidad, cantidad y peso. Pero dicha entidad fue creada por el Congreso de la República de Guatemala, dicha creación se realizó a través de el Decreto Ley número cero seis guión dos mil tres (06-2003), emitido en el Palacio del Organismo Legislativo en la ciudad de Guatemala el día dieciocho del mes de febrero del año dos mil tres.

La Ley de protección al consumidor y usuario, es un cuerpo jurídico que fue creado con el ánimo de proveerle al consumidor y usuario una herramienta para poder defenderse en contra de las violaciones que a los derechos que tiene como tal, sufre por parte de los proveedores; así pues vemos que tal como se establece en el artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, que debe de regularse o crearse normas que promuevan la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la

preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos. Y tomando en cuenta que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución Número 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de la efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, el estado se ve en la necesidad de crear dicha normativa legal. Siendo el decreto 6-2003, del congreso de la república de Guatemala, y el acuerdo gubernativo 777-2003, del Ministerio de Economía.

Otro de los puntos de partida de dicha ley es la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no 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 en relación a los proveedores.

La ley de protección a los consumidores y usuarios por ser una ley ordinaria, necesitaba de complementarse con una ley reglamentaria, dicha ley o reglamento fue también creado para el fortalecimiento de la anterior y así poder determinar la aplicación de algunos puntos de importancia que habían quedado en manos de dicho reglamento; este reglamento que fue creado mediante Acuerdo Gubernativo número



setecientos setenta y siete guión dos mil tres y que fue publicado en el Diario Oficial el diez de diciembre de dos mil tres, establecía que tal y como se ordenaba en el Artículo 116 del Decreto 6-2003 del Congreso de la Republica, el Ministerio de Economía debía elaborar y someter a consideración del presidente dicho reglamento para de esa forma quedaran instauradas las normas de carácter reglamentario que desarrollen los procedimientos de carácter administrativo y legal que le permitan a la dirección de atención y asistencia al consumidor, y así cumplir con las atribuciones asignadas por dicha ley.

2.5 Características

- goza de independencia funcional
- goza de independencia técnica
- no es independiente económico
- no cuenta con patrimonio propio

2.6 Funciones

Las atribuciones que la dirección de atención y asistencia al consumidor y al usuario que tiene actualmente se encuentran reguladas en el decreto 6-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de protección al consumidor y el usuario Artículo 54 y son las siguientes:



- Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- 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.
- Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- 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.
- Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, en 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.
- Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad a la Ley.
- Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de la Ley.

- Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
- Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posibles, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.

- Establecer dependencias en diferentes áreas del país que la dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- Llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante la dirección, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- La aplicación de las normas de protección al consumidor, su eficiencia y efectividad para hacer frente a los problemas y las preocupaciones del consumidor.

Es tangible el hecho que la Ley reviste de autoridad a la dirección de atención y asistencia al consumidor para que pueda promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia para garantizar los mismos ya que estas garantías son de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

2.7 Programas que aplica en pro de los usuarios y consumidores

La defensa del consumidor tiene objetivo primordial hacer efectivos los derechos del consumidor cuando estos son violados por el proveedor o el empresario, el consumidor

debe hacer la denuncia o queja correspondiente a la dirección de atención y asistencia al consumidor, ya sea de manera personal, por vía telefónica al 1544, acción que puede ejercer desde cualquier punto de la república; tal y como se establece en el artículo 66 del decreto 6-2003, del congreso de la república de Guatemala, Ley de protección al consumidor y el usuario.

Esto da como resultado y ocasiona que la dirección de realice las primeras diligencias a través del departamento de verificación y vigilancia. En Guatemala dicha tarea no es de fácil realización pero la dirección de atención y asistencia al consumidor cuenta con una serie de programas que ha implementado para tratar de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios siendo estos programas los siguientes:

- Defensa legal del consumidor
- Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
- Educación y orientación al consumidor o usuario.
- Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.
- Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- Cooperación en entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.
- Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.



La dirección de atención y asistencia al consumidor, a través de estos programas, representa los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones recursos trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor y usuario. Y así hacer optativa la función de protección antes indicada. Y como resultado de tales acciones en pro de los consumidores o usuarios es imperante mencionar que surgen las sanciones o infracciones que se les ponen a los proveedores en su mayoría por el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la ley.

Un programa al que la dirección de atención y asistencia al consumidor le ha dado mucho énfasis es al libro de quejas, este es un programa 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, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

Como se puede observar este es un programa que tiene como objetivo hacer valer la voz del consumidor y el usuario pero que para que este programa funcione como debiera ser es necesario tener en consideración el siguiente procedimiento es el que

se tiene que llevar a cabo para que la dirección de atención y asistencia al consumidor pueda ejercer su jurisdicción necesaria; procedimiento que esta regulado en el artículo 17 del decreto 6-2003 del congreso de la república de Guatemala, Ley de protección al consumidor y el usuario.

- El consumidor solicita al proveedor el libro de quejas, que debe estar debidamente autorizado por la DIACO y a la vista del consumidor.
- El proveedor debe de permitir que el consumidor asiente su queja.
- El consumidor y el proveedor pueden utilizar este mecanismo para lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el libro, en el espacio de resolución de la queja.
- Si el proveedor, por el contrario no resuelve la queja en un máximo de ocho días, el consumidor debe de llamar al teléfono 1544 de la DIACO y hacerlo saber.
- Verificadores de la DIACO revisarán el libro y tomarán la queja que será trasladada al departamento de servicios al consumidor, para su resolución por la vía administrativa de la DIACO.
- DIACO se pondrá en contacto con el consumidor y el proveedor para resolver la queja.⁴²

Otro de los programas que más auge se ha dado por parte de la dirección de atención y asistencia al consumidor es la medición de pesas y calibración de las balanzas, con

⁴² Publicaciones Granada, **El consumidor** (publicación mensual gratuita) numero 7 marzo abril, pagina 5

lo cual se ha tratado de que el consumidor pague por el producto que le vendan de forma y peso exacto.

Es importante mencionar que uno de los programas más conocidos por los consumidores así como por los proveedores y/o distribuidores es el monitoreo de precios; ya que el objetivo de este programa es que se perciba un beneficio en la economía de los consumidores. El objetivo de dicho programa se inicio como una herramienta para combatir el desmedido incremento de los precios de los productos de la canasta básica, en tal sentido los representantes del gobierno central a través del Ministerio de Economía así como proveedores en mesa de dialogo establecieron imponer precios de común acuerdo a los productos en mención; en tal consecuencia es necesario que tal situación se respete.

De ese punto de partida la DIACO se encuentra monitoreando los precios de los productos que en la mesa de dialogo se determinaron con topes dentro de la economía nacional en favor de los consumidores. La pregunta surge entonces al momento de buscar un fundamento legal en el cual se encuentre regulado la autoridad con que la DIACO realice dicho monitoreo de precios puesto que en el Artículo 54 literal J) indica que son atribuciones de la DIACO vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rige la economía de mercado. Por lo que tiende a interpretarse que esta sección de la ley deja el libre mercado a través de la oferta y la demanda de productos y que sea esta actividad de oferta y demanda la que pueda establecer los precios que cada uno de los productos pueda adquirirse.



De dicha controversia podría entenderse que la DIACO no posee la autoridad para realizar los monitoreos pero no es así ya que como se menciono anteriormente que son precios determinados en una mesa de dialogo, trae como consecuencia la aplicación del Artículo 16 de la ley de protección y asistencia al consumidor, que arguye las prohibiciones a los proveedores especialmente en el inciso f) en donde se prohíbe el acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa de vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios; dicho pronunciamiento será sancionado de conformidad con el código penal y demás leyes aplicables. Con base a este artículo la dirección de asistencia al consumidor y el usuario, se presenta ante los proveedores que de forma inescrupulosa intentan asaltar la buena fe de la que goza cada uno de los compradores o consumidores y entregarles un producto a un precio excesivo. ⁴³

⁴³ **Ibid** (publicación mensual gratuita) numero 8 junio-Julio, pagina 3



CAPÍTULO III

3. Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario

3.1 Origen de la procuraduría

Es interesante prestar atención en el hecho de que también en los países Latinoamericanos ha existido la preocupación por tratar de frenar la desmedida especulación, y que poco a poco se han ido ideando instrumentos que tienden a regular las transacciones comerciales, las cuales, si son efectuadas con la debida moderación, procurarán un bienestar recíproco a compradores y vendedores. Como se ha analizado ya, es el consumidor quien, a pesar de conformar la mayoría, es el que se encuentra en desventaja a causa de ser el sector que no tiene ninguna organización para proteger sus intereses, de ahí que el Estado tienda a crear ciertas barreras para canalizar adecuadamente la profesión del comercio.

La República Mexicana al crear el "Instituto Nacional del Consumidor" el 18 de diciembre de 1975, indica el camino a seguir al demostrar lo fácil que podría ser una institución similar en Guatemala. "El hecho de ser un organismo descentralizado y con personalidad jurídica, ya es un avance hacia el logro de los fines propuestos, porque tiende a ser una entidad en la que se pueden estudiar los problemas específicos del consumidor, sin presiones directas de ninguna otra entidad y analizar las necesidades de los compradores, haciendo caso omiso de todas las leyes genéricas que envuelven



a la compraventa como un contrato formal, y adentrarse en el carácter especial de dicha relación de intercambio tiene⁴⁴

Históricamente en Guatemala los consumidores y usuarios han sido objeto de una serie de abusos y fraudes dentro de la relación que cotidianamente desarrollan con los proveedores. Dentro de los abusos que se pueden mencionar se encuentran: los precios disfrazados, ofertas no cumplidas, cláusulas abusivas, cobros excesivos, e incluso y una serie de conductas por parte de los proveedores que podrían encajar en algunos delitos penales contemplados en la legislación guatemalteca. Derivado de esto en el año dos mil tres se hace un primer esfuerzo para normar la relación entre consumidores y proveedores y se crean las herramientas que permiten castigar la conducta abusiva y fraudulenta observada por los proveedores mediante la promulgación del Decreto 6-2003, del Congreso de la República, que es la llamada ley de protección al consumidor y usuario, en este intento con el cual se logra equilibrar en alguna medida la relación entre consumidores y proveedores.⁴⁵

Con esta promulgación se logró alcanzar una primera generación de derechos que amparan a los consumidores y usuarios en contra de los abusos de los proveedores, sin embargo este primer esfuerzo no fue suficiente y por ello se tomó necesario crear una institución que permita velar por los derechos del consumidor de una manera amplia, eficiente y efectiva. Luego de un estudio intenso de todas y cada una de las

⁴⁴ Procuraduría federal del consumidor, **Aspectos históricos de la ley federal del protección al consumidor**, http://procuraduriafederaldelconsumidor/org/mx/his/idx_html (5 de mayo de 2008)

⁴⁵ Dirección de Asistencia y atención al consumidor, **Memoria de labores** www.diaci.gob.gt



organizaciones que se dedican a la protección de los consumidores y usuarios en América Latina y según lo establece el artículo ciento siete de la ley de protección al consumidor y usuarios, el Congreso de la República arribo a la promulgación de la figura de la “procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario” constituyéndose esta como una urgente necesidad para detener los abusos que ocurren todos los días en contra de los consumidores y sobre todo darle seguridad y confianza a los consumidores al momento de adquirir un bien o servicio.

3.2 Definición

Para establecer la definición de la “procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario” es necesario e imperante que me avoque al proyecto de ley que se encuentra en el pleno del Congreso de la República de Guatemala, proyecto de ley que establece que la procuraduría es: Un órgano con independencia funcional comisionado por el Congreso de la República para la defensa del consumidor y el usuario, cuyo titular se denominara procurador del consumidor, y cuyo nombre se podrá abreviar PRODECO.⁴⁶

Así también se encuentra en el Artículo 83 de dicho proyecto de ley la que podría ser una definición más acertada para dicho organismo del estado siendo esta: Institución descentralizada del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía funcional y administrativa y con competencia en todo el territorio nacional,

⁴⁶ Iniciativa que dispone aprobar la ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario, Artículo 3 literal n



responsable de la aplicación de la ley y reglamento de la institución y encargada de dirigir y coordinar la protección al consumidor y usuario.⁴⁷

3.3 Sustanciación legal

La procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario, al momento no tiene una sustanciación legal vigente ni positiva, ya que dentro del marco jurídico guatemalteco el referente que se encuentra es únicamente es la ley de protección al consumidor y usuario. Pero enfocándonos en los inicios de dicha necesidad de crear una institución que tenga autonomía, presupuesto propio, entre otras características propias de una institución de control del estado y no de dependencia directa de ninguno de los órganos del estado.

