

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

**“LA FALTA DE POSITIVIDAD EN LAS RESOLUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE  
ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO)”**

**MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS**

**GUATEMALA, MARZO DE 2010**

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

**“LA FALTA DE POSITIVIDAD EN LAS RESOLUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE  
ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO)”**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADA Y NOTARIA**

Guatemala, Marzo de 2010

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

DECANO:	Lic. Bonerge Amílcar 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. Luis Gustavo Ciraiz Estrada
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente:	Lic. Enexton Emigdio Gómez Meléndez
Vocal:	Licda. Magda Elizabeth Montenegro Hernández
Secretario:	Lic. Jaime Amilcar González Dávila

**Segunda Fase:**

Presidente:	Lic. Jorge Mario Álvarez Quirós
Vocal:	Licda. Emma Salazar Castillo
Secretario:	Licda. Eneida Victoria Reyes de Mancio

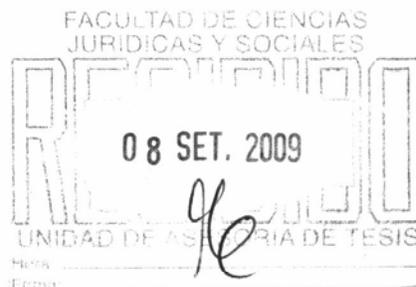
**RAZÓN:** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de tesis de licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



**Lic. Raúl Antonio Castillo Hernández**  
**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, 3 de septiembre de 2009.

**Lic. Carlos Manuel Castro Monroy**  
**Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Presente**



Licenciado Castro:

Tengo el agrado de informar que en cumplimiento del nombramiento recaído en mi persona, en mi calidad de Asesor del trabajo de tesis intitulado **“LA FALTA DE POSITIVIDAD EN LAS RESOLUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO)”**, que para efecto de examen público presentara la estudiante **MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS**, procedo a dictaminar respecto a la asesoría del mismo.

Considero que el trabajo de tesis desarrollado por la estudiante Hernández Chicas, en principio cumple con todos los requisitos y exigencias contenidas en la legislación universitaria, ello como parte formal del trabajo y en relación al fondo del mismo, el tema tratado me parece muy importante pues a la fecha existe una duplicidad de esfuerzos por parte de las personas que acuden a la Dirección de Asistencia y Protección al Consumidor ya que como se establece con el trabajo de la estudiante la resolución administrativa carece de fuerza ejecutiva para el agraviado. Cabe también destacar que en cada uno de los capítulos del trabajo de investigación se desarrollan elementos interesantes que le permitieron arribar a las conclusiones y recomendaciones plasmadas en el mismo, siendo la parte medular el capítulo cinco en que se desarrolla un análisis jurídico sobre la necesidad de reformar parcialmente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

La estudiante **MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS**, en su trabajo de tesis aporta conocimientos científicos y técnicos en la materia, ya que el mismo está revestido tanto del contenido doctrinario como del práctico, la metodología y técnicas de investigación utilizadas se ajustan a la realización del trabajo, dándole una redacción aceptable que permite comprender el mismo, la estudiante concluye y recomienda en forma correcta y atinada sobre la necesidad de solucionar la problemática que enmarca la investigación, toda vez que el en el tema se establecen circunstancias que se dan en una dependencia de orden público que tiene la obligación de velar por la defensa de las personas en cuanto a la materia de protección al consumidor. Le hice las recomendaciones y sugerencias respecto a la bibliografía que debió ser consultada, estando debidamente actualizada, la autora siguió las recomendaciones



***Lic. Raúl Antonio Castillo Hernández***  
**ABOGADO Y NOTARIO**

también hechas en cuanto al contenido, presentación y desarrollo del trabajo de tesis.

Por las razones antes expuestas considero que el referido trabajo esta dotado del contenido científico y técnico, así también del aporte personal de la estudiante, utilizó la metodología y técnicas de investigación adecuadas, su redacción es congruente y encuentro aceptables las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada, es por ello que al haberse cumplido con los requisitos del Artículo 32 del Normativo para la elaboración de Tesis de la Licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Publico, resulta procedente dar el presente DICTAMEN FAVORABLE, aprobando el trabajo de tesis asesorado.

Sin otro particular, me es grato suscribirme de usted,

Atentamente,

Lic. Raúl Antonio Castillo Hernández  
Colegiado No. 6448

*Raúl Antonio Castillo Hernández*  
ABOGADO Y NOTARIO

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, nueve de septiembre de dos mil nueve.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) MILTON RENÉ SANDOVAL  
RECINOS, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante,  
MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS, Intitulado: "LA FALTA DE  
POSITIVIDAD EN LAS RESOLUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y  
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO)".

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".

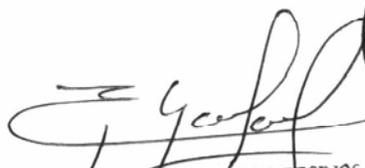
  
**LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY**  
**JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS**



cc.Unidad de Tesis  
CMCM/crla.

**Lic. Milton René Sandoval Recinos**  
**ABOGADO Y NOTARIO**

**11 Avenida "B" 13-57 Zona 17, Colonia El Maestro**  
**Teléfonos: 2255-1048-5045-1592 Guatemala, C.A.**

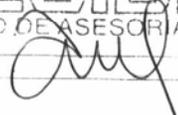
  
LIC. MILTON RENÉ SANDOVAL RECINOS  
ABOGADO Y NOTARIO



Guatemala, 25 de septiembre de 2009

Lic. Carlos Manuel Castro Monroy  
Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Estimado Licenciado Castro:

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
**RECIBIDO**  
29 SET. 2009  
UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS  
Hora \_\_\_\_\_  
Firma 

De conformidad con la resolución de fecha nueve de septiembre de dos mil nueve, emitida por la Unidad de Asesoría de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, me permito informar a usted que procedí a revisar el trabajo de tesis de la estudiante **MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS**, intitulado: **"LA FALTA DE POSITIVIDAD EN LAS RESOLUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO)"**.

La estudiante **MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS**, en su trabajo de tesis, hace un análisis jurídico sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República, específicamente sobre el procedimiento administrativo que dicha ley regula, que siendo un procedimiento vigente en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, carece de los elementos suficientes para brindar al consumidor y usuario la protección jurídica necesaria, siendo su principal carencia que la resolución final no es ejecutable a favor del agraviado si no solamente a favor del Estado de Guatemala en caso de imponerse una multa, razón por la cual el agraviado se ve en la necesidad de acudir a la vía judicial. Para la solución de esta carencia el trabajo de investigación propone una reforma al Artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El contenido del trabajo de tesis se encuentra revestido del contenido científico, técnico y de orden legal, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, cumplen con lo que para el efecto señala la normativa respectiva, la redacción, las conclusiones y recomendaciones, bibliografía utilizada, son congruentes con los temas desarrollados, el tema es abordado en forma sistemática, abarcando antecedentes, definiciones y doctrina.

Al trabajo de tesis se hicieron algunas recomendaciones que fueron acogidas por la estudiante y de la misma forma ella aportó sus propias consideraciones y criterios, tal aportación viene a enriquecer de enorme forma la protección al consumidor y usuario, ya que es un trabajo de fácil comprensión y acceso a cualquier persona, pues esta dotado de temas y opiniones que pueden ser compartidos y pueden utilizarse como una herramienta de consulta y utilidad para las personas que necesiten asesorarse sobre la materia.



**Lic. Milton René Sandoval Recinos**  
**ABOGADO Y NOTARIO**

**11 Avenida "B" 13-57 Zona 17, Colonia El Maestro**  
**Teléfonos: 2255-1048-5045-1592 Guatemala, C.A.**

Por todo lo anterior, considero que el trabajo de investigación llena los requisitos necesarios exigidos en el Artículo 32 del Normativo para la elaboración de la Tesis de la Licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo que en mi calidad de Revisor de dicho trabajo, emito **OPINIÓN FAVORABLE** a efecto de que el mismo sea aprobado y se ordene la impresión del trabajo antes referido, y que el mismo sirva de base para el examen Publico correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo de usted, atentamente

Lic. Milton René Sandoval Recinos  
Revisor  
Colegiado No.5536

LIC. MILTON RENÉ SANDOVAL RECINOS  
ABOGADO Y NOTARIO

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, once de febrero del año dos mil diez.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante MARIAM REBECA HERNÁNDEZ CHICAS, Titulado LA FALTA DE POSITIVIDAD EN LAS RESOLUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR (DIACO). 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.



## DEDICATORIA

**A DIOS:** Por iluminar mi vida a lo largo de este camino, permitirme cumplir mis metas, ser mi apoyo y demostrarme cada día su fidelidad y su inagotable amor.

**A MIS PADRES:** Marta Rebeca Chicas y Saúl Antonio Hernández, por ser los mejores padres que Dios pudo darme, gracias por su amor y sus consejos, porque son mi fuente de inspiración y por quienes me esfuerzo para ser mejor cada día, los amo mucho.

**A MI ABUELITA:** Isabel Peñate Velásquez, por su amor, enseñanzas y sabios consejos.

**A MIS HERMANAS:** Isabel e Iris, gracias por su comprensión y apoyo incondicional, las quiero mucho.

**A MIS TIOS Y TIAS:** Con mucho cariño, respeto y admiración, gracias por su ayuda y consejos, en especial a Oswaldo Hernández.

**A MIS PRIMOS:** Gracias por su apoyo y el cariño que me han demostrado, en especial Vicky, Ceci y Farrah.

**A LOS PROFESIONALES:** Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas, muchas gracias por su amistad y por sus sabios consejos.

Msc. Erick Gustavo Santiago de León, gracias por su amistad y por compartir conmigo sus conocimientos

Lic. Raúl Antonio Castillo Hernández, Lic. Milton René

Sandoval Recinos, Lic. Mynor Custodio Franco Flores, Licda. Marta Alejandra Espinoza, Lic. Rolando Echeverría Morataya y Lic. Marco Tulio Mejía Monterroso, con mucho agradecimiento, por su confianza y la ayuda brindada.

**A MIS AMIGOS:**

Andrea, María Luisa, Karlita, Deborah, Elisa, Lourdes, Rita, Glenda, Rosario, Lili, Eddy, Pablo, Erick y Samuel, gracias por estar conmigo cuando mas los he necesitado, por su apoyo y consejos, los quiero mucho.

**A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:**

Por el cariño que me han demostrado y su apoyo siempre que lo he necesitado.

**A:**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, forjado como una profesional

**A:**

Usted por compartir conmigo este logro.

## ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

### CAPÍTULO I

1. Protección de los consumidores y usuarios.....	1
1.1 Antecedentes históricos.....	1
1.2 Derechos de los consumidores y usuarios.....	3
1.3 Definición y referencias de los derechos del consumidor.....	6
1.4 La defensa de los derechos del consumidor.....	7
1.5 La Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	10

### CAPÍTULO II

2. Atención y asistencia al consumidor en Guatemala .....	17
2.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	17
2.2 Los objetivos de la DIACO.....	22
2.3 Las atribuciones de la DIACO.....	22
2.4 Organización administrativa de la DIACO.....	27

### CAPÍTULO III

3. Legislación comparada en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores.....	37
3.1 La protección al consumidor en El Salvador.....	37
3.2 La protección al consumidor en los Estados Unidos Mexicanos.....	45
3.3 La protección al consumidor en Brasil.....	52

### CAPÍTULO IV

4. El Procedimiento administrativo.....	59
4.1 Definición.....	59
4.2 Derecho de petición administrativa.....	60
4.3 Principios del procedimiento administrativo.....	61
4.4 Características del procedimiento administrativo.....	65

4.5	Desarrollo del procedimiento administrativo.....	67
4.6	Procedimientos administrativos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	70
4.7	Recursos administrativos.....	74
4.8	Medios de impugnación de las resoluciones de la DIACO .....	84
4.9	Proceso contencioso administrativo.....	85
4.10	Ejecución de las resoluciones de la DIACO por medio del procedimiento económico coactivo.....	93

## **CAPÍTULO V**

5.	La falta de positividad en las resoluciones de la DIACO .....	99
5.1	Análisis jurídico.....	99
5.2	La positividad en las resoluciones de la DIACO y la reforma del Decreto 6-2003 .....	101
5.3	Proyecto de reforma parcial del Decreto 6-2003 .....	103
CONCLUSIONES.....		107
RECOMENDACIONES.....		109
BIBLIOGRAFÍA.....		111

## INTRODUCCIÓN

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

En la actualidad, el problema que existe en cuanto a la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es la resolución en la cual se declara procedente el reclamo del agraviado, la misma constituye únicamente título ejecutivo para que el Estado pueda cobrar la multa por medio de la vía económica coactiva, mas no para el agraviado ya que la ley no le otorga calidad de título ejecutivo a favor de éste, dejándolo incapaz de efectuar la reclamación ejecutiva de la resolución emitida por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, existiendo entonces la necesidad de un proceso posterior que valide como título ejecutivo la resolución decretada dentro del proceso administrativo.

La hipótesis de la presente investigación radica en establecer la necesidad de reformar el Artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el sentido de otorgarle carácter de título a ejecutivo a las resoluciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor con el fin de proteger al consumidor y usuario ante el proveedor y lograr el respeto a sus derechos.

El objetivo de la presente investigación es proponer una reforma parcial al Artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y usuario, para dotar de positividad a las resoluciones dictadas por la DIACO, otorgando así un título ejecutivo suficiente para

que el consumidor o usuario, interponerte de la queja pueda hacer cumplir al proveedor de forma coercitiva lo resuelto por la Dirección de Asistencia al Consumidor ante los órganos jurisdiccionales competentes.

El trabajo ha sido dividido en cinco capítulos: el capítulo uno desarrolla los antecedentes históricos, derechos y obligaciones del consumidor, usuario y proveedores; el capítulo dos trata sobre la atención y asistencia al consumidor en Guatemala y la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; en el capítulo tres se hace un estudio referente a la legislación comparada en materia de protección de los derechos del consumidor; el capítulo cuatro desarrolla el procedimiento administrativo en general, los procedimientos administrativos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los recursos administrativos utilizables y en el capítulo cinco se hace un análisis acerca de la falta de positividad de las resoluciones de la DIACO, así mismo obra un proyecto de reforma para la misma.

Esta investigación se desarrolló mediante la aplicación del método científico, cuyo procedimiento va desde la inducción mediante pasos lógicos hasta la deducción de conclusiones y recomendaciones que permiten la proposición de soluciones a la problemática planteada. Utiliza como fundamento teórico documentos elaborados por instituciones nacionales e internacionales encargadas de velar por el cumplimiento de las normas que protegen al consumidor y usuario, como es el caso de la DIACO en Guatemala, así mismo del estudio de instituciones en países como El Salvador, México y Brasil. Cabe destacar que la técnica utilizada para recabar la información necesaria para la comprobación de la hipótesis fue la documental.

Lo que se persigue con este trabajo de investigación es lograr que el consumidor y usuario esté protegido por un procedimiento administrativo efectivo que al final tenga un resultado satisfactorio sin necesidad de acudir a la vía judicial.

# CAPÍTULO I

## 1. Protección de los consumidores y usuarios

Se considera que los primeros signos o actividades de Protección al Consumidor se dieron en el continente europeo, la Carta Europea se ha venido considerando como uno de los primeros documentos en los cuales se reconocen los derechos de los consumidores, posteriormente se aprueba el programa preliminar de la Comunidad Europea para una política de protección en información a los consumidores, ya que se buscaba la obtención de mejores condiciones para las personas que adquirirían bienes y servicios.

La protección al consumidor se fundamenta en la existencia misma de los seres humanos y al mismo tiempo que estos se encuentren dentro de un marco de protección el cual sean sujetos de derechos y obligaciones.

### 1.1 Antecedentes históricos:

Cuando el derecho se ocupa del consumo, lo hace desde un momento historiográfico preciso: la modernidad y la revolución industrial. Si bien siempre existió el consumo, es recién desde la revolución industrial que adquiere relevancia y que obliga a pensar en él. La introducción de la máquina permite la producción masiva y en serie, y ese aumento de la cantidad de productos exige ubicarlos en el mercado; es decir, que

mayor cantidad de personas accedan a ellos, lo que trae aparejado la extensión del tráfico comercial hacia fuera de las fronteras de los países productores.

La publicidad pasa a ser una herramienta importante porque con ella se incita a comprar y la sociedad comienza a mostrar la propensión al consumo, que según algunos economistas llevaría a un crecimiento sostenido del sistema económico capitalista.

Este cambio radical que se produjo en el mundo y que llevó a la formación de la sociedad de consumo, con sus consecuentes ramificaciones sociológicas, se vio acompañado y favorecido por el cambio industrial y tecnológico provocado por el maquinismo, la producción en masa, las nuevas tecnologías, la avalancha de bienes y servicios ofrecidos al mercado.

Por otro lado, la despersonalización de las relaciones económicas y jurídicas del mercado, la publicidad, el mercadeo, los nuevos sistemas de promoción y ventas, que llevan a nuevas formas de contacto social y jurídico entre empresarios y consumidores, y más recientemente la informatización de los sistemas y técnicas de promoción, distribución, comercialización y ventas, produjeron una visión distinta de la técnicas empresariales.

En la década de 1830 se constituyen cooperativas que manifestaban las necesidades de los consumidores. En 1862 se crea en Inglaterra el Ministerio de Consumo, en 1876

en Portugal se establece por primera vez en la Constitución que el Estado tiene la obligación de proteger al consumidor, crear las normas que lo regulen y velar por el respeto y debida aplicación de las mismas.

Durante la segunda guerra mundial, en 1942, se dio la necesidad de proteger los derechos de los consumidores y usuarios, en virtud de que las personas que adquirirían bienes y servicios eran engañados por los productores y distribuidores, dentro de estas relaciones de consumo la protección al consumidor logró extenderse a Estados Unidos, seguidamente en 1960 se crea en el continente europeo la International Of Consumer Unions, una entidad no gubernamental de defensa del consumidor en todo el mundo.

En América Latina es México uno de los primeros países en introducir a sus normas la protección al consumidor, en 1966 se creó en Brasil el Grupo Ejecutivo de Protección al Consumidor -PROCON- .

En 1985 se internacionaliza la protección al consumidor con la creación en la mayoría de los países, por medio de la Organización de las Naciones Unidas, el nueve de abril de 1985 se establecen las directrices para la protección al consumidor.

## **1.2 Derechos de los consumidores y usuarios**

La circulación masiva de bienes y servicios trajeron aparejadas modificaciones a las modalidades de formulación de la oferta, debido a la falta de una normativa adecuada

que regulara la calidad de los productos o servicios puestos en el mercado. En la antigüedad, la protección a los consumidores no se encontraba regulada en ley alguna, pero en 1928 en Estados Unidos de América surge el movimiento de asociaciones de protección a los derechos del consumidor con la creación de la organización denominada Unión de Consumidores; posteriormente en 1942, se creó el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca y a partir de 1960 esta tendencia empieza a propagarse por todo el continente europeo, para que seguidamente se conformara en Francia el Instituto Nacional de Consumo.

Por tales razones es que nace la protección al consumidor, históricamente fue el expresidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, quien brindó un gran respaldo a este tipo de organizaciones de consumidores que se venían gestando, cuando en su discurso sobre la defensa de los derechos del consumidor, dirigido al Congreso de su país, expresó: “Por definición, consumidores somos todos. El de los consumidores es el grupo más grande del sistema económico, se ve afectado por casi todas las decisiones económicas, tanto públicas como privadas y a su vez también influye en la toma de las mismas. Los consumidores representan dos tercios del gasto económico; sin embargo, es el único agente económico que no está organizado de manera eficaz y cuyas opiniones a menudo no se toman en cuenta.”<sup>1</sup>

Producto del discurso del expresidente John Fitzgerald Kennedy en la década de los

---

<sup>1</sup> [http://www.consumer.es/web/es/economía\\_doméstica.php](http://www.consumer.es/web/es/economía_doméstica.php). **El desarrollo de los derechos de los consumidores.** Pág. 1; 25-06-2009

años sesenta, éste es considerado como el primer Procurador de los Derechos del Consumidor, se logra identificar al consumidor como un grupo social que debía gozar de protección; asimismo como se mantiene hasta la fecha, a John Fitzgerald Kennedy se le constituye el primer reconocimiento a los derechos de los consumidores y desde entonces quedó instituido el 15 de marzo como el Día Internacional del Consumidor, conmemorándose en este día la lectura de éste discurso.

En 1972, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa crea la Carta Europea de Protección al Consumidor.

En 1977, el Consejo Económico de la Organización de las Naciones Unidas encomendó la realización de un levantamiento y estudio de las leyes vigentes en la materia en los distintos países ya que su diversidad y dispersión ocasionaban una gran heterogeneidad en la protección y tratamiento de los consumidores en los países desarrollados.

El nueve de abril de 1985, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas -ONU- sancionó las directrices para la protección al consumidor.

En 1988, el Consejo Económico y Social formula una propuesta para ampliar las directrices en la dirección y contemplar el desarrollo sustentable, en esta etapa se introdujeron deberes a cargo de los consumidores, ya que el objetivo no es solo protegerlo de los abusos sino también mantener un ambiente que asegure el acceso al

consumo para los consumidores del futuro.

### **1.3 Definición y referencias de los derechos del consumidor**

Se debe entender por derecho al consumidor como el conjunto orgánico de normas, capaces de constituir una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados a las necesidades personales.

Los derechos del consumidor tienen como objeto regular y equilibrar las relaciones entre productor o distribuidor y el consumidor y usuario; asimismo que las obligaciones que uno con otro contraen tengan un respaldo que les permita proteger sus respectivos intereses.

Los derechos del consumidor son los pilares donde se sostiene la estructura de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y el objeto esencial de su creación; con el paso del tiempo y las modernas relaciones de consumo, los derechos del consumidor deben interpretarse y adecuarse en forma amplia y desarrollada con el objetivo de buscar estabilidad en los mecanismos del mercado, la actividad del consumidor tiende a modernizarse es decir al desarrollo y dinamismo, siempre está en continuo crecimiento, debemos enumerar como derechos del consumidor y del usuario:

- Derecho a ser informado
- Derecho a la protección de la salud

- Derecho a la seguridad
- Derecho a la elección
- Derecho de retracto
- Derecho de acceso al consumo
- Derecho a la protección de los intereses económicos
- Derecho al acceso a la justicia
- Derecho a ser informado
- Derecho a la educación para un consumo responsable
- Derecho a utilizar el libro de quejas.