De este punto de partida inicio mencionando que la base de dicha institución se encuentra dentro del Congreso de la República de Guatemala el cual esta tratando a través del procedimiento establecido de darle la forma para la perfecta aplicación dentro de la cultura guatemalteca y así tener una ley que regule la creación de una institución que tenga como objetivo primordial la protección del consumidor y el usuarios dentro de la relación económico comercial que pueda surgir entre ellos y los distribuidores o vendedores.

⁴⁷ **ibid**, Artículo 83



Históricamente entonces se puede mencionar que la creación de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario se produce ya que los consumidores han sido objeto de una serie de abusos y fraudes dentro de la relación que cotidianamente desarrollan con los proveedores. Estos realizan todo tipo de conductas que incluso algunas son dignas de encajarse dentro de algunos tipos penales contemplados en la legislación penal guatemalteca.⁴⁸

Derivado de tal circunstancia en el año dos mil tres se realiza el primer esfuerzo ya mencionado con anterioridad en el capítulo anterior que es la dirección de asistencia al consumidor y el usuario, creando con ella herramientas que permiten castigar la conducta abusiva y fraudulenta de los proveedores en contra de las personas que por necesidades primordiales para su desarrollo se veían en la necesidad de únicamente aceptar tal circunstancia. Como consecuencia inequidad se crean mecanismos que permiten al consumidor defender sus derechos con lo cual se logra equilibrar en alguna medida la relación entre el consumidor y proveedor.

Claro esta entonces que dicha institución que se encargará de fortalecer los mecanismos de defensa del consumidor y el usuario esta en proceso de creación y formación a través de la denominada Ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario; dicha creación inicio ante el Congreso de la República de Guatemala a través de la propuesta realizada por los diputados al Congreso de la República, específicamente por Carlos Alberto Solórzano Rivera, Joel Martínez, Juan

⁴⁸ **Ibid**, Exposición de motivos



Ramón Ponce Guay, Carlos W. Barillas, Edgar Cain Gonzáles, Jaime Martínez F., Carlos Hernández Rubio, Enrique Romero. Dicha propuesta fue aceptada en la dirección legislativa y control de iniciativas, a la cual le asignaron el número de registro de iniciativa tres mil quinientos setenta y ocho.

Pero esta propuesta no es suficiente para poder determinar que ya existe una sustanciación legal de la ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario, si no que para que esta sea revestida de las reglas de observancia general necesita pasar por diversas etapas, las que pueden ser resumidas de la siguiente manera:

- Iniciativa
- Discusión
- Aprobación
- Sanción
- Publicación
- Iniciación de la vigencia

Ahora bien las etapas citadas le corresponden normalmente en un estado de derecho o estado constitucional como lo es el guatemalteco, al Organismo Legislativo o Congreso de la Republica de Guatemala.⁴⁹ A excepción de la sanción y promulgación que le corresponden al Organismo Ejecutivo.

⁴⁹ Calderón Morales, Hugo. H: **Derecho administrativo I**. 6ta. Edición, pág. 134



Dicho proceso legislativo en Guatemala es realizado como es mencionado en el párrafo anterior por el Congreso de la República de Guatemala esta normado dentro de la Constitución Política de la República de Guatemala en sus Artículos 174 al 181 y el procedimiento en la ley orgánica y de régimen interior del organismo legislativo.

3.3.1 La iniciativa

Consiste en el Acto por el cual, determinado órgano del Estado somete a consideración del Congreso de la República un proyecto de ley. De conformidad con el Artículo 174 de la Constitución Política de la República de Guatemala, tiene iniciativa para la formación de leyes: **los diputados al Congreso de la República**; el Organismo Ejecutivo; la Corte Suprema de Justicia; la Universidad de San Carlos de Guatemala; el Tribunal Supremo Electoral.⁵⁰

En base a este precepto constitucional los diputados anteriormente mencionados presentaron al pleno del Congreso la iniciativa de ley que hoy en día se conoce como la ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario. Teniendo por obligación los diputados de darle trámite e iniciar con el proceso que le de a dicha ley las reglas necesarias de observancia general para convertirse no solo en un proyecto de ley sino que en una ley vigente y positiva.

⁵⁰ **ibid**



3.3.2 La discusión en el pleno del Congreso de la República

La discusión dentro del pleno del Congreso de la República de Guatemala implica que dicho organismo delibere acerca de las iniciativas, a fin de determinar si deben o no ser aprobadas.⁵¹

Presentado para su trámite un proyecto de ley, en este caso el de Ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario se debe de observar el procedimiento que prescribe la Ley orgánica y de régimen interior del Organismo Legislativo. Se pondrá a discusión en tres sesiones celebradas en distintos días y no podrá votarse hasta que se tenga por suficientemente discutido en la tercera sesión según lo que establece el artículo ciento setenta y seis de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Estas discusiones o comúnmente denominadas lecturas en donde cada uno de los diputados al Congreso de la República hace o realiza las modificaciones o hace los comentarios, notas o acotaciones en relación a cada una de las normas que dentro de las iniciativa de las leyes se encuentran son las que crean un ambiente hostil en el parlamento legislativo ya que de ellas depende la aplicación en forma eficaz o ineficaz de la ley que en definitiva se apruebe.

⁵¹ **Ibid**, Pág.,135

Tal es el caso en que se encuentra la Ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario ya que al estar este en la tercera lectura o tercera sesión de discusión para poder darle un enfoque totalmente imparcial entre usuario y consumidor con relación a los productores o distribuidores, pero tratando de igualar las condiciones entre estos pues de todos es conocido que los afectados siempre son los consumidores en este tipo de relaciones.

3.3.3 La aprobación

Cuando un proyecto de ley o iniciativa de ley que ha sido presentado al Congreso es suficientemente discutido y es aprobado por el pleno del Congreso de la República, la Junta Directiva del Congreso, en un plazo no mayor de diez días lo enviara al ejecutivo para su sanción.

Esto me indica que la aprobación de una ley es específicamente el momento en que el pleno del Congreso realiza la tercera sesión de discusión y que da en definitiva la norma jurídica que esta en proceso de convertirse en ley vigente y positiva previo la sanción realizada por el Organismo Ejecutivo.⁵²

3.3.4 La Sanción

⁵² **Ibid,**



La sanción que realiza el Organismo Ejecutivo significa la aceptación de una iniciativa por dicho organismo. La sanción de una ley se da posteriormente a la aprobación por el Congreso de la República. El Presidente de la República naturalmente tiene el derecho de negar la sanción de un proyecto de ley, a través del VETO. Este derecho que le asiste al Presidente de la República de Guatemala implica que el Presidente de la República dentro de los quince días de recibido el decreto y previo acuerdo en consejo de ministros, el presidente de la República puede devolverlo al Congreso con las observaciones que estime pertinentes.

Naturalmente esta facultad del Presidente de la República, consejo de ministros no es absoluta. Ya que dicho veto únicamente tiene por objeto que el Presidente de la República le indique al Congreso de la República en que sección o parte de una ley existe puntos incongruentes con relación a su planificación de gobierno o en tomo a la aplicabilidad o inaplicabilidad de las normas contenidas en la ley y las consecuencias de las mismas aplicadas a los casos concretos; en este caso sería de las normas contenidas en la ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario a favor de los usuarios y consumidores en relación a evitar los abusos y perjuicios que constantemente sufren aquellas personas que adquieren los productos puestos a la venta por los distribuidores o productores.⁵³

⁵³ **Ibid,**



3.3.5 La publicación

La publicación es el acto por el cual la ley ya aprobada y sancionada se da a conocer a quienes deban cumplirla. Las leyes en Guatemala empiezan a regir en el territorio nacional ocho días después de su publicación en el Diario Oficial, publicación que deberá ser en forma íntegra, a menos que la misma ley amplíe o restrinja el plazo en el cual entre en vigencia.

En este punto cabe mencionar que toda ley o norma jurídica debe ser publicada para darla a conocer al pueblo de Guatemala el cual no puede alegar ignorancia de ley, esto significa que para que una persona tenga el derecho de utilizar ciertas normas que le puedan beneficiar debe de hacerlas valer siempre que se encuentren aprobadas por el organismo legislativo, sancionadas por el Presidente de la República y publicadas dentro del diario oficial y que las mismas ya hallan entrado en vigencia.⁵⁴

3.4 Objetivos primordiales de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario

Tal y como se puede establecer dentro del espíritu de la ley que en proyecto se encuentra dentro del pleno del Congreso de la República de Guatemala los objetivos generales de dicha normativa se basan en la creación de una institución que se dedique a la protección y asistencia al consumidor y el usuario, y tomando en

⁵⁴ **Ibid**, Pág. 136



consideración que el régimen económico y social de la Republica de Guatemala, es promover los principios de justicia social y para que como consecuencia de este régimen, se origine el desarrollo económico de la nación, y ya que una parte fundamental del desarrollo económico de la nación es el elemento subjetivo o personal como lo es el consumidor y el usuario, es necesario la protección del mismo dentro del ordenamiento jurídico en una forma integral en la que no solo existan instituciones de derecho, sino también entes u organismos que creados por el Estado a través del Organismo Legislativo para proveer al consumidor y el usuario de herramientas o instituciones que velen para evitar los abusos y las injusticias que dentro del desarrollo económico se puedan observar en la actividad mercantil que puede significar la compraventa de los productos y servicios que los distribuidores pongan al alcance de las personas, claro esta sin olvidamos en algún momento de las obligaciones que conlleva ser un consumidor o usuario.

Por eso es que dentro de los objetivos primordiales de dicha institución como tal se pueden mencionar algunos de gran trascendencia e importancia pero sobre todo de gran necesidad como lo son las establecidas en el artículo ochenta y cuatro del proyecto de ley el cual instaura que sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales ordenen, determinen o asignen a otras dependencias a la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario son:

- ▶ Velar por el respeto y el cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuario y de las obligaciones de los proveedores

- ▶ Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- ▶ 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.
- ▶ Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos de consumidor y usuario.
- ▶ Promover y realizar directamente programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
- ▶ Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- ▶ Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentos 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.
- ▶ Promover acciones legales colectivas en representación de consumidores y usuarios del país. Con base en la legitimación popular activa de que la dota la ley, que procedan ante los tribunales de justicia, en defensa de los derechos de consumidores y usuarios, ya sea para evitar que estos se vean afectados o bien, para restaurar los derechos de los mismos si estos hubieren sido conculcados.
- ▶ Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la resolución de conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta ley.

- ▶ Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios para lograr los fines de esta ley.
- ▶ Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- ▶ Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados de las disposiciones legales relacionadas, con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias en su caso.
- ▶ Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la ley cuanto corresponda, y publicar los resultados.
- ▶ Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios proporcionándoles capacitación y asesoría.
- ▶ Llevar un registro de las organizaciones de consumidores y usuarios y, cuando sea posible de los proveedores de determinados productos o servicios.
- ▶ Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- ▶ Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- ▶ Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.



- ▶ Establecer sedes regionales en las diferentes áreas del país que la procuraduría determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- ▶ Registrar los contratos de adhesión de los consumidores cuando estos cumplan con los requisitos legales.
- ▶ La procuraduría deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente con indicación de las partes afectadas.
- ▶ Organizar, juramentar y coordinar los consejos comunitarios de defensa del consumidor o en cada uno de los municipios del país, convocando para el efecto a cada uno de los sectores que deberán estar representados en los mismos.



CAPÍTULO IV



4. Efectos de la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario

4.1 Definiciones en general

Para iniciar con el desarrollo del tema objeto de este capítulo es preciso establecer ciertas definiciones en relación de algunos conceptos que ampliarán la visión de del cuerpo de este capítulo.