#### **1.4 La defensa de los derechos del consumidor**

En Guatemala el tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió la primera Ley el Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía Victores de fecha 14 de enero 1985, cuyo objetivo era desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado, “su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa contemplada. “<sup>2</sup>

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que las Naciones

---

<sup>2</sup> <http://www.consumo-inc.es/guiacons/interior/derechos/derech.htm>. **Derechos y Obligaciones de los Consumidores en Guatemala.** 25-06-2009

Unidas, en su resolución número 39-248 del nueve de abril de 1985, definieron que hacer a los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron la Ley y el Reglamento.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

No es sino hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año de la Constitución Política de la República de Guatemala, la que en su Artículo 119 establece: “Obligaciones del Estado”, señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, 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 “literal i”.

En cuanto a lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como tal, esta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el cuatro de septiembre de 1995, conforme el Artículo 1 del Acuerdo Gubernativo número 425-95. En esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de

Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado. El Reglamento del Acuerdo de creación de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, explicita sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

Dados los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la Ley vigente de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. “Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 006-2003, vigente a partir del 26 de marzo de 2003, proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), entidad responsable de su aplicación, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup><http://www.consumo-inc.es>; **Ob. Cit; Pág. 3.** 25-06-2009.

## **1.5 La Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

El Decreto 6-2003 del Congreso de la República, tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios; las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y constituyen un mínimo de derechos y garantías, de carácter irrenunciables, de interés social y de orden público.

Están sujetos a esta Ley todos los actos jurídicos realizados entre proveedores y consumidores o usuarios; lo normado en leyes especiales con respecto a la prestación de servicios públicos serán normados por estas sus propias leyes y supletoriamente por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Dentro del actual marco legal, una de las principales funciones tutelares que debe implementar la DIACO, es la de educar y orientar al consumidor o usuario en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal y cómo y donde puede ejercer y/o reclamar dichos derecho.

El Artículo 4 de la Ley de Protección al consumidor y usuario establece como derechos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de
- b) bienes y servicios;
- c) La libertad de elección del bien o servicio;

- d) La libertad de contratación;
- e) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios
- f) indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar;
- g) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor;
- h) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada;
- i) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo;
- j) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido;
- k) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones;
- l) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

Asimismo, en el Artículo 5 la Ley de Protección al Consumidor y Usuario señala también obligaciones a los consumidores y usuarios:

- a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato;
- b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas;
- c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

El objetivo del Decreto 6-2003 del Congreso de la República a pesar que las normas que contiene son tutelares a los derechos de los consumidores y usuarios también protege los intereses de los proveedores, por lo cual enmarca o enlista una serie tanto de derechos que pueden ejercer las personas como proveedores, como obligaciones que deben cumplir para con los consumidores y usuarios.

El Artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula como derechos de los proveedores los siguientes:

- a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan;
- b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados;

- c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios;
- d) Los demás que establecen las leyes del país.

Y de la misma forma en el Artículo 15 regula como obligaciones de los proveedores las siguientes:

- a) Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte;
- b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuarios proveerle bienes o prestarle servicios;
- c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- d) Cumplir con las leyes tributarias del país;
- e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley;
- f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público;
- g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador;
- h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo

cual deberá además constar en la factura;

- i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos;
- j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados;
- k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor;
- l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad;
- m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros;
- n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA);
- o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales;
- p) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la

- autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio;
- q) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente;
  - r) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración;
  - s) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comuniquen e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud;
  - t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente ley o de otras vigentes del país que sean aplicables;
  - u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio;
  - v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna;
  - w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente;
  - x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables.

Vale la pena señalar que Guatemala es uno de los países que se esfuerza cada día mas por incluir dentro de su ordenamiento jurídico normas que cumplan con la obligación de brindar protección al consumidor y usuario, así como también el hecho de contar con una institución como la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, quien es la encargada de hacer cumplir dichas normas, la cual se ha venido fortaleciendo a través de los años, haciéndose efectivo de esta forma el mandato establecido en el Artículo 119, inciso i) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Atención y asistencia al consumidor en Guatemala**

Con el nacimiento de un Gobierno Constitucional, se hizo necesaria la reestructuración de las instituciones de éste, el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala regula como una de las obligaciones fundamentales del Estado: La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, se dispuso a través del Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo, en el cual se establecían las atribuciones de este Ministerio, entre estas la protección al consumidor y así evitar un desequilibrio económico en el país, por lo que fueron creadas dependencias encargadas de la ejecución de esta obligación.

#### **2.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

Previamente a determinar el objeto de la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es necesario y conveniente determinar su origen, ahora bien, con el apareamiento de los derechos de los consumidores y usuarios, cabe señalar que “por medio del Decreto 114-97 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Organismo Ejecutivo, se modifica el Decreto 93, regulándose entonces también que al

Ministerio de Economía le corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo al desarrollo de las actividades productivas no agropecuarias, el comercio interno y externo, de la protección al consumidor, del fomento a la competencia, de la represión legal de la competencia desleal entre otros.”<sup>4</sup>

En 1945, se crea la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos, por medio del Acuerdo Gubernativo de fecha cinco de junio de ese mismo año, con el objetivo de impedir el alza acelerada de los precios y lograr dar mantenimiento, estabilidad y el equilibrio económico al país.

En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946, se crea la Oficina de Estabilización Económica: dicho Acuerdo Presidencial indicaba que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, y que el sostenimiento de ésta resultaba oneroso al erario nacional; por lo que fue suprimida y se creó la Oficina de Estabilización Económica, a la cual le fueron otorgadas todas las atribuciones de la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos.

El Acuerdo Presidencial de fecha cinco de enero de 1948 crea la Dirección General de la Economía Nacional con la que se dio una nueva organización complementaria por lo que se hizo necesario suprimir la Oficina de Estabilización Económica para la creación de la Dirección General de la Economía Nacional, en la cual recayeron las atribuciones

---

<sup>4</sup> <http://www.diaco.gob.gt/informacion.php>. **Historia de la Diaco**. 03-07-2009.

que correspondían a la oficina suprimida. Se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual tuvo a cargo todo lo relativo a controles de ese tipo.

En 1949 nuevamente esta dirección es suprimida para crear la Dirección General de Comercio Industrial y Controles. En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se suprime también la Dirección General de Comercio, Industria y Controles y en lugar de esta se creó el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, dándole ahora a este ente las atribuciones que correspondía a la anterior.

En 1954, a causa de situaciones políticas por medio de el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

En 1986, con la promulgación de la Constitución Política de la República de Guatemala, se establece el Artículo 119 literal i) como una obligación fundamental del Estado la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Con fecha cuatro de septiembre de 1995 conforme el Artículo 1 del Acuerdo

Gubernativo 425-95, se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El 18 de marzo de 2003 se publica la Ley de de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 vigente a partir del 26 de marzo del mismo y año; estableciendo en su Artículo 53 la creación de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual vela por el respeto de los derechos de los consumidores y el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores. Se estableció también en el Artículo 107 de la citada Ley, que su existencia es transitoria, ya que tendría vigencia únicamente cinco años y deberá transformarse en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, lo que debió haberse realizado durante el año 2008 y que a la fecha no ha tenido verificativo ya que el Proyecto de ley aun se encuentra pendiente de discutir por el Congreso de la República.

De conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- es una dependencia del Ministerio de Economía, con independencia funcional y técnica, con competencia en todo el territorio nacional siendo el órgano responsable de velar por la debida aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como su Reglamento.

La visión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es “Que los consumidores guatemaltecos conozcan y ejerzan sus derechos de consumidores y usuarios”.<sup>5</sup> Ser el ente a nivel nacional, con recursos adecuados y personal calificado para velar por los derechos e intereses del consumidor y usuario.

La misión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es primordialmente “Educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones”.<sup>6</sup>

Dentro de los principales objetivos de su misión podemos encontrar la proyección de información a los consumidores y usuarios a manera de contribuir para saber elegir los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal y de qué forma y en qué lugar los va a reclamar. Podemos agregar que asiste en los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios, procura que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a la Leyes en materia de Protección al Consumidor. Y de la misma forma: “Atiende al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.”<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> <http://www.diacogob.gt/informacion.php>. **Visión.** 03-07-2009

<sup>6</sup> <http://www.diacogob.gt/informacion.php>. **Misión.** 03-07-2009

<sup>7</sup> <http://www.diacogob.gt/informacion.php>. **Objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.** 03-07-2009

## 2.2 Los Objetivos de la DIACO

- a) Promover y divulgar los derechos del consumidor, implementando actividades dirigidas a prevenir las infracciones de los mismos;
- b) Asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios;
- c) Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a la Leyes en materia de Protección al Consumidor;
- d) “Atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.”<sup>8</sup>

## 2.3 Las atribuciones de la DIACO

**a. Servicios públicos:** La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario DIACO tiene como atribución esencial el velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones que regula el Decreto 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, pero dicho ordenamiento jurídico es supletorio de leyes especiales y de servicios públicos que tienen legislación específica tal como lo regula en el Artículo 35, ordenamiento jurídico en que se le da atribuciones a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para prevenir infracciones a los derechos de los consumidores tanto en la compra venta de productos como en los

---

<sup>8</sup> Ibid.

servicios públicos, éste último en cuanto a tener la facultad de verificar el buen funcionamiento de los instrumentos que se utilizan en la medición de combustibles, agua, energía eléctrica y otros similares, caso en el cual de verificarse que dichos instrumentos no se encuentren debidamente calibrados, tiene facultad para inmovilizarlos por medio de marchamos y a los instrumentos debidamente calibrados se les coloca una calcomanía para que el consumidor sepa que es confiable.

Como lo cita Rodríguez del Águila: “Es necesario hacer notar que en el caso de los servicios públicos, como la energía eléctrica, telefonía, agua que son en los que más se verifican denuncias por parte de los usuarios y por lo cual las entidades que los prestan en el entendido que tienen sus propios procedimientos de quejas han querido dejar de lado la intervención de la DIACO, con lo cual se perjudica al usuario, ya que la DIACO solo puede intervenir como mediadora, en virtud de que son servicios públicos tienen su propia regulación específica, dentro de la cual cuentan con los propios mecanismos para la resolución de conflictos con los consumidores o usuarios.”<sup>9</sup>

**b. Protección contractual:** La Ley Protección al Consumidor y Usuario regula también lo relativo a la protección contractual, esto deviene de los llamados contratos de adhesión, según Chapman: “Se entenderá por contrato de adhesión... aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra

---

<sup>9</sup> Rodríguez Del Águila, John Carlos, **La desprotección de los consumidores y usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios y sus repercusiones en la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.** Pág. 47

pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar”<sup>10</sup>, lo que sucede normalmente en la prestación de servicios, elaborados por los proveedores de éstos sin que el usuario pueda decidir o cambiar las cláusulas determinadas en el mismo, simplemente decide adherirse al contrato o no.

La DIACO proporciona una protección contractual a los usuarios, en cuanto a que las tarifas deben ser aprobadas previamente por el Organismo Ejecutivo, en este caso por conducto del Ministerio de Economía, órgano al cual pertenece la DIACO. La DIACO debe aprobar los contratos revisando que no incluyan cláusulas exorbitantes que puedan afectar los intereses de los consumidores ni restringir sus derechos, asimismo está en la obligación y registrar dichos contratos y de la misma forma velar por asegurar por los medios necesarios la protección de los consumidores en este tipo de contratación.

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

---

<sup>10</sup> Chapman, María Alejandra, **Derecho del consumidor**. Pág. 68

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

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

- a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores ó usuarios y de las obligaciones de los proveedores;
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios;
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar, información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario;
- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario así como prestar asesoría a consumidores usuarios y proveedores;
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios;
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en

- consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios;
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley;
  - i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley;
  - j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
  - k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores. En coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias en su caso;
  - l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley. Cuando corresponda y publicar los resultados;
  - m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios proporcionándoles capacitación y asesoría;
  - n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios;
  - o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación en las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados;

- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recurso, trámites y gestiones;
- q) Dictar medidas administrativas en el caso que se presuma errores de calculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario;
- r) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias;
- s) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales;
- t) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien, ante ella, la cual deberá publicar mensualmente con indicación de las partes involucradas;
- u) Registrar de oficio los contratos de adhesión;
- v) Las demás que le asigne esta ley.

#### **2.4 Organización administrativa de la DIACO**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tiene dentro de sus principales atribuciones el velar por el estricto cumplimiento de la ley de la materia, para el cumplimiento de sus fines se organiza administrativamente con el fin de prestar el mejor servicio a las personas que se avoquen a ella, está dividida por departamentos y cada uno dirige distinta rama del trabajo, podemos mencionar:

**a. La Dirección General:** El director es el representante legal de la DIACO, es nombrado por el Ministro de Economía, de conformidad con el Artículo 55 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario “es la autoridad superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha dirección, ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la ley”.<sup>11</sup>

Para ser director se requiere:

- Ser guatemalteco
- Estar en el goce de sus derechos ciudadanos
- Ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia
- Ser abogado y notario o profesional de las Ciencias Económicas, colegiado activo.

Entre las atribuciones de la Dirección General se pueden enumerar:

- a) La planificación, organización, control y dirección de los recursos humanos y financieros de la DIACO;
- b) La presentación del proyecto de presupuesto anual de la DIACO al Ministerio de Economía para su discusión y aprobación;
- c) La creación de secciones técnicas que se requieran para el buen funcionamiento de la DIACO;
- d) Diseñar las políticas de la DIACO para el logro de sus objetivos y fines.

**b. La Subdirección:** La Subdirección General es dependiente del director en cuanto al

---

<sup>11</sup> Rodríguez Del Águila, **Ob. Cit;** pág. 55

desarrollo de su funcionamiento, el subdirector es nombrado por el Ministro de Economía y en caso de ausencia o impedimento temporal el Director general debe asumir este cargo en apoyo a la gestión de la Dirección general, el Subdirector general está bajo las ordenes del director general y su relación es directa con los jefes de cada uno de los departamentos de la DIACO. De forma externa se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas.

**c. Asesoría Jurídica:** Tiene como función asesorar a la Dirección General en todo lo relacionado con su competencia y atribuciones, es encargada de emitir opinión jurídica por medio de la emisión de análisis y dictámenes que le sean requeridos por los distintos departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor ya sean en materia procedimental o legal.

**d. Departamento de Auditoría Interna:** El Departamento de Auditoría Interna como funciones la fiscalización, inspección y el control de las operaciones contables y financieras de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como tal se integra por un auditor interno el cual es nombrado por el Director. Para ser auditor interno debe tener como mínimo los siguientes requisitos: Ser contador público y auditor, colegiado activo y tener experiencia reconocida en la materia no menos de cinco años.

**e. Departamento de Investigación y Análisis Económico:** Esta unidad tiene como atribuciones realizar análisis sobre los alcances de la aplicación de la Ley de de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento, asimismo la asesoría en materia

de investigación y temas de consumo y planeación estratégica, para lo cual emite informes y dictámenes por petición de la Dirección General. Depende directamente de la Dirección General.

**f. Departamento Financiero:** El Departamento Financiero está encargado de la formulación y ejecución del presupuesto anual de ingresos y egresos de la DIACO, y como lo cita Rodríguez del Águila “tiene también dentro de sus atribuciones la organización, planificación y coordinación de los recursos de la DIACO, para lo cual está encargado de elaborar proyectos que contengan las propuestas de la política financiera para someterlas a conocimiento y decisión de la Dirección General.”<sup>12</sup>

**g. Departamento Administrativo:** El Departamento Administrativo tiene como fin principal la planificación, organización, dirección y control de las normas, procedimientos operativos, políticas, suministros, servicios generales, inventarios, entres otros. Funciona como una unidad de apoyo a los demás departamentos, tiene a su cargo por otra parte la capacitación del personal.

**h. Departamento de Informática:** El Departamento de Informática es una unidad especializada de apoyo que tiene por función dotar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de equipo de informática y computación, que el equipo que se entregue se encuentre en buen estado es decir que sea funcionar y acelerar los procesos, capacitar, facilitar e implementar herramientas que permitan al

---

<sup>12</sup> Rodríguez Del Águila, **Ob. Cit;** pág. 57

servidor público sentirse cómodo en las actividades desarrolladas para la atención del consumidor y usuario, así también está encargado del diseño y actualización de la página web de la DIACO.

**i. Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor:** Este departamento está encargado de la creación y ejecución de proyectos encaminados a dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor y usuario, todo esto a través de la realización de actividades que implementan líneas de trabajo, que tienen por objeto dar a conocer a los consumidores y usuarios sobre la existencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, informándolos, educándolos y prestándoles asesoría en cuanto a la protección de sus derechos, dentro de estas líneas de trabajo cabría mencionar:

- Derechos del consumidor
- Información al consumidor
- Ferias del consumidor
- Organización de los consumidores
- Diseño y distribución de material educativo

**j. Departamento de Verificación y Vigilancia:** Es la unidad ejecutiva que tiene a su cargo iniciar las acciones pertinentes, ya sea de oficio o por denuncia, para investigar y verificar si están siendo cumplidas las obligaciones de calidad, cantidad o volumen por los comerciantes proveedores de bienes y servicios.

Rodríguez del Águila cita como atribuciones de la DIACO: “verificar sobre la tenencia del libro de quejas o contratos de adhesión, la realización de monitoreos de precios de los bienes y servicios en el mercado, supermercados, gasolineras, etc., dar autorización de la calibración de instrumentos de medición y pesaje, etiquetado, calidad, garantías y exhibición de precios”.<sup>13</sup>

**k. Departamento de Servicios al Consumidor:** El Departamento de Servicios al Consumidor tiene por objeto asistir al consumidor y usuario en todo lo relativo a reclamaciones a los proveedores mediante la tramitación de los procedimientos que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, procedimientos que más que todo son conciliatorios cuando es evidente que las relaciones comerciales con los proveedores no han sido satisfactorias.

También realiza actividades como la recepción y resolución de las quejas de los consumidores o usuarios afectados, tramitar la conciliación entre proveedores y consumidores o usuarios, dándoles formulas para que lleguen a un acuerdo en que ambas partes resulten beneficiadas y de la misma forma velar por propiciar la celebración de convenios entre los consumidores o usuarios, ser mediadores entre los operadores de servicios públicos.

**l. Departamento de Servicios al Proveedor:** Este departamento tiene la finalidad de prestar asesoría al proveedor de bienes o servicios acerca de las obligaciones que le

---

<sup>13</sup> Rodríguez Del Águila, **Ob. Cit;** pág. 59

atañen, como lo es el garantizar el derecho de reclamo del consumidor o usuario por medio de la implementación del libro de quejas, la prestación de garantías, exhibición de precios, instrumentos de pesaje, entre otros, lleva a cabo procedimientos administrativos que tiene por objeto la solución de los conflictos provenientes de quejas de los consumidores.

**m. Departamento de Relaciones Públicas:** El Departamento de Relaciones Publicas tiene como función específica promover y facilitar las relaciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor con los medios de comunicación, difundir información de las actividades de la institución, monitorear diariamente las noticias relacionadas con la protección al consumidor para prestar la información necesaria a la Dirección y Subdirección de una manera eficaz, con el objeto de promover la imagen de la institución.

**n. Departamento Jurídico:** Es el departamento que tiene a su cargo el inicio del procedimiento administrativo para determinar las infracciones a los derechos del consumidor, está encargado de citar a los interesados y llevar a cabo la segunda audiencia administrativa de ofrecimiento de medios de prueba.

Entre otras atribuciones el departamento jurídico está encargado de analizar y estudiar las solicitudes de registro e inscripción de las asociaciones de consumidores, mantiene actualizados los libros del Registro Público de Asociaciones de Consumidores y de Contratos de Adhesión, dar trámite a los respectivos recursos administrativos que sean

interpuestos contra las resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo, de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

**ñ. Departamento de Relaciones Internacionales:** Este departamento está encargado de contactar y mantener las relaciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor con los organismos internacionales con el fin primordial de fortalecer los lazos diplomáticos y de la misma forma lograr su apoyo y cooperación que faciliten la impulsión de proyectos en beneficio de la DIACO.

**o. Departamento de Ferias del Consumidor:** Este departamento también funciona como una unidad de apoyo que tiene por objeto coordinar la realización de estudios e investigaciones a las prácticas comerciales en que intervengan los consumidores, promueven la protección al consumidor y la forma en que habrá que hacerles llegar a los consumidores dicha información con el objeto de prestarles la educación necesaria para que ellos puedan acceder a la protección de sus derechos, asimismo promueve la organización de ferias del consumidor en el territorio nacional.

**p. Coordinadora de Sedes Regionales:** Esta unidad de la DIACO tiene como fin principal la coordinación y control de las distintas sedes que maneja la DIACO a nivel de la República, las cuales fueron creadas con el objeto de que toda la población guatemalteca tenga acceso a la información sobre los derechos que tienen como consumidores y las obligaciones como proveedores de bienes o servicios.

En el mismo orden de ideas se concluye que dentro del actual marco legal, una de las principales funciones tutelares que debe implementar la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es la de educar y orientar al consumidor o usuario en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal y cómo y donde puede ejercer y/o reclamar dichos derechos.



## **CAPÍTULO III**

### **3. Legislación comparada en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores.**

La legislación guatemalteca carece de la protección que necesita el consumidor a un nivel comparativo con la protección que otorgan otros países a sus consumidores y usuarios, se hizo necesario el análisis de la legislación internacional en el sentido de establecer los parámetros y los alcances de la protección al consumidor y usuario en países como El Salvador, México y Brasil, de modo de poder tomar como referencia dicha legislación y así poder mejorar la legislación guatemalteca, sobre todo en un ámbito procedimental, ya que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no otorga una protección jurídica del todo eficaz.