Transformación: la transformación como lo señalan los diccionarios “es el fenómeno por medio del cual se modifican o cambia de forma concreta algunas o determinadas figuras con el objetivo de crear mayor uso y mejor aplicabilidad para las personas”⁵⁵

Otros axiomas que los diccionarios establecen de un término como lo es transformación son: “hacer cambios o modificaciones en cosa o persona para que se vea o sea diferente”, “dar a una cosa distinto uso o función para la que fue creada”, “Doctrina según la cual los caracteres típicos de un ente pueden variar por la acción de determinados factores intrínsecos y extrínsecos”.⁵⁶

⁵⁵ Real Academia Española. **Ob. Cit** pág. 332

⁵⁶ Editorial Océano, **Ob. Cit.** Pág. 589



Efecto: “es la consecuencia directa o indirecta que sufre determinada ente -en el caso DIACO- por la realización de diversas acciones que recaen sobre el ente.”⁵⁷

Otra acepción de la palabra efecto es: “el resultado de la acción de una causa”, “fenómeno que en el curso del cual se produce una modificación de las propiedades o de un sistema, ligado siempre a una causa.”, “el fin para que se hace determinada cosa”⁵⁸

Otra de las definiciones encontradas de este concepto es: “es la consecuencia natural de un acto”⁵⁹

Teniendo claro que un efecto es un resultado por el cual se realiza determinado acto entonces puedo establecer que de toda la responsabilidad que lleva una creación de una norma jurídica catalogado esta acción como una “causa” se entenderá que tiene como resultado un efecto, de esta idea central, es perceptible que dentro del mundo del derecho no sólo es un efecto sino que se derivaría un efecto en lo jurídico y un efecto en lo social que es en si el objeto de este trabajo de tesis.

⁵⁷ Real Academia Española, **Ob. Cit.** Pág. 110

⁵⁸ Editorial Océano, **Ob. Cit.** Pag. 227

⁵⁹ De pina, **Ob. Cit.** Pág. 119

4.2 Efectos jurídicos

Si se entiende que un efecto jurídico es toda transformación o modificación que dentro del ámbito legal `produce consecuencias; o como se establece “que efecto jurídico es la consecuencia jurídica natural de un acto” o en otra acepción “consecuencia jurídica que se produce por la propia virtualidad de una norma del derecho positivo, sin necesidad de acto alguno de voluntad, de las personas a quienes les aplica la norma jurídica”⁶⁰

Por la naturaleza de la institución es considerable que los efectos jurídicos que producirá la transformación de la dirección de atención y asistencia al consumidor DIACO, son notoriamente administrativos y normativos.

Al mencionar que son notoriamente administrativos y normativos, es porque dentro de los efectos en este caso los jurídicos se clasifican los siguientes elementos: A) administrativamente: la institución como tal; y B) de carácter normativo, la norma jurídica en la cual se sustenta; que es por la cual nace a la vida jurídica.

Entendiendo esto inicio mencionando que los efectos jurídicos que la institución como tal tendrá de carácter administrativo son los mas notorios y los que se harán sentir o se percibirán de una forma inmediata desde el momento en que entre en vigencia la ley de la procuraduría de defensa al consumidor y el usuario.

⁶⁰ Ibid.



En primer lugar dejará de existir la denominada dirección de asistencia y atención al consumidor y usuario como una dirección que dependiente del Ministerio de Economía, y empezará la vida jurídica de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, como un ente autónomo dentro del organigrama del estado de Guatemala.

Pero para hablar de que la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario es un ente autónomo es necesario analizar en sentido amplio el hecho de que cumpla esta institución con los requisitos de todo ente autónomo.

4.2.1 De carácter administrativo: la institución como un ente autónomo

4.2.1.1 Autonomía

Qué es la autonomía “la autonomía es la potestad que dentro del Estado pueden gozar entidades suyas para regirse, conocida también como la vida propia e independiente de un organismo del estado”⁶¹

“potestad que dentro de un estado tienen los municipios, provincias, regiones u otras entidades, para regirse mediante normas u órganos de gobierno propio”⁶² “potestad de que, dentro del Estado, pueden gozar las entidades políticas que lo integran, dentro de una determinada esfera territorial, y que les permite – cuando la tienen – la gestión de

⁶¹ Editorial Océano. **Ob. Cit.** Pag.33

⁶² Real academia española. **Ob. Cit.** Pag. 46

sus intereses locales por medio de organizaciones propias formada libremente por los ciudadanos”⁶³

En una forma integral se logra establecer entonces que la autonomía que sería un efecto jurídico administrativo que la institución como tal en forma directa proveerá a la procuraduría de defensa del consumidor y usuario de la facultad de ser un ente estatal determinado en la ley que posee la capacidad para formular libremente sus normas u órganos de administración para el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del cuerpo legal que le da vida a dicha institución.

Según los autores más conocidos dentro del derecho administrativo me fundo en que: “los entes autónomos, son aquellos que tienen su propia ley y se rigen por ella, se considera como una facultad de actuar en una forma independiente y además tiene la facultad de darse sus propias instituciones que le regirán y lo más importante el autofinanciamiento, sin necesidad de recurrir al presupuesto General del Estado.”⁶⁴

“Además los entes autónomos deben contar con sus propios recursos, un patrimonio propio independencia total del organismo centralizado y sin ningún tipo de control, pues no manejan fondos públicos sino solo privativos. Esto implica que las entidades autónomas deben reunir requisitos indispensables para que se les tenga como tal, como en lo jurídico -que es el de dónde se deriva el efecto de la transformación que desarrollo en este capítulo-, lo económico, en lo técnico y científico y

⁶³ De pina, Rafael **Ob.Cit.** Pág. 37

⁶⁴ Calderon Morales Hugo H. **Derecho Administrativo 1.** Pág.247



fundamentalmente en la capacidad de poder autoadministrarse. Esto implica, que como este tipo de instituciones tienen sus propias normas -propias leyes en las cuales se observa su independencia con relación a los organismos del estado-; sus propios recursos, sin tener necesidad de recurrir al presupuesto del Estado para su subsistencia; inexistencia de un control, ni político, ni financiero; y una independencia absoluta en lo técnico y científico ⁶⁵ -al momento de aplicar los programas que tratan de cumplir los objetivos para los que ha sido creada de forma autónoma la institución, como es el caso de la procuraduría de defensa del consumidor y usuario, que tendrá que poseer diversidad de programas en pro de los consumidores y usuario que son los afectados en la relación económico comercial que existe con los proveedores y distribuidores a que ellos acuden-

En Guatemala, se han denominada algunas instituciones como autónomas, lo que considero inadecuado, ya que algunas de ellas dependen del Estado en el aspecto financiero y en otros casos del nombramiento de sus funcionarios por parte de un organismo que regularmente es el organismo ejecutivo o el legislativo, como consecuencia de ello es difícil poder determinar si en realidad existen o no entidades autónomas; otro punto de discusión en este tema es la autarquía; misma a la que toda institución creada con una identidad eminentemente autónoma esta sujeta, ya que si bien es cierto la entidad es creada por un decreto ley emitido por el Congreso de la República debe sujetarse y estar creada bajo las normas constitucionales que son superiores a toda norma o ley creada en forma ordinaria. En ese orden de ideas es

⁶⁵ Ibid. Pág. 248



notorio que la figura de autonomía es un significado de una libertad, separación e independencia de los organismos del estado pero nunca fuera del orden constitucional.

Se determina como efecto jurídico, la autonomía; situación que ostentará la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, otro autor exterioriza: “jurídicamente la autonomía se establece y se regula por medio de normas jurídicas legales, o sea que, la autonomía, en general, se establece y se regula por medio de leyes. En Guatemala, la Constitución Política establece la autonomía de ciertas organizaciones públicas, que se pueden indicar que gozan de autonomía constitucional. Pero fuera de los casos especiales contemplados en la Constitución de la República, se concederá únicamente la autonomía, cuando se estime indispensable para la mayor eficacia de la entidad y el mejor cumplimiento de sus fines. Para crear entidades descentralizadas y autónomas, será necesario el voto favorable de las dos terceras partes del Congreso de la República.”⁶⁶

Continúa manifestando el autor que “La existencia de la autonomía, definitivamente, no se da por una simple declaración o reconocimiento que de la misma se lleve a cabo en la Constitución o en la leyes, La autonomía requiere la existencia de tres condiciones la primera sería el reconocimiento constitucional o legal -a través de una ley ordinaria-, la decisión política y la cultura de autonomía, ya que sin reconocimiento constitucional o legal, la autonomía es jurídicamente inexistente. Y sin la decisión política del gobierno, la autonomía es imposible; ya que con la decisión política, especialmente del

⁶⁶ Castillo Gonzáles, Jorge Mario, **Derecho administrativo guatemalteco**. Pág. 244

presidente este aceptaría compartir la autoridad con otros funcionarios; así también sin cultura de autonomía la autonomía es letra muerta.”⁶⁷

Sin embargo lo establecido por los autores anteriores es reforzado en gran manera por lo determinado en la prestigiosa Universidad Autónoma de Barcelona, en los estudios realizados estipulando: “Los entes autónomos administrativos son aquellos que tienen sus propias leyes y se rigen por ellas. Se considera como una finalidad de actuar de una forma independiente y además tiene la facultad de darse sus propias instituciones que le regirán y lo más importante el autofinanciamiento, sin necesidad de recurrir al presupuesto general de estado. Además los entes autónomos deben contar con sus propios recursos, un patrimonio propio, independencia total del organismo centralizado y sin ningún tipo de control, pues no manejan fondos públicos, sino solo privativos. Esto implica que las entidades autónomas deben reunir requisitos indispensables para que se las tenga como tales en lo jurídico, lo económico, lo técnico y científico y fundamentalmente en la capacidad de poder autoadministrarse.”⁶⁸

En muchas ocasiones se ha interpretado que la autonomía de las entidades descentralizadas se refiere a su total independencia del órgano administrativo superior, independencia que se ha tratado de enfocar hacia el aspecto económico-financiero negando que exista tal autonomía en aquellas entidades en las que forzosamente debe ser aprobado su presupuesto por el órgano central. Pero cabe hacer mención que al

⁶⁷ **Ibid.** Pág. 245

⁶⁸ Aménos Alamo, Juan; Audivert Arau, Rafael; Ballbe, Manuel; Battle, Fredy; Bonet Frigola, Javier, otros. **Manual de derecho administrativo. Perspectiva desde los ordenamientos Guatemala-España.** Universidad Autónoma de Barcelona. Editoria AECl

participar un ente autónomo del presupuesto general del Estado, no quiere decir que haya una ingerencia directa del Estado sino que mas bien no la hay por cuanto que el órgano autónomo goza de independencia en la distribución adecuada de su presupuesto sin solicitar autorización a ningún otro órgano administrativo en su utilización.

“Puedo afirmar que la autonomía es una cualidad de la descentralización, que se produce cuando un ente descentralizado se le otorga potestad para emanar sus normas jurídicas con carácter obligatorio, valida y eficaces en el ordenamiento jurídico general del estado; esto es, la facultad de darse sus propias normas y gobernarse por ellas; por ello, a estas entidades las denominamos autónomas porque tienen poder de autonormación, es decir que estos órganos administrativos al gozar de autonomía tienen el derecho de aplicar sus propias normas para una mejor ejecución y presentación de los servicios públicos.”⁶⁹

Observando las propuestas de los tratadistas anteriormente mencionados y analizando de forma concisa lo indicado en cada una de las ideas plasmadas puedo definir entonces que el ser un ente autónomo conlleva cinco condiciones esenciales para que este pueda subsistir dentro de un estado de derecho, siendo estas las siguientes:

- reconocimiento constitucional u ordinario de su autonomía.
- ser capaz de designar o elegir a sus propias autoridades.

⁶⁹ *Ibid.* Pág. 116



- gozar de personalidad jurídica.
- facultad de crear sus propias normas, y gobernarse por ellas.
- gozar de patrimonio e ingresos propios y disponer de los mismos libremente.

El análisis entonces se encamina a observar si la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario es un ente en el cual se observan los cinco supuestos anteriores, para poder mencionar entonces que uno de los efectos jurídicos que se observaran en la transformación de la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario en la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario; y para eso analizare cada uno de los cinco supuestos.