#### **3.1 La protección al consumidor en El Salvador**

En el año 2006, se crea en El Salvador la Defensoría del Consumidor, la cual tiene como misión proteger efectivamente los derechos de los consumidores y usuarios, facilitando la solución de conflictos en materia de consumo, acercando los servicios, profundizando la vigilancia de los proveedores, promoviendo la educación y la participación ciudadana y coordinando la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y ejercicio de ciudadanía.

Es una institución dotada de amplias atribuciones para ejercer activa y efectivamente la defensa de los consumidores, para tales fines está dotada de personalidad jurídica patrimonio propio.

La Ley de protección al consumidor tipifica las faltas y sus correspondientes sanciones, pero también promueve la prevención con programas de educación de los consumidores. En igual forma se implementan medidas cautelares como la suspensión de la producción de un determinado bien o servicio ante la comisión de faltas graves o cuando constituya un peligro para la salud de los consumidores.

Por otra parte, “La Ley de Protección al Consumidor Decreto 776 aprobado en el año 2006 y que derogó el Decreto 666 regula con mayor detalle y precisión los derechos de los consumidores, así como el régimen disciplinario para los infractores ya que su articulado triplica el articulado de la ley derogada.”<sup>14</sup>

**a. Derechos del consumidor en El Salvador:** Entre los primeros Artículos de la Ley se reitera que los derechos consagrados a favor de los consumidores son irrenunciables en forma anticipada, aún cuando hubiere estipulación escrita entre el Proveedor y el Consumidor en contrario.

**a.1 Derecho a la información:** En materia de derechos, se insiste mucho en el acceso a todo tipo de información que permita al consumidor conocer con precisión el

---

<sup>14</sup> <http://www.arrietalaw.com/id1.html>. **Los derechos de los consumidores.** 04-07-2009

tipo, cantidad y calidad de bienes y servicios que está adquiriendo así como las obligaciones contractuales que le corresponden y los reclamos de que dispone.

Los precios deben aparecer en lugares visibles, así como el contenido íntegro de los productos y los eventuales riesgos de su uso o consumo.

La Ley contiene una serie de artículos cuyo contenido es muy similar al de la ley anterior, pero cuya redacción es más clara y enfática respecto de las obligaciones de los proveedores a proporcionar información veraz, clara y precisa sobre el contenido, ingredientes y riesgos, entre otros, del producto que se está adquiriendo.

Se prohíbe con mayor vehemencia todo tipo de publicidad engañosa o que pueda inducir a confusión. Se plasma el derecho de conocer enteramente las condiciones en las cuales se está contratando y la prohibición de introducir cambios en forma unilateral.

La Ley de Protección al Consumidor prohíbe aplicar cargos al consumidor que no haya expresamente consentido, así como también prohíbe la renovación de un contrato por consentimiento tácito del consumidor.

**a.2 Derecho a la salud, seguridad y calidad:** Con estas disposiciones se pretende fortalecer la protección al derecho a la salud y la seguridad de los consumidores,

regulando con mayor rigor el ofrecimiento y venta de productos que puedan incidir en ella.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la salubridad de los productos ofrecidos a la venta, la Defensoría del Consumidor está facultada para adoptar medidas cautelares como el retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o servicios; y, decomisar bienes peligrosos, adulterados o falsificados. Por otra parte, con el fin de asegurar la conservación de la calidad del producto o servicio adquirido, la Ley contiene un capítulo específico sobre las garantías aplicables a los diversos tipos de bienes.

**a.3 Protección de intereses económicos y sociales de los consumidores:** Se reiteran las prohibiciones de prácticas y cláusulas abusivas, por parte de los proveedores y se confiere a la Defensoría la facultad de calificar y aprobar los formularios de los contratos de adhesión de las instituciones que provean servicios financieros. Cuando se trate de otros proveedores, los contratos de adhesión no requerirán la aprobación previa por parte de la Defensoría del Consumidor. Sin embargo, la Defensoría podrá ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro de los formularios que atenten contra los derechos de los consumidores.

**a.4 Educación de los consumidores:** En virtud de la presente ley las diversas instituciones del Estado vinculadas a la protección del consumidor adquieren la

obligación de promover la capacitación de su personal, así como la de los miembros de las asociaciones de consumidores. La Defensoría del Consumidor adquiere la obligación de promover la información y educación de los consumidores.

**b. Régimen sancionatorio:**

Se hace una clasificación detallada de las faltas según su gravedad: leves, graves y muy graves.

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

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

**c. Establecimiento de la Defensoría del Consumidor:** De los Artículos 56 al 96 se establece el funcionamiento de la Defensoría, de sus miembros y de sus órganos coadyuvantes, como el Tribunal Sancionador. Se establecen requisitos mínimos de

idoneidad para los miembros de ambas instituciones con el fin de garantizar la capacidad de sus integrantes.

El Tribunal Sancionador estará integrado por tres miembros, debiendo dos de ellos ser abogados de la República, con al menos cinco años de experiencia, tal como lo establece el Artículo 79 de la Ley.

**d. Creación del Centro de Solución de Controversias:** Este centro nace con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de diversos medios alternos de solución de disputas, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.

Se establece el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje como mecanismos para la solución de controversias.

El arbitraje, se establece como mecanismo supletorio en caso de que los demás métodos intentados fallen y se establece la posibilidad de acudir a arbitraje de equidad, el arbitraje técnico y el de derecho. Se detalla con precisión el procedimiento para cada uno de los mecanismos alternos y en especial el arbitraje.

**e. Sistema de protección al consumidor:** Se crea el Sistema de Protección al Consumidor para involucrar en forma obligatoria a todas las instituciones gubernamentales cuyas actuaciones inciden o repercuten en la protección de los

derechos de los consumidores. Este sistema es coordinado y controlado por la Defensoría.

**f. Procedimiento administrativo:** El procedimiento administrativo que regula la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento de la República de El Salvador establece una serie de pasos, siendo estos los siguientes:

**f.1 Presentación de la denuncia:** Para iniciar el proceso, basta con presentar la denuncia la cual puede ser verbal, telefónica, escrita o vía electrónica, los datos básicos que debe contener la denuncia son los siguientes:

- La identificación y datos generales del denunciante.
- La identificación y datos generales del proveedor.
- Una descripción de los hechos que originaron el problema.
- La petición del denunciante.

**f.2 Avenimiento:** Es un medio alternativo de solución de controversias, que consiste en que una vez recibida la denuncia, la Defensoría se comunicará con la persona proveedora del producto o servicio, planteándole el reclamo y solicitando una respuesta, la cual puede ser favorable o desfavorable.

**f.3 Ratificación de la denuncia:** En esta fase la persona consumidora confirma su denuncia ante la Defensoría, es decir, revalida su reclamo contra él o la proveedora. Dicha ratificación, es necesaria para poder iniciar cualquiera de los otros medios

alternos de solución de controversias: Conciliación, Mediación o Arbitraje. De estos mecanismos el más simple y utilizado por la Defensoría es la conciliación.

**f.4 Conciliación:** Ratificada la denuncia, la Defensoría nombrará un conciliador para actuar en las audiencias a fin de que el consumidor o usuario y el proveedor, busquen un acuerdo para solucionar el problema. El número de audiencias será, tantas veces según sean necesarias; pero, si las partes no asisten a las convocatorias, sólo será hasta por dos veces. Si en las audiencias asiste el representante legal del proveedor, éste debe estar legítimamente autorizado para conciliar. Además, todos los acuerdos deben quedar asentados en actas.

**f.5 Procedimiento sancionatorio:** Este procedimiento, es un tipo de juicio que hace el Tribunal Sancionador para determinar si la o el proveedor ha cometido una infracción a la Ley de Protección al Consumidor; si así fuere, impondrá una multa como sanción.

**f.6 Resolución y cumplimiento:** Si la resolución resulta favorable, en este caso la Defensoría solo dará seguimiento para verificar el cumplimiento de la resolución. Si la respuesta de la persona proveedora es desfavorable, el proceso avanza al siguiente paso que es la ratificación de la denuncia. Lo mismo sucede si incumple con la resolución favorable.

**f.7 Resolución del Tribunal sancionador:** Las resoluciones que emite el Tribunal Sancionador, consisten absolver o en sancionar al proveedor al pago de una multa,

pero no a restituir los derechos del consumidor, cuando se trata de casos individuales. Para que el consumidor pueda pedir la reparación de los daños y perjuicios, debe acudir a los tribunales comunes, para ello debe solicitar la certificación de la resolución del Tribunal Sancionador y solicitar a la Defensoría el respaldo jurídico en la instancia judicial.

Este punto es importante resaltarlo en el sentido que en el caso de que la resolución del Tribunal si constituye un titulo ejecutivo, ya que existe la facultad de pedir el respaldo del órgano judicial, no como se da en el caso de la legislación guatemalteca que la resolución administrativa carece de poder coercitivo alguno.

En cuanto la Mediación y el Arbitraje, es necesario aclarar que no se desarrollan en este esquema ya que la Defensoría los está impulsando a través de convenios suscritos con la Procuraduría General de la República y algunas universidades, respectivamente.

### **3.2 La protección al consumidor en los Estados Unidos Mexicanos**

La protección al consumidor en los Estados Unidos Mexicanos data desde 1975 con la Ley Federal de Protección al Consumidor vela por los intereses y por dar certeza y seguridad jurídica a las relaciones entre consumidores y proveedores.

**a. La Procuraduría Federal del Consumidor -Profeco-:** La Procuraduría Federal del Consumidor tiene como misión primordial promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su visión se enfoca en ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley. Tiene como objetivos primordiales la protección de los derechos del consumidor, su promoción, el fomento de una cultura de consumo inteligente, la equidad en las relaciones de consumo, la seguridad jurídica en las relaciones de consumo y lograr hacer más eficiente el desempeño institucional.

Sus líneas estratégicas institucionales consisten en la prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo, el fortalecimiento del poder de los consumidores brindándoles información y asesoría, desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores, incidir en la política reguladora y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo, propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores, procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción, fomentar la transparencia o eficiencia de las políticas de transparencia así como obtener la mayor eficiencia del desempeño Institucional.

**b. Historia de la Procuraduría Federal del Consumidor:** México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en

crear una Procuraduría. La experiencia mexicana es importante, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

El cinco de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, que por primera vez establece derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. “Nacen así el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor. La institución contaba ya en mil novecientos ochenta y dos con treinta y dos oficinas en las principales ciudades del país.”<sup>15</sup>

Para eliminar omisiones e imprecisiones, la Ley ha sido objeto de diversas reformas, a partir del siete de enero de 1982, el Artículo 29 bis permite a Profeco regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional, desde el siete de febrero de 1985, la Ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de Profeco; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al

---

<sup>15</sup> <http://www.profeco.gob.mx/profeco/profeco.asp>. **Nacimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor.** 04-07-2009

consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras, el cuatro de enero de 1989, algunos Artículos de la Ley confieren a Profeco la atribución y facultad de sancionar, y de recibir denuncias por violación de precios, el seis de febrero de 1991, el Reglamento de la propia Ley establece las bases de organización y funcionamiento de Profeco; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.

Con la alineación y adscripción orgánica de las unidades administrativas de Profeco, desde el siete de febrero de 1991 el acceso a los servicios es más fácil para la población y existe una mejor organización y distribución del trabajo.

El 24 de diciembre de 1992, un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores fusiona el Inco y la Profeco para integrar funciones como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.

En 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría y se dispone que las

delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados.

Los siete derechos básicos del consumidor son un rápido resumen de los muchos derechos que nos otorga la Ley.

**Derecho a la información:** La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que nos ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que se pueda elegir sabiendo qué comprar.

**Derecho a la educación:** Se puede recibir educación en materia de consumo, conocer nuestros derechos y saber de qué forma los protege la ley, así como organizarse con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.

**Derecho a elegir:** Al decidirse por un producto o servicio, nadie puede presionar, condicionar la venta a cambio de comprar algo que no se quiere, o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.

**Derecho a la seguridad y calidad:** Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.

**Derecho a no ser discriminados:** Al comprar un producto o contratar un servicio, no pueden negarse, discriminar o tratar mal por sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.

**Derecho a la compensación:** Si un proveedor vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, se tiene derecho a que lo reponga o devuelva el dinero, así como a una bonificación no menor al veinte por ciento del precio pagado. También deberá bonificar cuando preste un servicio de forma deficiente o no lo proporcione. Asimismo, derecho a que se indemnice por los daños y perjuicios que haya ocasionado.

**Derecho a la protección:** Se puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes; también organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete los derechos, se puede acudir a la Profeco a presentar una queja o llamar al Teléfono del Consumidor para denunciar algún abuso que esté afectando a varios consumidores.

### **c. Quejas y denuncias**

**Asesorías:** La Profeco asesora a los consumidores y proveedores, dándoles a conocer de manera detallada los derechos y obligaciones con los que cuentan, de qué manera los pueden ejercer y las consecuencias que se deriven del ejercicio de los mismos.

**Quejas:** Cuando algún proveedor o prestador de servicios no respete el precio, las cantidades, plazos, términos, entregas, condiciones, modalidades, características, garantías, intereses, y demás compromisos referentes a la operación celebrada en forma verbal o escrita, los consumidores pueden presentar una queja ante Procuraduría Federal del Consumidor -Profeco-, ya sea en forma escrita o personal.

Los requisitos para presentar la queja son:

- Nombre y domicilio del consumidor.
- Nombre y domicilio del proveedor que aparece en el contrato, comprobante o recibo.
- En caso de no aparecer en ninguno de estos documentos, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.

**Conciliación:** Si un proveedor no cumple, el consumidor o usuario está en la libertad de presentar su reclamación en la Profeco quienes buscaran solucionar el problema, llamando telefónicamente al proveedor o visitándolo en su domicilio para buscar una rápida solución. Si con la llamada telefónica o con la visita domiciliar no se consigue la solución del problema, las partes son citadas a fin de que juntos, y de forma amistosa, encuentren la mejor solución.

**Denuncias:** A diferencia de la queja, cualquier persona puede presentar una denuncia, sin necesidad de ser directamente el afectado, no está obligado a presentar pruebas de

las operaciones que denuncia, ni a proporcionar sus datos, es decir que la denuncia puede ser anónima. Por lo tanto simplemente deberá proporcionar sus datos completos que permitan identificar al proveedor y conocer la actividad comercial que se denuncia.

**Arbitraje:** El arbitraje es un medio para resolver el problema con tu proveedor. Si en la conciliación no se logra resolver el problema, la Profeco puede intervenir como un árbitro para resolver las diferencias entre el proveedor y el consumidor o usuario.

Las partes pueden solicitar el arbitraje de común acuerdo a la Profeco para que esta actúe como árbitro, ya que en la conciliación no se llegó a un arreglo, asimismo cuando sin haber presentado una reclamación el proveedor y el consumidor, de común acuerdo lo soliciten a la Profeco que intervenga como árbitro para resolver sus diferencias. Iniciado el arbitraje, en cualquier momento el proveedor y el consumidor o usuario podrán concluirlo a través del arreglo que más les convenga. La Profeco vigilará que dicho arreglo se cumpla.

### **3.3 La protección al consumidor en Brasil**

En Brasil la Comisión de Protección al Consumidor – CPC – es el órgano administrativo competente y especializado para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor, así como para imponer las

sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en dicha norma, salvo que su competencia sea negada por norma expresa con rango de ley.

Entre los derechos establecidos en la legislación de protección al consumidor encontramos los siguientes:

**Derecho a estar informado:** El consumidor tiene derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria a fin de realizar una elección informada en la adquisición de productos o servicios, así como para efectuar un uso adecuado de los mismos.

**Derecho a la idoneidad del producto o servicio:** Un producto o servicio es idóneo cuando existe una coincidencia entre la calidad ofertada y la calidad recibida. Se presume que todo proveedor ofrece como garantía implícita, que el bien expendido o el servicio prestado es idóneo para fines y usos previsibles, según lo esperaría un consumidor razonable.

**Derecho a no ser discriminado:** Cuando en un establecimiento abierto al público se restringe el ingreso de una persona que cumple con los requisitos establecidos para ingresar al local, ya sean referidos a la edad, vestimenta, uso de armas, o cualquier otro que se exija, a diferencia del tratamiento que se brinda a otras personas de raza distinta o condición socio económica a las cuales ni siquiera se les solicita acreditar el cumplimiento de dichos requisitos, el proveedor del servicio estará dando un trato poco

o nada equitativo e injusto a los consumidores, lesionando sus derechos como tales. “Debe considerarse que no siempre la utilización de un trato diferenciado para la selección del público objetivo al que quiere llegar una empresa constituye por sí mismo un mecanismo ilícito, puesto que éste puede encontrarse sustentado en razones objetivas y justificadas.”<sup>16</sup>

**a. La Comisión de Protección al Consumidor -CPC-** : En el caso que un consumidor considere que sus derechos se han visto vulnerados, cuenta con dos vías para poder ver amparados sus derechos y así dar solución a su reclamo.

La primera vía consiste en un servicio de atención gratuita de reclamos, a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Propiedad Intelectual -INDECOPI-, en el cual las partes, consumidor y proveedor, pueden llegar a un acuerdo conciliatorio, procurando, mediante procedimientos sencillos y rápidos, atender y resolver con carácter vinculante y definitivo para ambas partes los reclamos de los consumidores.

Para ello, el consumidor podrá ponerse en contacto a través de las líneas telefónicas del Sistema de apoyo, indicando sus datos personales y su número telefónico, hacer una breve reseña del reclamo.

La segunda vía corresponde al procedimiento formal de denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, para cuyo inicio debe cumplirse

---

<sup>16</sup> <http://www.indecopi.gob.pe/destacado-consumidor-comisiones-cpc-inforUtil.jsp>; **La protección al consumidor en Brasil**. 08-07-2009.

con los requisitos establecidos por el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Instituto Nacional de Propiedad Intelectual, -INDECOPI-

**b. Requisitos para presentar denuncias ante la Comisión de Protección al**

**Consumidor:** La denuncia debe presentarse por escrito directamente a la Comisión y dirigida a la Secretaría Técnica de la misma conteniendo los siguientes datos:

- Nombre o Razón Social, de ser el caso, domicilio y teléfono del denunciante (persona natural, persona jurídica o asociación de consumidores) y/o de su Representante.
- Nombre o razón social y domicilio del proveedor del bien o servicio. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una declaración jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo.
- Resumen de los hechos materia de denuncia, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia.
- Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia.
- Indicar las medidas correctivas que solicita, de ser el caso.
- Identificación de reincidencia si se conoce.

**c. Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en el tema de**

**servicios públicos:** En materia de servicios públicos, INDECOPI, garantiza el derecho del consumidor o usuario de conformidad con el Artículo 14 de la Ley de Protección al

Consumidor, para que se dé trámite a su reclamo sin exigírsele el pago previo de la suma materia del mismo.

Cuando se presenta un reclamo está prohibido que la concesionaria del servicio condicione la atención al pago previo de la factura materia del reclamo. Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio no puede ser cortado, ni suspendido, siempre que el cliente cumpla con sus demás obligaciones comerciales que no sean materia del reclamo. Hasta que se resuelva el reclamo, las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada, ni sus intereses y moras.

La CPC tiene entre sus funciones la de solucionar y resolver los reclamos y controversias surgidas entre los usuarios y los operadores de los servicios públicos, motivo por el cual le queda a la CPC únicamente competencia residual, es decir, para los casos no contemplados en su reglamento, como es el caso de:

- Deficiencias técnicas del servicio en sí mismo;
- Excesos en la facturación; y,
- Cobros indebidos o excesivos.

**d. Facultades de la Comisión de Protección al Consumidor:** La Comisión de Protección al Consumidor fuera de las facultades y atribuciones que la Ley le encomienda, también está facultada a aplicar sanciones como amonestaciones y multas.

Asimismo, la Comisión de Protección al Consumidor está facultada a aplicar medidas correctivas como forma de revertir los hechos al estado anterior a la infracción. Ejemplo de ellas son:

- Decomiso y destrucción de mercadería.
- Clausura temporal del establecimiento hasta por un máximo de sesenta días.
- Publicación de avisos rectificadores.
- Reparación y reposición de productos.
- Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor.

Producto de lo anterior se puede argumentar que si bien es cierto Guatemala ha dado avances cualitativos en relación con la modernización de su legislación en materia de protección de los consumidores, es indispensable anotar la necesidad de tomar como referencia la legislación internacional, ya que como se desprende de legislaciones como la salvadoreña, mexicana y brasileña, las distintas técnicas de protección al consumidor y usuario utilizadas, deben enfocarse en garantizar la efectividad en la aplicación de su legislación, lo que no sucede en Guatemala, ya que la Ley de Protección al Consumidor no es del todo eficaz en la defensa del consumidor y usuario,



## CAPITULO IV

### 4. El Procedimiento administrativo

Se torna viable analizar el procedimiento administrativo en un ámbito general, ya que de la presente investigación tiene como punto medular el procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 3-2006 del Congreso de la República y el cual como se establece en el próximo capítulo, carece de eficacia para el consumidor y usuario en caso de ser agraviado por los proveedores.

#### 4.1 Definición

Para el Licenciado Jorge Mario Castillo González, el procedimiento administrativo se define: “como un procedimiento legal y reglamentario. Las decisiones que finalizan el procedimiento resuelven problemas bien o mal estructurados.”<sup>17</sup>

Para Miguel Acosta Romero, el procedimiento administrativo se puede definir como: “La serie de actos en que se desenvuelve la actividad o función administrativa”.<sup>18</sup>

Para Raúl Rodríguez Lobato, mencionado por el autor Manuel del Río González, indica que: “Procedimiento Administrativo es la parte del Derecho Administrativo que estudia

---

<sup>17</sup> Castillo González, Jorge Mario, **Derecho procesal administrativo**, Tomo II Teoría Procesal. Pág. 660

<sup>18</sup> Acosta Romero, Miguel, **Teoría general del derecho administrativo**. Pág.340.

las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación e impugnación de las decisiones administrativas.”<sup>19</sup>

El Licenciado Hugo Haroldo Calderón Morales, aduce que el procedimiento administrativo deber definirse como: “La serie de fases o etapas que comprende un expediente administrativo, que se ejecutan por o ante las autoridades administrativas o los funcionarios o empleados públicos cuya finalidad es la decisión administrativa.”<sup>20</sup>

El procedimiento administrativo difiere al procedimiento judicial o jurisdiccional o de tribunal por tener un trámite distinto, se basa en normas previstas en la Constitución, en las leyes y en los reglamentos.