4.2.1.1.1 Reconocimiento constitucional u ordinario de la autonomía.

Como ya se ha mencionado el reconocimiento que debe de tener un ente autónomo debe estar en forma expresa dentro de la Constitución Política de La República de Guatemala, el caso es que en dicho ordenamiento constitucional únicamente se tiene reconocidos ciertas instituciones como tal siendo algunas de las más importantes la Escuela Nacional Central de Agricultura; La Universidad de San Carlos de Guatemala; Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, Comité Olímpico Guatemalteco, Instituto Guatemalteco De Seguridad Social, Instituto Nacional de Bosques que es la Institución encargada de la reforestación, Banco De Guatemala; El Municipio Y Las Entidades Autónomas Y Descentralizadas; vemos pues que dentro del ordenamiento constitucional, no se encuentra regulada la Procuraduría de Defensa del Consumidor y



el Usuario; y no por ser una figura del derecho nueva sino porque dentro de la constitución únicamente se encuentra establecido el derecho a la libertad de industria, comercio y trabajo, **salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.** -hago referencia que en este sentido se establece que el interés social prevalece sobre el interés particular, por lo que analógicamente nos indica la Constitución Política de la República de Guatemala, que el proteger al consumidor “o el pueblo soberano” prevalece ya que es de interés social el proveer de la seguridad con el fin de proteger la vida humana desde su concepción.-. Es de mencionar entonces que no es que no se reconozca de forma constitucional sino que en el ordenamiento constitucional se plasma los principios que deben ser regulados en las leyes especiales, para el perfecto cumplimiento de los fines de la constitución.

Y como ya lo he mencionado siendo el Congreso de la República de Guatemala el organismo que se encarga de crear las normas jurídicas que han sido propuestas tal y como lo establece el artículo ciento setenta y uno de la constitución “Corresponde también al congreso... a) Decretar, reformar y derogar las leyes” En ese orden de ideas al integrar la iniciativa de ley propuesta en el Congreso de la República de Guatemala, que regulara la creación de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, se puede instaurar el hecho de que indica “se crea la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario como una institución descentralizada... con autonomía funcional y administrativa y con competencia en todo el territorio nacional”⁷⁰

⁷⁰ Iniciativa de ley. **Ob. Cit.** Artículo 83



4.2.1.1.2 Ser capaz de designar o elegir a sus propias autoridades.

Al mencionar que para ser autónomo se debe tener la capacidad de elegir a sus propias autoridades, se entiende que el mismo órgano o ente administrativo es el encargado de proponer y elegir a las personas que según sus propias normas llenan los requisitos y los perfiles de acuerdo a los establecidos en su ley orgánica. Esto es entonces lo que se puede encontrar como otro de los efectos jurídicos que se observaran dentro de la creación de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario puesto que si se interpreta la norma jurídica que actualmente regula a la dirección de atención y asistencia al consumidor y el usuario; el superior jerárquico de dicha institución como bien esta regulado en el Artículo 55 de la Ley de protección al consumidor y el usuario que es el Director, se indica que “el Director es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha dirección...” así también se observa que en el Artículo 57 de la Ley de protección al consumidor y el usuario “ el Director será nombrado por el Ministro de Economía” con lo cual se limita a la institución a elegir o proponer a la persona que sea la autoridad máxima de la mencionada institución.

Teniendo en cuenta ésto y con el carácter de autónomo que los legisladores preveen darle a la procuraduría de defensa al consumidor y el usuario, se manifiesta que para poder elegir al superior jerárquico que dicha institución, es electo por el Congreso de La República de la terna propuesta por la comisión de defensa del consumidor y el usuario, como vemos es un punto en el cual se limita la autonomía de dicha institución

puesto que no se le permite la elección de sus superiores o superior jerárquico como sucede en otros entes autónomos que están regulados en la Constitución Política de la República de Guatemala, tal y como es con la Universidad de San Carlos de Guatemala, que es un ente que por ser autónomo elige a su máxima autoridad como lo es el consejo superior universitario -que es un ente colegiado- a través del voto que emiten los estudiantes los catedráticos titulares, y personal administrativo al momento de elegir a sus autoridades representantes ante el consejo superior universitario. Por eso creo que en este caso no se cumple el requisito pero eso no menoscaba que el que sea electo no dependa administrativamente de algún órgano del estado sino que tiene autonomía e independencia en la toma de decisiones.

4.2.1.1.3 Gozar de personalidad jurídica.

La personalidad jurídica, como se sabe que es la aptitud que tiene toda persona capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones por sí misma, y siendo la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, se divisa entonces que la relación de una institución como lo es la mencionada con los objetivos y funciones que le han sido atribuidos, conlleva la necesidad de tener relaciones con otras ramas del derecho y con otras instituciones que la encaminaran a tener que actuar en forma constante y continua dentro del ejercicio de sus funciones pero para eso debe ser reconocida su personalidad jurídica ya que al ser una institución descentralizada y autónoma requiere de capacidad para poder ejercer las funciones para la que ha sido creada.



Esta personalidad jurídica de la que se habla esta reconocida dentro de la norma jurídica en el Artículo 15 y numeral 1º. del Código Civil que establece “Son personas Jurídicas: 1. El Estado, las municipalidades, las iglesias de todos los cultos, La Universidad de San Carlos y **las demás instituciones de Derecho Público**, creadas o reconocidas por la ley...” -el subrayado es del autor de la obra-

Por esto se logra establecer que la personalidad jurídica de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario esta reconocida como una institución de derecho público creada y reconocida por la ley -que en este momento se encuentra en discusión dentro del Congreso de la República de Guatemala a través de la iniciativa planteada-.

Mientras que la dirección de atención y asistencia al consumidor actúa a través de la personalidad jurídica que tiene el ministerio del que depende y no por cuenta propia, ésto a lo que encamina es a la verificación si dentro de la iniciativa de la ley orgánica de donde nace a la vida jurídica la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, estando este reconocimiento de la personalidad jurídica de dicho ente en el Artículo 83 de la iniciativa de ley en donde se crea dicho ente y establece “se crea... con personalidad jurídica...”. Por lo que se puede constatar que la personalidad jurídica se reconoce plenamente de la institución. Prácticamente se logra establecer que se tiene a la procuraduría de derechos del consumidor y usuario con un doble reconocimiento de su personalidad jurídica la que se regula en el código civil y la planteada en la iniciativa de ley.



4.2.1.1.4 Facultad de crear sus propias normas, y gobernarse por ellas.

La finalidad de este aspecto es poder determinar que la creación una institución descentralizada y autónoma conlleva que dicha institución pueda emitir sus propias normas y poder regirse por ellas; para esto es necesario que se realiza la presente aclaración la creación de diversas normas a las que esta facultada la institución tienen que tener ciertas características determinadas dentro de las cuales se puede determinar: a.- que no contradigan la carta magna, o la propia ley que le da vida jurídica a la institución, b.- que únicamente se realicen normas jurídicas en relación al objeto para el que ha sido creada la institución. Lo que se relaciona con la afamada pirámide de Kelsen que se regula la forma en que tiene importancia la creación de la norma jurídica y las leyes que deben de regir el país siendo la siguiente: **(ver anexo 1)**

De esta grafica se concluye que si la norma jurídica que le da vida jurídica de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario tal como ya esta establecido no es una norma constitucional, más bien es una norma ordinaria se entiende analógicamente que la facultad de crear una norma jurídica para regular su función únicamente sería los acuerdos o los llamados reglamentos que en el derecho administrativo se entiende que es una norma jurídica observancia obligatoria en la que se establecen los métodos, procedimientos y técnicas en las que se basan la aplicación de los programas que beneficien a los consumidores. O de carácter individual en el sentido de que con el uso de su personalidad jurídica puede realizar contratos o negocio jurídicos en los que se relacione con los particulares.



Esto es derivado de la capacidad que tiene el órgano para crear normas jurídicas que sean aplicables al desarrollo y buen desempeño de las funciones para la que ha sido creado y otra de las razones en la que se fundamenta este hecho es que para poder crear una norma de carácter ordinaria únicamente tiene designación el pleno del Congreso de la República de Guatemala ya que según se establece en el Artículo 171 inciso a) de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Congreso es el único organismo competente, para poder crear, decretar reformar y derogar leyes. Así también le queda fuera de su alcance normativo la creación de normas de carácter constitucional ya que para poder establecer estas únicamente al ser reformada la constitución o en una nueva asamblea nacional constituyente en la que se indique nuevas leyes constitucionales.

4.2.1.1.5 Gozar de patrimonio e ingresos propios y disponer de los mismos libremente.

Como ya se había mencionado en la parte general de este enunciado todo ente o autoridad autónoma debe contar con sus propios recursos, un patrimonio propio, independencia total del los Organismos del Estado para su administración, de ahí se deriva la gran duda que surge al tener en cuenta que existen diversos entes autónomos pero que reciben una asignación económica determinada del presupuesto general del Estado.

Es en relación al análisis anterior que se determinaran si la autonomía se puede dar aun cuando los entes u organismos descentralizados y autónomos reciben una aportación directa del presupuesto nacional o participan de forma indirecta del mismo a través de algún beneficio.

Este tema se puede establecer iniciando con la definición de lo que es un presupuesto: siendo una definición muy aparente la siguiente: “formular el computo o de los gastos e ingresos que han de resultar en las actividades.”⁷¹ Otra aseveración del término presupuesto es la: “previsión de los ingresos y gastos públicos para un ejercicio anual, autorizado en la forma constitucionalmente predeterminada”.⁷²

En ese orden de ideas al establecer una definición vertida por la ley o norma jurídica se encuentra que presupuesto es según lo establece la ley orgánica del presupuesto en el artículo 19: “el presupuesto contendrá la totalidad de las asignaciones aprobadas para gastos y la estimación de los recursos destinados a su financiamiento, mostrando el resultado económico y la producción de bienes y servicios que generaran las acciones previstas-“

Teniendo claro que el significado de presupuesto únicamente establece en qué se debe de distribuir los ingresos que este posea entonces se establece que la independencia o autonomía de la institución en relación al patrimonio si existe ya que si bien es cierto en el presupuesto se determina una asignación económica, es en base a las necesidades

⁷¹ Editorial Océano, **Ob.Cit.** pág. 322

⁷² De pina, **Ob. Cit.** Pág. 234

que dicha institución debe solventar es que se realiza el gasto público. Y en este orden de ideas cabe indicar que el patrimonio con que ha de contar la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario será autónomo en cuanto a la disposición libre de los mismos, en cuanto se refiera al renglón del patrimonio obtenido por la asignación económica presupuestaria del estado. Más no de la que como institución pueda recaudar a través de la prestación de algún servicio público establecido y determinado en algún programa de ayuda al consumidor y el usuario.

4.2.2 De carácter normativo: norma jurídica en la cual se sustenta

4.2.2.1 Andamiaje jurídico

Al mencionar que dentro de los efectos jurídicos se pueden establecer los efectos de carácter normativo, se hace referencia a que existe un cambio normativo-jurídico al momento de la creación de un ente por otro tal como es el caso de la creación de la procuraduría de defensa del consumidor y usuario institución que sustituirá a la dirección de atención y asistencia al consumidor DIACO.

Pero para entender este fenómeno es importante no sólo entender la forma de creación de la norma que ya ha sido tratado en el capítulo tres de este trabajo y que de forma sintetizada menciono los siguientes pasos:



- Iniciativa
 - Discusión
 - Aprobación
- } realizadas por el Congreso de la República
- Sanción
 - Publicación
- } realizadas por el Organismo Ejecutivo

Por el contrario entender la forma en que la norma jurídica sustituye a otra tal y como nos lo indican diversos autores y la misma ley a través del decreto dos guión ochenta y nueve que regula la Ley del Organismo Judicial en su artículo 8, decreto 2-89 del congreso de la república de Guatemala al establecer que la norma o las leyes se sustituyen de la siguiente forma:

“Artículo 8.- **Derogatoria De Las Leyes.** Las leyes se derogan por leyes posteriores:

- a) Por declaración expresa de las nuevas leyes;
- b) Parcialmente, por incompatibilidad de disposiciones contenidas en las leyes nuevas con las precedentes;
- c) Totalmente, porque la nueva ley regule, por completo, la materia considerada por ley anterior;
- d) Total o parcialmente, por declaración de inconstitucionalidad, dictada en sentencia firme por la Corte de Constitucionalidad.

Por el hecho de la derogación de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiere derogado.”

En ese orden de ideas, y según y lo establecido en el artículo anteriormente mencionado se puede concluir que uno de los efectos que producirá la transformación de la dirección de asistencia y atención al consumidor en procuraduría de defensa del consumidor y el usuario es la derogatoria de la ley que rige a la dirección mencionada misma que como se ha mencionado anteriormente esta sujeta o supeditada bajo el Ministerio de Economía, pero esta derogatoria como se ha indicado en el artículo 8 de la Ley del Organismo Judicial determina varias formas:

4.2.2.1.1 Formas de derogar las leyes, Por declaración expresa de las nuevas leyes.

En este sentido se debe de entender que cuando una ley que es de creación reciente de forma expresa es decir que consta dentro de la misma ley el enunciado de que en virtud de la creación de ella y en el sentido de que esta ley regula una nueva institución que realizará las funciones que le corresponden al ente ya existente se deroga en una forma determinada en la ley o una norma jurídica especial. Tal como es el caso de la iniciativa de ley de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario que en su artículo ciento ochenta y uno establece que “se deroga el Decreto 006-2003 del Congreso de la República y las disposiciones reglamentarias derivadas del mismo.”⁷³ Y ya que dicha iniciativa de ley regula lo relativo a la institución que proveerá de los métodos específicos, esenciales y especiales para la protección del consumidor y

⁷³ Iniciativa de ley de procuraduría de defensa del consumidor y usuario; artículo 181.



usuario y en caso de habersele violentado los mismo los mecanismo más apropiados para restituir los mismo.

Puede Observarse que este sería el caso del efecto jurídico de carácter normativo que consta dentro de la misma iniciativa de ley. Ya que al analizar los demás casos establecidos en la ley del Organismo Judicial ninguno se adapta o es similar a la expuesta que claramente detalla que es una reforma de la ley anterior por declaración expresa. Aunque pudiese confundirse con la terminología de que la ley es derogada totalmente porque la nueva ley regule, por completo la materia considerada por ley anterior; vemos pues que no puede darse en este caso este supuesto, ya que la iniciativa de ley no este normando una nueva ley que establezca la creación de la dirección de asistencia y atención al consumidor si no mas bien este creando una nueva institución de carácter autónomo denominada procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, y al mismo tiempo suprimiendo la institución anterior.

4.2.2.1.2 Parcialmente, por incompatibilidad de disposiciones contenidas en las leyes nuevas con las precedentes.

Esta forma de derogar una ley puede ser observada cuando dentro de una nueva creación legislativa que establezca un normativo de carácter específico, que dentro de una ley de carácter general se encuentra de forma amplia y no detalla o definida esta puede ser derogada puesto que la ley de carácter específico establecerá de una forma más completa y adecuada para la interpretación y aplicación de la norma jurídica, es



decir que dicha norma jurídica deberá entenderse según sea lo estipulado e indicado en la norma jurídica de carácter específico.

4.2.2.1.3 Totalmente, porque la nueva ley regule, por completo, la materia considerada por ley anterior.

En Guatemala existen diversas formas de poder derogar las leyes ya existentes y una de ellas es la presente en la que se deroga de forma total, por una ley o norma jurídica que sea creada con posterioridad, pero que se encargue de normar la misma materia o jurisdicción que anteriormente estaba desarrollada en la ley que se esta derogando. Esto se puede establecer de manera más concreta al momento de verificar que la norma jurídica que deroga la anterior se refiere al mismo elemento tanto formal como real y sin lugar a dudas al elemento subjetivo o personal.

4.2.2.1.4 Total o parcialmente, por declaración de inconstitucionalidad, dictada en sentencia firme por la Corte de Constitucionalidad.

“El control directo de la constitucionalidad de la leyes es lo que nuestra constitución ha instituido como Inconstitucionalidad de leyes reglamentos y disposiciones de carácter general en el Artículo 267; a través del mismo se concreta la función de la Corte de Constitucionalidad como interprete máximo y definitivo de la Constitución, ya que mediante su aplicación se pretende la declaración de que una ley, reglamento o disposición de carácter general es total o parcialmente inconstitucional. Tanto la



Constitución como la Ley de amparo, exhibición personal y constitucionalidad establecen que puede promoverse esta impugnación ante la existencia de un vicio parcial o total de inconstitucionalidad, pero en ninguno de ambos normativos se precisa la clase de vicios a la que se alude. La consulta de doctrina constitucional permite establecer que en relación a los vicios propiciatorios de inconstitucionalidad hay dos clases materiales y formales.”⁷⁴

Así mismo es vertida la opinión de otro autor que establece que la inconstitucionalidad general de leyes u otras disposiciones, su interposición puede provocar efectos provisionales si el tribunal específico estima que toda o algunas de las normas atacadas de transgresoras del ordenamiento supremo, presentan una inconstitucionalidad notoria y puede causar gravámenes irreparables. Tal declaratoria se puede hacer por petición de parte o de oficio por el tribunal, y produce el efecto de suspender en forma general para todos, la vigencia de las disposiciones generales a partir del día siguiente al de su publicación, en el diario oficial.⁷⁵

4.2.2.2 Elementos de la creación de una ley que enmarca un ente autónomo.

Al mencionar la creación de una nueva ley se debe de determinar que es el producto del proceso legislativo, y que esta creación del Congreso de la República puede ser de carácter general cuando afecta a toda la sociedad; o especial, cuando afecta a un

⁷⁴ Flores Juárez, Juan Francisco. **Constitución y Justicia Constitucional / Apuntamientos**. Pág. 111
publicación de la corte de constitucionalidad

⁷⁵ Sierra González, **José Arturo. Derecho Constitucional Guatemalteco**. Págs. 188,189.



determinado ámbito personal, material, espacial o temporal de validez.⁷⁶ Ahora encara la difícil tarea de determinar si la iniciativa de ley que crea la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, es de carácter general o especial; tomando en cuenta que es de aplicación única y específica a los usuarios, consumidores, distribuidores, vendedores y comerciantes en general, podríamos pensar que es una ley de carácter especial en el sentido de que esta creada para regular el comportamiento de la sociedad en el campo mercantil; el caso es que no es así ya que si bien es cierto es una ley que regula el comportamiento o la forma del mismo dentro de cierta área -la mercantil- es bastante obvio que al mencionar las palabras consumidor y vendedor o proveedor estamos generalizando dicha norma jurídica puesto que toda persona -al decir persona me refiero a las individuales y jurídicas- es un ente que necesita consumir o adquirir ciertos productos tanto para poder subsistir como para realizar el objeto para el que ha sido creado, y como lo establece la misma iniciativa de ley que el ente que en ella se crea tendrá ámbito de aplicación en toda la República de Guatemala es por eso que dicha ley es de carácter general.

Tanto del estudio del proceso legislativo como de la ley, puedo señalar sus siguientes elementos y características:

⁷⁶ Pereira Orozco, Alberto. **Introducción al Estudio del Derecho I**. Pág. 100



4.2.2.2.1 Elementos de la ley.

Formal: los elementos formales de la iniciativa de ley que crea a la procuraduría de defensa del consumidor y usuario se refieren a las etapas -formas preestablecidas- que pasa su creación deberán de cumplirse de acuerdo al ordenamiento jurídico correspondiente, tema ya mencionado en el capítulo III de esta obra.⁷⁷

Material: mientras que los elementos materiales son todos aquellos que determinan su contenido, su naturaleza jurídica, y sus caracteres de generalidad, permanencia y de abstracción, es decir todos aquellos aspectos necesarios para darle una objeto posible de conformidad con los planes de gobierno para cumplir con la finalidad del estado que es el bien común.

4.2.2.2.2 Características de la ley.

De acuerdo al Autor Pereira Orozco las características de una Ley son:⁷⁸

Es abstracta: abstracta porque establece supuestos normativos, que son meras suposiciones hipotéticas; esto en el sentido de que se supone que las personas tendrán una relación de consumismo, así como el supuesto de que existirán determinados proveedores que intentaran salir beneficiados en la relación comercial a cuenta de los usuarios o consumidores pudiendo estos no respetar los principios

⁷⁷ **Ibid.** Pág. 106

⁷⁸ **Ibid.** Pág. 146



mercantiles de la verdad sabida y buena fe guardada así como no respetar los derechos de los consumidores ya ampliamente determinados.⁷⁹

Es Obligatoria: esto en el orden de que su observancia y cumplimiento es ineludible, ósea propiamente dicho que es de forzoso cumplimiento siempre que se den los supuestos en ella desarrollados.

Es permanente: En virtud de que la mayoría de leyes son de vigencia indefinida y la iniciativa de ley de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario no es la excepción y como su inobservancia no deroga su vigencia; esto se interpreta que hasta que no se modifique a través de un nuevo proceso legislativo será permanente.

Es producto de la potestad Estatal: sólo los órganos que establece la constitución tiene facultad para dictar normas jurídicas; y la iniciativa de la ley de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, es el resultado de la propuesta hecha por ciertos miembros del Congreso de la República de Guatemala.

Es de Carácter General: ya que esta dirigida a la totalidad de habitantes de un estado; esto en base que de todos los habitantes de la República de Guatemala, son potenciales consumidores.

⁷⁹ **Ibid.** Pág. 108

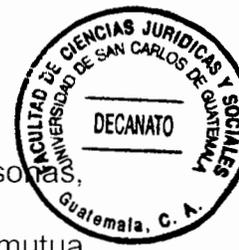


4.3 Efectos sociales

Tal y como se ha mencionado que un efecto es un resultado por el cual se realiza determinado acto entonces se puede indicar que la creación de una norma jurídica enfocada a la protección de las personas, y más que nada que es una ley encargada de crear una institución que vela por el cumplimiento de la orden constitucional de “bienestar común” se entiende que tiene como resultado un efecto, de esta idea central, es perceptible que dentro del mencionado efecto sea este uno social.

Si se entiende que un efecto social es el producto que se obtendrá de la creación de una norma jurídica enfocada a esta área o dicho de otra forma orientada en ese ámbito; entonces entiendo que los efectos sociales serán producidos de la modificación que dentro del contorno social se hará sentir por el hecho de la transformación de la dirección de asistencia y atención al consumidor y usuario por la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario; en el sentido de que se producirán ciertas consecuencias o cambios probablemente notorios que fundados en la búsqueda del bienestar común propiciarán que los beneficiados con la Ley de protección al consumidor y usuario no sea el número reducido existente sino que por el contrario con la iniciativa de ley propuesta este número sea mayor y no sólo en personas atendidas sino en casos resueltos con la equidad, igualdad y justicia que son los principios generales del derecho que en toda ley son aplicados.

Si bien es cierto al mencionar que existirán efectos sociales; y conceptualizar desde un



punto de vista social que sociedad es “La agrupación natural o pactada de personas que constituyen a un Estado determinado, con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación, todos o alguno de los fines de la vida.”⁸⁰. Es bastante claro que los efectos serian para todos los habitantes dentro del territorio de la República de Guatemala, siendo que cada uno de ellos tiene la posibilidad de recibir los beneficios que resulten de la transformación de la dirección de atención y asistencia al consumidor por la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario. Estimando que los más importantes son los que se describen a continuación desarrollando desde los más generales a los más específicos.

4.3.1 La Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario como ente que deberá verificar que los derechos de los consumidores y usuarios en todos los ámbitos de las relaciones comerciales, no sean violentados.