El procedimiento administrativo se refiere a la serie de fases o etapas que comprende un expediente administrativo, que se ejecutan por o ante las autoridades administrativas o los funcionarios o empleados públicos, cuya finalidad es la decisión administrativa.

#### **4.2 Derecho de petición administrativa**

La Constitución Política de la República de Guatemala consagra el derecho de petición en el Artículo 28 estableciendo que todos los habitantes de la República tienen derecho

---

<sup>19</sup> Del Río González, Manuel, **Compendio de derecho administrativo**. Pág.98.

<sup>20</sup> Calderón Morales, Hugo Haroldo, **Derecho procesal administrativo**. Pág. 35.

de dirigir, individual o colectivamente, las peticiones a la autoridad, la que estará obligada a resolverles conforme a la ley.

La Constitución establece que la autoridad está obligada a tramitar las peticiones, por lo que ninguna autoridad, funcionario o empleado público, negará trámite a la petición que le sea presentada, aun cuando su redacción sea defectuosa e irrespetuosa.

La negativa de recibir la petición para su trámite da lugar al recurso de amparo, fundamentado en el inciso f) del Artículo 10 de la Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad. En este caso el objeto del recurso de amparo es obligar a la admisión de la petición para su trámite.

La Constitución establece un tiempo para resolver la petición y notificar la resolución, el cual no podrá exceder del término de treinta días hábiles, el no cumplimiento del término constitucional produce la causal de negligencia y el delito de incumplimiento de deberes.

### **4.3 Principios del procedimiento administrativo**

**a. Principio de legalidad y justicia:** La finalidad del procedimiento administrativo es proteger a las personas que lo solicitan para defender las normas jurídicas y lograr así su correcta aplicación; evitar o disminuir los efectos de la arbitrariedad, regularizar las actividades administrativas, dar seguridad jurídica a las personas que hacen valer la ley y la justicia.

“Obliga a toda la organización a impulsar de oficio, por su cuenta, el procedimiento administrativo, reunir pruebas de oficio para comprobar los hechos y perseguir la verdad de estos, aun en el caso de que desista o fallezca quien promovió el procedimiento.”<sup>21</sup>

**b. Principio del seguimiento de oficio:** Significa que la administración pública no debe ser rogada dentro de sus procedimientos, sino por el contrario debe agilizar, desarrollar, dinamizar y vigilar que los procedimientos finalicen sin que para ello resulte como un proceso civil.

“Además está basado en el hecho de que el funcionario y empleado público, asume la responsabilidad de dirigir el procedimiento, ordenando la práctica de cuantas diligencias se consideren convenientes para emitir la resolución definitiva, el procedimiento podrá iniciarse de oficio, en el sentido que podrá iniciarlo el funcionario o empleado público, también por gestión del particular es decir a petición de parte.”<sup>22</sup>

Una vez iniciado el procedimiento será conducido por el funcionario o empleado público que lo tenga a su cargo, siempre sujeto a que este continúe o paralice los trámites, pero en todos los casos la inactividad depende de la inactividad del interesado.

**c. Principio de informalidad:** El procedimiento administrativo no debe estar sujeto a formalismos, salvo en los casos especiales en donde si se requiere de algún tipo de

---

<sup>21</sup>Castillo González, **Ob. Cit;** pág. 664

<sup>22</sup> Ibid. pág. 664

formalismo en cuanto a requisitos. “Los errores, deficiencias o requisitos que hagan falta antes de iniciarse el procedimiento administrativo, se harán ver desde el inicio del trámite a efecto de que el interesado efectúe las correcciones.”<sup>23</sup>

**d. Principio del derecho de defensa:** Parte fundamental del derecho de defensa es el derecho de ofrecer y producir pruebas y la obligación del funcionario y del empleado de tramitar toda prueba propuesta que sea razonable. La medula de este principio es el derecho del interesado en una decisión fundamentada que comprenda la consideración de los argumentos y de los hechos propuestos por el interesado, la obligación de basar la decisión expresamente en la petición y la obligación de fundamentar la decisión en normas jurídicas vigentes.

**e. Principio de imparcialidad:** Este principio se refiere a que las autoridades no pueden intervenir en las resoluciones de cuestiones en las que tengan intereses contrapuestos con la parte interesada. La imparcialidad obliga al funcionario y al empleado a basar sus actuaciones en la igualdad de oportunidades, sin beneficiar preferentemente a alguna de las partes que forman parte del procedimiento administrativo.

**f. Principio de procedimiento escrito:** Porque las actuaciones deben constar en resoluciones ya sean providencias de trámite o resoluciones de fondo. Excepcionalmente puede ser oral, pero en Guatemala el procedimiento es escrito. La

---

<sup>23</sup> Ibid. pág. 665

informalidad, la rapidez y la eficacia pueden obliga al procedimiento oral, aun en el caso de que no esté previsto legalmente. Lo escrito prevalece tanto que hasta la entrega de documentos o de copias se lleva a cabo por medio de una solicitud escrita. La ley deberá establecer la obligación de que algunas diligencias sean escritas y orales.

**g. Principio del procedimiento sin costas:** Las resoluciones administrativas no condenan en costas al requirente en virtud que este actúa de conformidad con su derecho de petición, petición misma a que la administración pública puede o no acceder. Anteriormente se condenaba al pago del impuesto de papel sellado, pero suprimido este impuesto las resoluciones ya no ordenan su reposición.

**h. Principio de sencillez, rapidez, economía y eficacia del trámite:** Cuando hablamos de sencillez nos referimos a lo que es simple, fácil y sin complicaciones. La rapidez significa velocidad en los trámites que pueden llevarse a cabo sin esperar el vencimiento de los términos. Economía significa evitar la pérdida de tiempo que consecuentemente aumente costos y gastos y finalmente la eficacia significa la obtención satisfactoria de los resultados. El procedimiento debe culminar con un resultado beneficioso para la organización pública y para los interesados, la misma Ley de lo Contencioso Administrativo establece que los expedientes deben ser impulsados de oficio y se deben formalizar por escrito observándose el derecho de defensa, asegurando la celeridad, sencillez y eficacia del trámite.

#### 4.4 Características del procedimiento administrativo

**a. Sencillez:** Que significa que el procedimiento no es complicado ni artificioso, lo cual quiere decir que está desprovisto de ostentosas diligencias que hagan complicada su tramitación.

**b. Rapidez:** Que significa que el procedimiento debe ser tramitado y conducido por la administración pública con claridad y prontitud. En la administración pública guatemalteca podemos observar que no se da esta característica ya que los procedimientos no son sencillos ni rápidos, es mas son complicados y con una excesiva cantidad de requisitos y diligencias que los particulares deben cumplir.

**c. Informalidad:** El procedimiento administrativo no se basa en leyes y reglamentos, los errores, omisiones y deficiencias atribuibles a los particulares pueden ser subsanados y pueden hacerlo incluso el funcionario o empleado público que lo tenga a su cargo. En la informalidad no se requiere el auxilio de abogados y cita de leyes, los errores siempre van a ser subsanados por el funcionario y empleado, se fundamenta principalmente en los procedimientos de conciliación entre las autoridades y los particulares.

**d. Iniciación rogada o de oficio:** Significa que el procedimiento puede ser iniciado tanto por el particular mismo como cada órgano de la administración pública según sus intereses, por su propia iniciativa. El procedimiento se inicia de oficio y posteriormente

lo impulsa el interesado por su interés en que siga adelante. En la administración pública guatemalteca, en las diferentes organizaciones públicas, el funcionario y empleado, impulsa o paraliza el procedimiento dependiendo de sus intereses.

**e. Prevalcía del sistema de prueba legal:** Que constituye que todo documento que aporte el interesado y cuanta diligencia se lleve a cabo, debe dársele valor probatorio a favor y en contra de la petición del interesado, siempre que el documento y la diligencia se fundamenten en leyes y reglamentos, de manera que el funcionario y el empleado puedan resolver exclusivamente con base en lo probado.

**f. Escrito sin descartar la oralidad:** Durante el procedimiento administrativo las actuaciones se harán constar en resoluciones ya sean providencias de trámite o resoluciones de fondo. Todas las actuaciones del procedimiento deben ser escritas, lo escrito y lo oral debe combinarse convenientemente, el buen procedimiento es parcialmente escrito y parcialmente oral, las impugnaciones pueden interponerse de forma oral, dejando constancia en autos de forma escrita.

**g. Público para los interesados:** En la administración pública guatemalteca la secretividad de los procedimientos administrativos es absoluta, ya que a los interesados se les niegan informes, copias y el hecho de tener a la vista el expediente, no obstante que la Constitución Política de la República de Guatemala establece que los actos de la administración pública son públicos.

**h. Se inicia ante una organización y termina ante otra:** En virtud de la jerarquía administrativa podemos determinar que una organización subordinada trabaja preparando la resolución que emitirá la organización superior y que esta organización superior, solamente está limitada a dar su aprobación a lo resuelto por la organización subordinada.

**i. Culmina con una resolución definitiva:** Es la voluntad por medio de la cual se manifiesta y hace efectiva la decisión del órgano administrativo, la cual es comunicada al particular por medio de su notificación o publicación.

**j. La resolución está sujeta a impugnación:** La impugnación tiene lugar por medio de peticiones que manifiestan la inconformidad del particular y que se hace presente por lo que conocemos recursos administrativos, los cuales podemos definir como los medios que tiene el particular para elevar a reconsideración o revisión del superior jerárquico las resoluciones emitidas por este último u otro de inferior categoría.

#### **4.5 Desarrollo del procedimiento administrativo**

**a. Llenar los requisitos que el órgano administrativo establezca de conformidad con sus normas reglamentarias:** Esta etapa constituye la etapa cero del procedimiento administrativo, ya que previamente a elaborar la solicitud, el particular debe avocarse al órgano administrativo al que va a hacer su petición y requerirle la

información en cuanto a los requisitos que debe cumplir su solicitud, como por ejemplo la documentación que debe adjuntar a la misma.

En el Artículo 1 de la Ley de lo Contencioso Administrativo establece que los órganos administrativos deberán elaborar y mantener un listado de requisitos que los particulares deberán cumplir en las solicitudes que les formulen.

**b. Solicitud y admisión:** Toda solicitud que se quiera presentar a la administración pública es necesario que sea por escritos mediante memoriales dirigidos al Órgano Administrativo correspondiente. Normalmente las peticiones en la administración pública se realizan a través de formularios impresos, esto con el propósito de facilitar al administrado y a la propia administración el cumplimiento de requisitos formales y de fondo de las peticiones.

Los requisitos de los memoriales o formularios figuran en leyes y reglamentos o las autoridades los establecen aplicando supletoriamente los requisitos previstos en el Código Procesal Civil para los escritos iniciales. El Artículo 1 de la Ley de lo Contencioso Administrativo establece que las peticiones que se planteen ante los órganos de la administración pública se harán ante la autoridad que tenga competencia para conocer y resolver.