Es decir que este ente actuará como un órgano de control de las relaciones comerciales en el sentido de establecer que los usuarios reciban a cambio del pago realizado a los distribuidores o proveedores tanto de productos o servicios respectivamente, un producto que sea equivalente en valor, calidad, cantidad, especie, al ofertado, anunciado, o presentado.⁸¹

⁸⁰ Editorial Océano. **Ob. Cit.**

⁸¹ **Ibid**, Iniciativa de Ley. Capítulo III y Arts.17,18



Esto significa que la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario, será un ente que se dedicará a controlar las relaciones comerciales desde los siguientes puntos de vista:

- **Del valor:** al momento de que un producto sea ofertado, anunciado, o presentado en un precio establecido al público potencialmente consumidor este sea respetado durante el tiempo, modo y lugar para que sea adquirido por los consumidores o usuario que lo deseen y no sean modificado el mismo -el valor- de forma abrupta con el fin de dañar la economía del consumidor en beneficio de la ganancia que pudiera tener el distribuidor o proveedor de los bienes o servicios. Esto significa que la procuraduría no intervendrá dentro de la relación comercial de la oferta y la demanda en relación a si el producto esta sobrepreciado o sobrevalorado dentro del mercado comercial de precios. Ya que el poder y la decisión de compra es única y exclusiva del consumidor, en relación a si esta dispuesto a pagar por determinado producto o servicio, una cantidad de dinero que pueda ser exorbitante.
- **De la calidad:** como se puede esperar el efecto social que el consumidor podrá palpar en el sentido de la calidad del producto es al momento de que los distribuidores de bienes o proveedores de servicios, cumplan con los aspectos técnicos de creación de bienes o prestación de servicios que sean contratados. Para entender esto es idóneo ejemplificar esta relación de la siguiente manera si una persona esta dispuesta a adquirir una -por muy burdo que se el ejemplo-



caja de cereal que se anuncia indicando que posee vitaminas, hierro y otros minerales que ayudan al desarrollo muscular y los huesos de las personas, la procuraduría verificará que la calidad del producto sea la que el productor y distribuidor esta anunciando y por ende llamando la atención de los consumidores en potencia.

- **De la cantidad:** La procuraduría de defensa del consumidor y el usuario tendrá la tarea de establecer que aquéllos productos que tienden utilizar un sistema de medición para poder distribuirse o venderse al ser promocionados no importando el sistema de medición utilizado pudiendo ser el de peso, -libras, kilos, arrobas, quintales-; el de cantidad -vasos, botellas, litros, galones-; esto quiere decir que si el distribuidor de un producto como las aguas gaseosas determinan que los envases utilizados contienen la cantidad de un litro, esto debe coincidir al momento en que el consumidor adquiera el producto ofertado y no menos por el mismo valor o precio del que le corresponde al ofertado que en este ejemplo seria el litro.
- **De la Especie:** Esta verificación que deberá realizar la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario se refiere a que el producto ofertado o anunciado posee ciertas características o especificaciones como lo son el sabor, el olor y el color, que lo hacen diferenciarse ante los demás de su mismo genero, y que dichas características lo hacen un producto diferente y elegible ante los demás de distintas marcas que puedan parecérseles. Una ejemplificación bastante clara



se puede observar entre los productores de el papel sanitario que si en cada alguna existen muchas marcas y productores de tan esencial producto pero que por su especie algunos ofrecen su resistencia, otros olor, otros doble producto, otros economía, otros suavidad; en fin cada uno se trata de identificar ante el público consumidor y de hacerse notable dentro de la especie esto se logra de muchas maneras y por eso es que la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario tiene la tara de verificar que se cumpla con otorgarle al consumidor lo que en realidad se le ofrece dentro del mercado; y no algo totalmente diferente y sin semejanza de lo que se ofreció al consumidor.

Esta verificación de los derechos de los consumidores en las relaciones comerciales están sujetas a las denuncia que los mismo puedan hacer y para ello la procuraduría de defensa del consumidor y usuario tal y como lo establece el artículo 17 y 18 del proyecto de la iniciativa de ley presentada ante el Congreso de la República debe implementar dos programas para garantizar el **derecho de reclamo** que toda persona puede realizarlo a través de el libro de quejas o la central de llamadas. Medios por los cuales los usuarios pueden asistirse ante la desigualdad que existe entre el consumidor y el distribuidor. Dichos medios de queja serán desarrollados para beneficio del consumidor para que este puede poner en conocimiento de las autoridades -procuraduría de defensa del consumidor y usuario-, los actos que hayan vulnerados sus derechos como tal. Estas verificaciones pueden llevarse a cabo con el auxilio de las fuerzas de seguridad que realizaran su labor ante la negativa de los distribuidores o productores que se opongan a brindar acceso libre a los puntos de comercio y que



pretendan así ocultar la información que haya ocasionado el reclamo por parte del consumidor y tratar de evitar así las multas administrativas a las que se haya echo acreedor.

Profundizando un poco más acerca de estos dos programas siendo el primero el libro de quejas ya se tiene la experiencia de su utilización puesto que la entidad que actualmente desarrolla este plan estratégico, lo ha realizado de forma escueta y sin mayores resultados ya que según las estadísticas que presentan en el resumen de labores año con año se logra observar un incrementó de denuncias presentadas en dicho instrumento, caso contrario con las denuncias, a las pocas que se les ha dado un seguimiento no se resuelven de forma satisfactoria para el consumidor y el usuario, ya que dicho reclamo no se tramita de oficio sino que es a solicitud de la parte interesada y hasta dentro de un lapso de tiempo superior muchas veces a la garantía del producto o servicio que se ha adquirido nuevamente. Con esta referencia la nueva institución puede utilizar la experiencia adquirida y desarrollar el programa pero en base a otros principios como lo son que sea perseguible de oficio, de forma celerica, poco formal y que sobre todo sea económico para el usuario que al final es el afectado en sus derechos.

Mientras tanto el otro proyecto que es el de la central de llamadas que actualmente se ha puesto en practica por la dirección de asistencia y atención al consumidor ha brindado resultados mas concretos, pero siempre con un porcentaje muy bajo al esperado, en relación a las denuncias que por esa vía se recibe, esto se debe a que la

respuesta ante las denuncia, en sin fin de ocasiones, no es pronta y por el contrario debe de realizar un tramite interno que se torna muy burocrático y engorroso iniciando porque la implementación del mencionado programa lo realiza una entidad totalmente ajena a la dirección de asistencia y atención al consumidor, razón por la cual muchas veces la información deja de ser certera y eficaz, al momento de poder utilizarla para restablecer los derechos de los consumidores.

4.3.2 La Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario deberá efectuarse la tarea de ser un ente divulgador de los derechos de los consumidores y usuarios que deben ser respetados por los proveedores y distribuidores.

Al establecer que la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario debe cumplir la función de divulgar cuáles son los derechos de los consumidores y usuarios es porque la cultura de conformismo que ha caracterizado en forma general a los habitantes de la República de Guatemala, origina que la mayoría -consumidores y usuarios- de ellos no sepa que en este momento exista una dependencia que se encarga de proteger estos derechos. Claro está que dicha dependencia por las limitantes que posee -tanto por su competencia como por su capacidad presupuestaria no lo pueda desarrollar-; "siendo este uno de los mayores beneficios que debe de caracterizar a la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario; ya que al hacer de conocimiento público que es un ente que auxilia al consumidor y al usuario con más ahínco que la dependencia que existe actualmente se podrá hacer sentir como uno de los mayores efectos sociales que causara su creación y puesta en marcha de los

programas que faciliten esta promoción de información sobre cuales son los derechos de los consumidores y usuarios; que haciendo un recapitulación de los mismos es de mencionar los siguientes⁸²:

- Derecho a proteger la vida y salud en la adquisición de bienes y servicios.
- Derecho a la libertad de elegir cualquier bien o servicio a su propia conveniencia
- Derecho a la libertad de contratación.
- Derecho a recibir información clara y verdadera sobre los productos o servicios que adquiere.
- Derecho a que reparen cambien o devuelvan el dinero invertido por incumplimiento del proveedor o distribuidor.
- Derecho a la reposición del producto cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- Derecho a la sostenibilidad de precios con el que se promocionen el bien o servicio.
- Derecho a devolver al vendedor los productos que no hayas solicitado.
- Derecho a recibir la educación que permita conocer cuales son los derechos y obligaciones del consumidor y usuario.

Por ende si los consumidores logran adaptarse a una cultura en donde ellos mismos hagan valer sus derechos ante los productores y distribuidores de bienes y servicios cada día se formaran mayores beneficios para los próximos consumidores que con cada día que pasa son más. Siendo este el mejor efecto social de la transformación de la dirección de atención y asistencia al consumidor en la procuraduría de defensa del

⁸² **Ibid**, Capítulo I y Arts.1, 2, 3, 4.

consumidor y el usuario; ya que esta actuación sería una forma de evitar un desgaste institucional al momento de tratar de ser un ente mediador entre el consumidor, usuario y el productos y distribuidor.

4.3.3 La Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario como ente que deberá implementar programas de atención al consumidor y usuario para la protección y tutela de los derechos de aquellas personas que sufrieron la violación de los mismos.⁸³

“Considerando que existe una desventaja evidente entre el consumidor o usuario y el productor o distribuidor, y que aunque existan programas de prevención de la violación de los derechos del consumidor y usuario, algunos casos en específico no podrán evitarse puesto que algunos de los productores y distribuidores de bienes y servicios siempre trataran de sacar el mayor provecho a costa del consumidor que en la mayoría de ocasiones esta en desventaja ante la imposición de condiciones que se hacen en las relaciones comerciales”.⁸⁴ De esta hipótesis se puede anticipar que la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario tendrá un órgano exclusivo para detener los abusos tradicionales o convencionales que ocurren en contra de los consumidores como consecuencia de las imposiciones de las condiciones a que los sujetan al adquirir los productos o servicios que ponen la disposición de los mismos.

⁸³ **Ibid** Capítulo VI y Arts.107.

⁸⁴ **Ibid** Capítulo VI y Arts.107.



Teniendo como un efecto social y consecuencia, de la creación de dicho órgano exclusivo para detener los abusos en contra de los consumidores, la implementación de los programas que sean destinados a la restauración de los derechos que hayan sido violentados en perjuicio de los consumidores que ha cumplido con los requerimientos de los proveedores y distribuidores.

Un ejemplo claro podría ser que una persona denominada consumidor se presente a una tienda de productos electrónicos y adquiera alguno de dichos productos a un alto costo creyendo que se encuentra en optimas condiciones y que así se lo hacen parecer; resulte engañado puesto que al ser instalado o utilizado por primera vez dicho producto no funcione en su totalidad tal y como las indicaciones de la publicidad o de la empresa fabricante lo indican, este tendría el derecho de que le otorguen otro producto “nuevo” y no como la mayoría de empresas lo hacen que es enviarlo a un centro de servicio aduciendo el mal uso y la mala practica de dicho producto electrónico; y no bastando con eso aun le hacen un cobro por el repuesto de las piezas que en un principio pudieron ser mal puestas por el fabricante quien debería de costear la reparación y no el consumidor pues el pago por un producto en buen estado.

De este ejemplo se puede obtener un análisis tan sencillo que sería que la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario tendrá a disposición de los consumidores los medios o programas necesarios para poder hacer valer sus derechos como tales siendo que se les reintegre el valor del producto o que se le entregue un producto totalmente nuevo que supla al defectuoso.



Estos programas que serán desarrollados dentro del reglamento de la ley en cuestión pudieran ser una continuación de los programas que hoy en día tiene su aplicación dentro de la dirección de asistencia y atención al consumidor DIACO que si bien es cierto son un tanto escuetos y escasos; complementados con la divulgación de sus procedimientos que no sean engorrosos llevaran un fin de protección al consumidor.

Al mencionar que la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario debe de implementar programas que se enfoquen en el beneficio social del consumidor se refiere a que estos programas deben desembocar en establecer entre el distribuidor, productor y el usuario o consumidor, una igualdad y equidad en el sentido de que no se desproteja tanto la inversión del consumidor ante la imposición de oferta que tiene el distribuidor o productor. En otras palabras que los programas implementados por la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario tenga un sentido social y que desarrolle un mecanismo de defensa ante la arbitrariedad que pueda existir en las relaciones distribuidor – consumidor o productor – usuario.

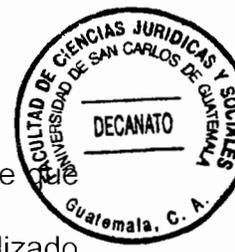
Como se puede establecer que este es uno de los efectos sociales que más debe hacerse sentir dentro de las relaciones comerciales entre el consumidor y el productor, distribuidor y usuario de tal punto que el proyecto de la Ley de la procuraduría de defensa del consumidor y el usuario establece los principales programas que deben de aplicarse y el listado no es con carácter limitativo sino ilustrativo; siendo estos los ahí detallados:



- Defensa legal del consumidor.
- Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
- Educación y orientación al consumidor y usuario.
- Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.
- Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- Cooperación con las entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones de los consumidores y usuarios.

4.3.4 Descentralización en la prestación de servicios en beneficio de los consumidores y usuarios.

Al mencionar la descentralización en la prestación de servicios como un efecto social en beneficio de los consumidores y usuarios es imperativo pensar que esta es una tarea muy difícil pues significaría una inversión muy fuerte por parte de las autoridades para poder acercar la prestación de los programas en beneficio de los consumidores y usuarios, por eso es que se entiende como un efecto social ya que al contar todos los consumidores con un órgano controlador de las relaciones comerciales entre el ofertante y el usuarios.



Por lo que al mencionar la descentralización de la prestación de servicios se tiene en cuenta que esta es una actividad dirigida a desprender del Estado centralizado ciertas funciones para que estas sean realizadas por los órganos autónomos, pudiendo este acercar de manera más favorable el servicio que actualmente brinda la dirección de asistencia y atención al consumidor; utilizando un órgano con carácter autónomo como lo es la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario.

4.3.5 La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario reconocerá la creación las organizaciones de consumidores y usuarios -de carácter civil-.

Este es un efecto social indiscutiblemente ya que con esta implementación se le esta dotando, a la gran gama de consumidores que de una u otra forma somos todos; de una herramienta con la cual se haga representar a una gran cantidad de personas que en su animo de adquirir, comprar, o canjear su dinero por productos que han sido puestos a su disposición por los productores o distribuidores, están a merced de la voluntad de dichas personas mientras que si de forma asociada los consumidores se hacen sentir ante la desventaja que existe entre el consumidor individual y el productor o distribuidor, será una relación comercial más equitativa tomando en cuenta que esta organización de consumidores y usuarios dentro de sus funciones velará en pro de los beneficios de sus mismos asociados.

Tal como se establece en la iniciativa de ley de la Procuraduría de Defensa al Consumidor y el Usuario en su articulado **“Artículo 6 Organizaciones** las

organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y/o usuarios; deberán inscribirse en el registro de las personas jurídicas y en el registro que para el efecto llevará la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario.” (sic)

Dicho efecto social que producirá la transformación de la dirección de asistencia al consumidor (DIACO), en procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario, no estaría completo si no se reconociera la personalidad jurídica de las organizaciones de consumidores y usuarios, sin embargo este reconocimientos se realiza en el artículo siete el cual determina: “ **Artículo 7 personalidad jurídica** las asociaciones de consumidores y/o usuarios constituidas de conformidad con la Ley e inscritas en el registro de personas jurídicas y el que para el efecto establezca la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados para realizar sus fines y serán representados por la persona u órgano que designen sus estatutos o reglamentos.” (sic). Es evidente que para que se le pueda reconocer la personalidad jurídica a las organizaciones de consumidores y/o usuarios deben de hacerlo según consta en la ley siendo que esta establece que hay que presentar el testimonio de la escritura pública en donde conste su constitución tal como se indica en el artículo ocho “**Artículo 8 Registro e Inscripción** las asociaciones presentaran para su inscripción en los respectivos registros, el testimonio de la escritura pública de su constitución en el que consten sus estatutos o reglamentos; así como cualquier ampliación o modificación a



los respectivos registros. Para que la inscripción quede firme en el registro correspondiente de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario, se deberá adjuntar, certificación de la inscripción en el registro de las personas jurídicas juntamente con el o los reglamentos respectivos dentro de los quince días posteriores a dicha inscripción.” **(sic)**.

Analizando el contenido de estos artículos se esta frente a una circunstancia en que la Ley esta reconociendo de forma expresa las agrupaciones debidamente instituidas como organizaciones de los consumidores y usuarios, pudiendo estas actuar a través de su representante como entes jurídicos a los cuales se les reconoce como tal y se les dota de personalidad jurídica y siendo que la personalidad jurídica es la aptitud de toda ente de ser sujeto de derecho y poder así contraer derechos y cumplir obligaciones; surge la pregunta cuales serán los derechos y las obligaciones de estas entidades que son reconocidas legalmente en este proyecto de la iniciativa de ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario, estableciendo que algunas de sus finalidades serán las siguientes:

- Promover proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- Difundir el contenido de las disposiciones de esta ley -ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario- y sus regulaciones complementarias.
- Informar, orientar y educar a los consumidores por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando lo requieran.

- Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- Representar a sus socios ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieren ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
- Recopilar, recavar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- Recibir reclamos de los consumidores y usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- Organizar y realizar estudios de mercado, control de calidad, estadísticas de precios, y suministrar, toda información de interés para los consumidores y usuarios; En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

4.3.6 Se fomente el respeto de las garantías mínimas y básicas dentro de las relaciones comerciales entre el productor, distribuidor y el consumidor o usuario.

Al mencionar que uno de los efectos sociales es que se debe de fomentar el respeto de las garantías mínimas y básicas de las relaciones comerciales no nos referimos a la buena fe y verdad sabida que son principios fundamentales del derecho mercantil; no porque estos no fundamentan las transacciones comerciales; si no porque existen garantías mínimas y básicas determinados en la propia legislación algunas garantías



mínimas que los productores o distribuidores deben de poner al alcance de los consumidores para que estos estén concientes del producto o servicios que adquieren a determinado valor en las relaciones comerciales que decidan iniciar siendo estos los siguientes:

a.- Información Básica: todo producto debe de contar con la información relativa a las características propias de el producto; tal como se establece en el Artículo 19 del proyecto de iniciativa de ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario que indica: " Se considera básica la información relativa a las características de los bienes, productos, y servicios, así como sus medidas, composición, precios, calidad y peso, instrucciones de uso y riesgos que represente su consumo o uso, condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento, así como si el producto es trasngénico o no, consignadas en etiquetas, envolturas, empaques o envases, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacional aceptada, en moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan."

b.- Exhibición de precios: algo básico para que toda persona se interese en los productos que piensa adquirir o comprar deben de tener un precio establecido, visible, y entendible; para que el consumidor pueda realizar el análisis correspondiente sobre si esta al alcance de su economía.

Por citar un ejemplo clásico: es bastante frecuente que muchos comensales ingresan a



establecimientos en los que se sirven diversidad de platillos con determinado precio pero en ningún momento se hace referencia de que al terminar de ingerir dichos alimentos y solicitar la cuenta a la que asciende el consumo realizado dentro de dichos establecimientos se hará un incremento por servicio **“lo que comúnmente se conoce como la propina”**, y los comensales se encuentran con la sorpresa que al valor del consumo le incrementan un porcentaje que en la mayoría de establecimientos esta entre el 10% y el 15%, y muchas veces es una cantidad exorbitante; pero que en ningún momento se hizo referencia de dicho incremento por servicios para que el consumidor decida si realiza su consumo dentro de ese establecimiento o no. Caso distinto sería si dentro del menú se hiciera referencia que el precio por el servicio prestado será en un 10% o un 15% sobre la cuenta final del consumidor. Para cumplir así con lo determinado en el Artículo 20 de la ley de procuraduría de la defensa del consumidor y usuario que establece: “Los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, **la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen**. De acuerdo al tipo de actividad, dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en moneda nacional. Todo vendedor a menudeo deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo el precio de venta al consumidor” - el subrayado, la itálica, referencia para ejemplificar lo analizado.-

c.- Publicidad Engañosa: La publicidad engañosa es aquella que induce a error mediante ardid o engaño para defraudarlo en su patrimonio; siendo que este adquiere o compre determinado producto presentado de una forma por el productor o distribuidor,



y que el mismo no cumpla con lo establecido en la información provista por el distribuidor o productor haciendo que el consumidor sea afectado en su pertenencias, patrimonio, o heredad. Tal como esta establecido en el Artículo 21 de la ley de procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario que enmarca: “Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero. Para los efectos de esta ley -ley de procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario- se entiende por publicidad engañosa aquella que refiere características o información relacionada con un bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas induce a error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. La responsabilidad por publicidad engañosa o falsa recae sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión y no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta ni sobre el medio que la difunda”.

d.- Garantías y condiciones de garantía: Al establecer desde un punto de vista comercial que es una garantía según el diccionario de la real academia española la define como: “un compromiso temporal o definitivo del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido con anterioridad, en caso de avería o desperfecto de fabrica”⁸⁵. Por lo que es inminente que al entender que todo producto debe estar garantizado por el fabricante o distribuidor, en relación al funcionamiento y al ensamblaje que ha llevado a cabo para poder sacar a la venta el producto que el consumidor esta adquiriendo. Esto es lo que nos trata de desarrollar el legislador en el

⁸⁵ Real Academia Española, **Ob. Cit.** Pág. 186



artículo 23 del proyecto de ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario que literalmente indica: “la expresión “garantizado” o “garantía” o cualquier frase o leyenda, o palabra equivalente, solo podrá ser consignada, en documentos, etiquetas o publicidad cuando se señale en que consiste -condiciones de garantía-, la persona obligada y las condiciones de forma plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva. Siendo responsable los protagonistas de la publicidad que venga a garantizar la cualidad de los productos o eficacia de los servicios”.

Sin embargo al mencionar condiciones de garantía, se está hablando acerca de aquellos requisitos que el consumidor debe de llenar para que el fabricante o distribuidor se haga responsable de el cambio ó reparación del producto o servicios adquirido por el consumidor o usuario, siendo algunos de los más conocidos de éstos requisitos que el producto haya sido utilizado según el instructivo que debe de estar incluido en el precio del producto; o que el consumidor no haya intentado repararlo por su propia cuenta o únicamente lo haya hecho en determinado centro de servicio de la compañía. En el Artículo 24 del proyecto de ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario, el legislador trata de desarrollar este tema de la siguiente forma: “cuando el consumidor o usuario adquiera un bien de consumo nuevo, usado o reconstruido, el proveedor deberá extender un certificado de garantía de uso o funcionamiento con los requisitos señalados en el artículo anterior. Los fabricantes importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos, sin costo adicional para el consumidor o el usuario, mientras dure la garantía.



4.3.7 Creación de las figuras jurídicas denominadas infracciones y sanciones las primeras que son realizadas en contra de los consumidores y usuarios; y la imposición de las segundas como medio de coerción a los infractores de la ley utilizando la prestación de bienes o servicios.

Este es uno de los efectos sociales que más temen los productores y/o distribuidores en el sentido de que a través de la creación de las figuras jurídicas de las infracciones y las sanciones ellos son encaminados a tener cierta actitud en pro de los consumidores y/o usuarios y en el respeto de los derechos de los mismos.

Al establecer que una infracción es: “una trasgresión o quebrantamiento de una ley, pacto o tratado, o de una norma moral, lógica o doctrinal”⁸⁶; o como lo establece Rafael de Pina “acto realizado contra lo dispuesto en una norma legal o incumplimiento de un compromiso adquirido.”⁸⁷ Y tal como lo establece la iniciativa de ley de procuraduría de la defensa de los consumidores y usuarios en su articulado que infracción se considerara “ toda acción u omisión por parte de proveedores o prestadores de servicios que implique violación de las normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente ley, constituye infracción sancionable por la procuraduría, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.”⁸⁸

⁸⁶ Real Academia Española, **Ob. Cit.** Pág. 258

⁸⁷ Pina, Rafael. **Ob. Cit.** Pág. 162

⁸⁸ Iniciativa de ley de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y el Usuario. **Ob. Cit.** Art. 109.



Estas infracciones se cometen como se menciona anteriormente cuando un distribuidor y productor incumple con una norma jurídica establecida, en ese momento es la perpetración del hecho que posteriormente puede ser sancionado; y los funcionarios o empleados de la procuraduría de los derechos del consumidor y el usuario, cuando en el ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la consumación de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente. Pudiendo ser a través de la queja puesta en el libro de quejas o a través de la línea telefónica exclusiva para poner quejas en relación a tal naturaleza.

La responsabilidad de dichas acciones que pueden ser constitutivos de delito y haber cometido una infracción recae sobre los propietarios, representantes legales de estos, gerentes, sub-gerentes, dependientes o cualquier otra persona individual o jurídica que actué en nombre del proveedor al momento de llevarse a cabo la celebración de la relación contractual; siempre que dicha conducta este debidamente tipificada como una infracción en la ley correspondiente, este con el objetivo de no violar el principio de legalidad que establece: “que las infracciones o las disposiciones de la presente ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo que sean imputables a los proveedores, serán sancionados únicamente si al momento de su perpetración están calificadas como tales en ley anterior.”⁸⁹

⁸⁹ **ibid.** Art. 110

Dichas infracciones se clasifican de la siguiente manera en la ley de la procuraduría de los derechos del consumidor y el usuario:

- Las infracciones leves.
- Las infracciones graves.
- Las infracciones gravísimas.

Esta clasificación la aporta la ley en los Artículos 115,114, y 113 dándonos un listado de cada una de las actuaciones que al ser realizadas por el distribuidor y/o proveedor se consumara una actitud delictiva denominada infracción y que es penada o condenada con una sanción. Al referirnos que las infracciones cometidas por los proveedores y/o distribuidores en contra de los consumidores y/o usuario son castigadas con sanciones es necesario definir este concepto, algunas de las definiciones son: “Pena que una ley o un reglamento establece para sus infractores”⁹⁰; otra definición la proporciona el jurista Mexicano De Pina estableciendo que sanción es: “La pena o castigo impuesto conforme a la ley por los jueces o tribunales o autoridades correspondientes, a los responsables de un delito, falta o infracción previamente estipulada.”⁹¹ En otro orden de ideas encontramos que sanción es: “una pena que se establece por una ley para aquellos que la infringen”⁹² Así también la propia iniciativa de Ley de la procuraduría de los derechos del consumidor y el usuario establece que “son aquellas aplicables a los infractores de las disposiciones de la

⁹⁰ Real Academia Española, **Ob. Cit.** Pág. 279

⁹¹ Pina, Rafael. **Ob. Cit.** Pag.262

⁹² Editorial Océano, **Ob. Cit.** pág. 822



presente ley en la venta de un bien o en la prestación de un servicio con dolo o culpa causando menoscabo al consumidor y usuario.”⁹³

Al establecer que las sanciones son aplicables a los infractores es importante saber cuales son las sanciones que establecen la ley de la procuraduría de los derechos del consumidor y el usuario.

▶ Multas.

- Multas para infracciones leves
- Multas para infracciones graves
- Multas para infracciones gravísimas

▶ Apercibimiento escrito.

▶ Apercibimiento público.

▶ Decomiso y destrucción de mercadería.

▶ Cierre de establecimientos.

▶ Reparación, restitución, reposición o devolución

El objeto de imponer cada una de las diversas sanciones a los casos en concreto es poder crear una cultura en la que se equiparen o nivelen las condiciones entre el usuario y/o consumidor y el proveedor y/o distribuidor, es por eso que algunas de las sanciones como las multas impuestas se tendrán como recursos económicos a favor de la procuraduría y se asignaran como un fondo privativo a la misma institución y serán destinados a programas permanentes de educación al consumidor y al pago de las publicaciones en los medios de comunicación relacionados con la imposición de los

⁹³ Iniciativa de ley de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y el Usuario. **Ob. Cit.** Art. 109



apercibimientos públicos que procedan. Así también las demás sanciones tratarán de corregir la conducta del distribuidor y/o productor ante el usuario y/o consumidor y únicamente serán impuestas siempre y cuando se haya agotado el procedimiento administrativo determinado en la ley.



CONCLUSIONES



1. El origen del desarrollo de las personas, inició junto con la necesidad de tener una mejor calidad de vida y subsistencia, pero debido a la falta de conocimiento en cuanto al los derechos que le asiste como consumidor no ha podido satisfacerlas.
2. El Estado de Guatemala consciente que existe una desigualdad en las relaciones económicas-comerciales, y a la vez de los derechos de los consumidores, mismos que son violentados por los productores y distribuidores, porque no se cuenta con una ley que sea funcional.
3. Existe la necesidad de mejorar la entidad que actualmente se encarga de velar por el cumplimiento y la protección de los derechos de los consumidores y usuarios; institución que con características y condiciones distintas pueda brindar una asistencia eficaz y efectiva.
4. Que la transformación de una institución por otra causará efectos jurídicos y sociales dentro de la sociedad guatemalteca creando un precedente sobre cuales serán los resultados obtenidos en favor de los consumidores y usuarios, proveyéndoles de expectativas e interés sobre la institución que velará por sus derechos.





RECOMENDACIONES

1. Al estar vigente la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, esta institución debe desarrollar programas de orientación, capacitación y asistencia técnica legal gratuita a los consumidores y usuarios, para aumentar el nivel de conocimiento de los consumidores y usuarios.
2. Que el Congreso de la República de Guatemala debe crear la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario para que sea el asidero legal que cumpla con brindar la protección necesaria de los derechos de los consumidores y los usuarios.
3. Que el Estado de Guatemala a través del Congreso de la República debe crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario y así mismo establecer los procedimientos de naturaleza administrativa y judicial que garanticen los derechos de los consumidores y los usuarios o el restablecimiento de los mismos.
4. Para que los efectos jurídicos y sociales que producirá la transformación de una entidad por otra sean visiblemente reflejados la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario debe realizar monitoreos en forma continua y sin previo aviso a proveedores, distribuidores y consumidores o usuarios al momento de la relación económico-comerciales.

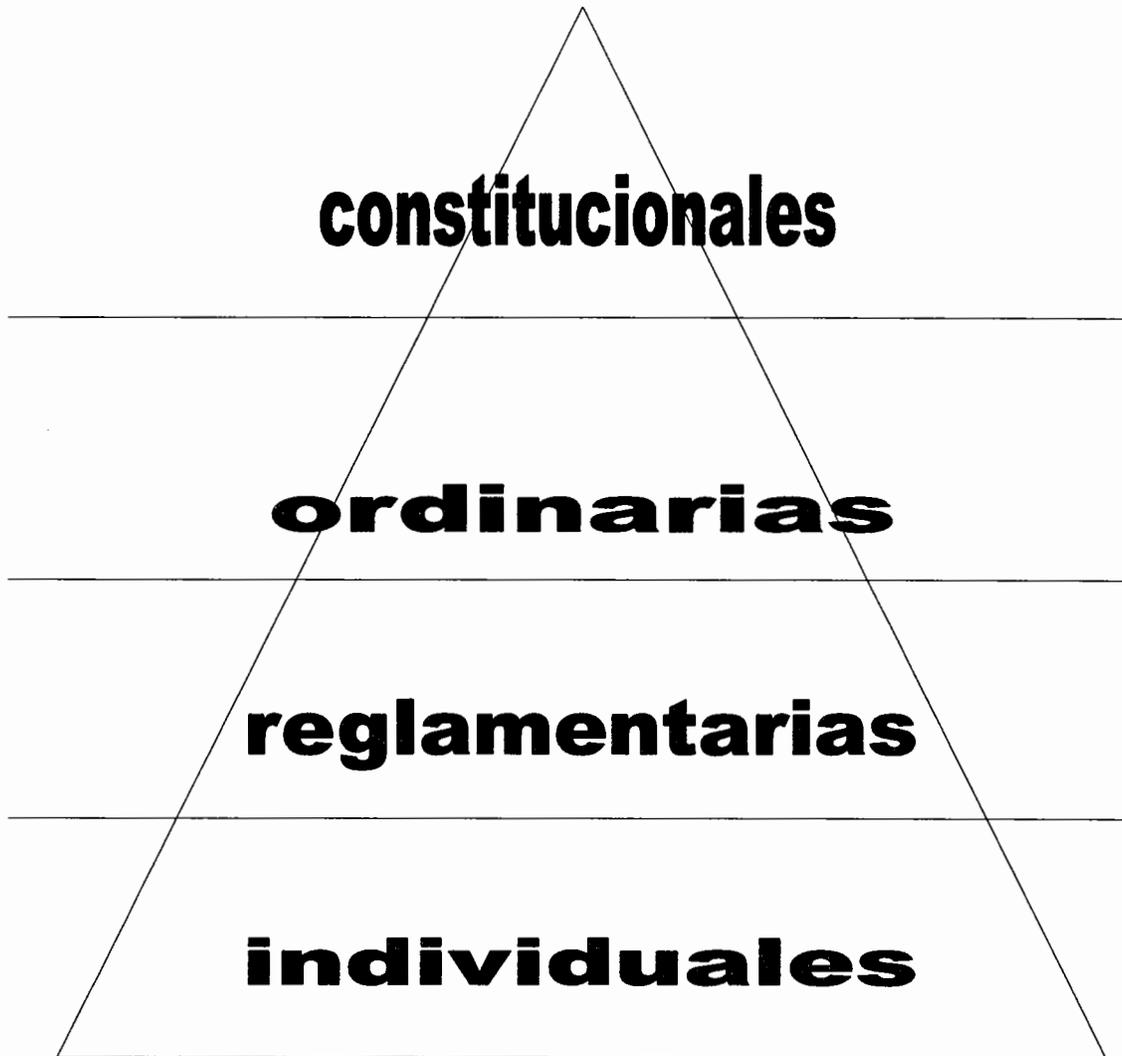




ANEXOS



ANEXO 1







BIBLIOGRAFIA

- AMENOS Alamo, Audivert Arau Juan, Balbe Rafael, Battle Fredy, otros. **Manual de derecho administrativo.**; Catalunya: España. Ed. A E C I, 2002.
- BONTA, Patricio, Farber Mario. **199 Preguntas sobre marketing y publicidad.**; Mexico D. F.; Ed Prince, 1990.
- CALDERON MORALES, Hugo H. **Derecho administrativo.** 6a. ed.; Guatemala: Guatemala. Ed. Estudiantil Fénix, abril 2003.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario usual de derecho.** 9a. ed. Buenos Aires, Republica de Argentina; Ed. Heliasta s.r. vigmonte; 1930.
- CASTILLO GONZÁLES, Jorge. **Derecho administrativo guatemalteco.** 3ra. ed. Republica de Costa Rica; Ed. Helio; 1990.
- DE PINA, Rafael. **Diccionario de derecho.** Mexico D. F. Ed. Porrúa Mexico; 1965.
- FLORES JUAREZ, Juan Francisco. **Constitución y justicia constitucional/apuntamientos.**; Guatemala: Guatemala. Ed. América, 2004.
- GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. **Historia general de Guatemala,** época contemporánea 1898-1944; tomo V; 1979.
- GUTIERREZ FALLA, Laureano. **El consumidor y la clientela,** monografía; Montevideo: Uruguay; publicación en anuario de derecho comercial; 1994.
- GRUPO EDITORIAL OCEANO. **Diccionario enciclopédico ilustrado océano uno color.** Bogota, Colombia; Ed. Océano; 1991.
- HERNANDEZ ANDRADE, Jorge Fidel. **Introducción a la economía.** 7a. ed.; Guatemala: Guatemala. Ed. Mercurio, mayo 2000.
- LE PERA, Sergio. **Cuestión de derecho comercial moderno.** Buenos Aires; Ed. Astra de Rodolfo Ripoluay; 1974.



PHILIP, Kotler. **Fundamentos de mercadotecnia.**, traducido al español por J Jr. Carnaza; Mexico D. F.; Ed Phh prenticehall, 1995.

PEREIRA OROZCO, Alberto. **Introducción al estudio del derecho I.**; 2a. ed. Guatemala,; Ed De Pereira, 2002.

PEREIRA OROZCO, Alberto. **Introducción al estudio del derecho II.**; 2a. ed. Guatemala,; Ed De Pereira, 2003.

SIERRA GONZÁLEZ, José Arturo. **Derecho Constitucional Guatemalteco.** 2a. ed.; Guatemala: Guatemala. Ed. Fénix, febrero 2006.

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

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1985.

Ley de Protección Al Consumidor y Usuario. Congreso de la República de Guatemala, decreto 6-2003, febrero 2003.

Ley del Organismo Ejecutivo. Congreso de la República de Guatemala, decreto 114-97, noviembre 1997.

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

Iniciativa que dispone aprobar ley de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario. Presentada al Congreso de la República de Guatemala por los representantes, Solórzano Rivera, Carlos Alberto; Martínez Herrera, Ponce Guay y otros. Con número de registro 3578.