Todo memorial, formulario o requerimiento se tramitan por medio de providencia, es decir la disposición que toma la autoridad administrativa antes de dictar la resolución

final, que contendrá la orden de lo que se debe hacer, razonando de la resolución definitiva. Esta puede referirse a diversos asuntos: antecedentes, informes, documentos, inspecciones o expertajes, auditorias administrativas o fiscales, dictámenes técnicos y jurídicos, estudios, análisis. En los procedimientos administrativos cuando interviene un tercero la resolución administrativa que se emite a favor de una persona, pueda afectar a otra persona, por lo que debe dársele intervención y se les debe escuchar dentro del procedimiento administrativo ya que si nos son oídos, los terceros pueden impugnar una decisión.

**c. Diligencias:** La Ley de lo Contencioso Administrativo establece que el órgano administrativo que reciba una petición debe darle tramite y señalar las diligencias que se realizaran la formación del expediente.

Dentro de los procedimientos administrativos se puede realizar una serie de diligencias antes de la resolución final. El diligenciamiento consiste en que una vez formulada la solicitud por la persona solicitante e iniciado el procedimiento, comienza la colaboración material de los órganos encargados de la recepción de las pruebas y su incorporación material al expediente.

**d. Resolución:** La resolución debe reunir las bases legales de toda decisión administrativa, Artículo 3 de la Ley de lo Contencioso Administrativo.

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

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

#### **4.6 Procedimientos administrativos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.**

**a. El Arreglo directo y conciliatorio entre las partes:** El cual consiste en que en la primera audiencia el conciliador nombrado por la DIACO buscará la forma de avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanimes de conciliación, si se llega a un acuerdo, el conciliador debe levantar un acta sobre el acuerdo de las partes. Este procedimiento tiene la peculiaridad que puede ser usado en cualquier momento y el proceso quedará concluido.

**b. El arbitraje de consumo:** Este se formaliza de conformidad con la ley de Arbitraje y las partes pueden someterse voluntariamente a él en cualquier momento. El Artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: En la primera audiencia

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

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

El Artículo 48 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que el procedimiento administrativo se inicia con el planteamiento de la queja ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para lo cual el consumidor o usuario que se considera agraviado deberá llenar el formulario que se le proporcione, en el que se describirá la queja, asimismo el consumidor o usuario al presentar la queja deberá identificarse plenamente, debiendo presentar los documentos que acrediten la compra del bien o la prestación del servicio reclamado, en el formulario también aparte de sus datos personales también deberá expresar lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde este puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio. Tanto los consumidores o usuarios como los proveedores, podrán acudir ante la DIACO en

nombre propio o por medio de sus representantes legales. Recibido el formulario de queja, la DIACO procederá a nombrar un conciliador, quien deberá llevar a cabo el proceso administrativo.

La DIACO deberá notificar a los interesados de forma personal, citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en que para ello regula el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa de lugar, forma, día y hora.

La DIACO citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó la queja o reclamo, señalando día y hora para la audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con los elementos idóneos que fundamenten su posición o pretensión, asimismo, para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto.

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

los acuerdos a los que hayan arribado las partes.

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

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

En los casos que sea necesario la DIACO podrá contratar los servicios de peritos expertos en la materia de que se trate, los peritos deberán presentar su dictamen en el plazo que la DIACO le señale que no podrá exceder de cinco días. El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la materia que se le solicite, estableciendo según su criterio y pruebas o análisis realizados. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designaran un tercero para que emita dictamen.

Concluido el procedimiento la DIACO deberá emitir resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo en base a las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o

prestador de servicios incurrió o no en la infracción, asimismo en la resolución deberá imponer un sanción en caso de existir infracción.

#### **4.7 Recursos administrativos**

**a. Definición:** Para Miguel Acosta Romero Recurso Administrativo se define como: “todo medio que se concede a los administrados para defender sus derechos violados; específicamente para la impugnación de una resolución administrativa, con el propósito de subsanar los errores en que haya incurrido la administración”.<sup>24</sup>

En otra perspectiva se definen también los recursos administrativos como los distintos medios que el derecho establece para obtener que la administración, en vía administrativa, revise un acto y lo confirme, modifique o revoque.

**b. Características del procedimiento administrativo:** Para la el conocimiento a fondo de los recursos administrativos la doctrina ha establecido como caracteres de los mismos los siguientes:

- La existencia previa de una resolución administrativa;
- Que la resolución o acto afecte un derecho o un interés del recurrente;
- La autoridad que conoce del recurso puede ser:
  - La misma que dictó el acto.
  - La autoridad jerárquica superior.

---

<sup>24</sup> Acosta Romero, Miguel, **Teoría general del derecho administrativo**. Pág. 90

- Un órgano especial creado al efecto por la ley.
- La fijación de un plazo dentro del cual el particular pueda hacer valer el recurso;
- Es antiformalista;
- Tiene un procedimiento establecido para conocer del recurso interpuesto;
- Que la autoridad que conozca del recurso quede obligada, en los casos en que proceda, a dictar nueva resolución en cuanto al fondo.

### **c. Elementos del procedimiento administrativo:**

#### **Los sujetos:**

**Sujeto particular:** Que es la persona que deduce el recurso con el objeto de impugnar una resolución de la administración pública, ya sea porque no le es favorable o porque no está de acuerdo con alguno o alguno de los puntos sobre los cuales versa la misma.

**Sujeto administrativo:** El sujeto administrativo es el órgano administrativo ante el cual se debe desarrollar el procedimiento administrativo, y al que le corresponde dictar la resolución que le ponga fin.

**Objeto:** Es el efecto o resultado que se persigue con el recurso planteado. El objeto del recurso va a ser la revocación de la resolución administrativa que causa los agravios al particular o que deniega una petición.

**Causa:** Es la esencia en un derecho alterado por un hecho o situación determinada.

### **d. Clases de recursos administrativos:** Dependiendo de órgano, pueden ser:

**Revocatoria:** Cuando el órgano que emitió la resolución impugnada, no tiene superior, por lo que se plantea ante el mismo órgano que emitió la resolución y es éste quien resuelve el recurso.

**Reposición:** Cuando el órgano que emitió la resolución impugnada, si tiene superior y es este quien conoce del recurso.

Otra clasificación:

**Recurso de reposición:** El cual se plantea ante el mismo órgano que dictó el acto.

**Recurso jerárquico:** El cual se plantea al órgano jerárquico inmediato.

**Recurso de alzada:** Ante un órgano no jerárquico que actúa en función de contralor administrativo.

**El recurso de queja:** El cual se interpone cuando el recurso de alzada es denegado.

**e. Condiciones para interponer un recurso administrativo:** Para la interposición de un recurso administrativo se debe tomar en cuenta los siguientes supuestos:

- Legitimación de las partes.
- La existencia de un interés admisible.
- La existencia de un derecho aplicable a la relación existente.

La Ley de lo Contencioso Administrativo en el Artículo 11 establece los requisitos para plantear un recurso administrativo y los enumera de la siguiente manera:

En el memorial de interposición de los recursos de revocatoria y de reposición, se exigirán los siguientes requisitos:

- I. Autoridad a quien se dirige.

- II. Nombre del recurrente y lugar en donde recibirá notificaciones.
- III. Identificación precisa de la resolución que impugna y fecha de la notificación de la misma.
- IV. Exposición de los motivos por los cuales se recurre.
- V. Sentido de la resolución que según el recurrente deba emitirse, en sustitución de la impugnada.
- VI. Lugar, fecha y firma del recurrente o su representante; si no sabe o no puede firmar imprimirá la huella digital de su dedo pulgar derecho u otro que se especificará.

En el memorial de recurso se observarán las formalidades previstas en la Ley de lo Contencioso Administrativo y deberá presentarse de la siguiente forma:

- Por escrito;
- En papel corriente o papel español; y
- Se interpone en contra de una resolución de fondo nunca en contra de una providencia de trámite.

Si por causa de notificación y por contener la providencia alguna decisión desfavorable se presenta recurso administrativo, el derecho de defensa obliga al trámite y resolución.

**f. Recurso de revocatoria:** Es el recurso administrativo por medio del cual se impugna un acto administrativo ante el superior jerárquico del órgano que emitió la resolución.

El Artículo 7 de la Ley de lo Contencioso Administrativo establece que el recurso de revocatoria debe plantearse ante la autoridad administrativa que dictó la resolución objeto de impugnación.

Este recurso puede ser interpuesto por cualquier persona que invoque un derecho subjetivo o un interés legítimo, personal y directo en el procedimiento administrativo, para que pueda actuar en el mismo, se exige que el sujeto particular que lo plantea cumpla con el requisito de la capacidad conforme el derecho civil.

De conformidad con el Artículo 7 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, por medio del recurso de revocatoria las resoluciones dictadas por autoridad administrativa que tenga superior jerárquico pueden ser objeto de impugnación.

El órgano al que le corresponde resolver el recurso de revocatoria es el superior jerárquico dentro del mismo ministerio o entidad descentralizada o autónoma del órgano que emitió la resolución impugnada.

La ley de lo Contencioso Administrativo establece, que el plazo para interponer el recurso es dentro de los cinco días siguientes al de la notificación de la resolución del acto objeto de impugnación.

Se inicia con la interposición del recurso, por medio de la presentación del memorial dirigido al órgano administrativo que hubiere dictado la resolución recurrida. El

memorial por medio del cual se interpone el recurso debe cumplir con los requisitos a que se refiere el Artículo 11 de la ley de lo Contencioso Administrativo, requisitos que se enumeraron con anterioridad dentro del presente capítulo.

Como lo establece el Artículo 31 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, en el supuesto de que el memorial de interposición presentara errores o deficiencias que a juicio de la autoridad recurrida sean subsanables, ésta señalará un plazo para que el particular lo enmiende. Si el memorial presenta errores, deficiencias u omisiones insubsanables a juicio de la autoridad recurrida, ésta lo rechazará de plano.

Posteriormente a la resolución que le da trámite al recurso, la autoridad que dictó el acto administrativo elevará las actuaciones con informe circunstanciado al órgano administrativo que tenga competencia, dentro de los cinco días siguientes.

Elevado el expediente ante el órgano competente, este correrá audiencias a:

- A todas las personas que hayan manifestado su interés en el procedimiento administrativo y hayan señalado lugar para recibir notificaciones;
- Al órgano asesor técnico o legal del sujeto administrativo que conoce del recurso, que corresponda según la naturaleza del acto impugnado. Esta audiencia se omitirá cuando su organización carezca de tal órgano; y
- A la Procuraduría General de la Nación.

La última audiencia se corre a la Procuraduría General de la Nación por tener a su cargo la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales de conformidad con el Artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Las tres audiencias se correrán en el orden establecido, según el Artículo 13 de la Ley de lo Contencioso Administrativo en un plazo de cinco días en cada caso. Todos los plazos son perentorios e improrrogables, causando responsabilidad para los funcionarios del órgano administrativo asesor y de la Procuraduría General de la Nación si no se evacuan en el plazo fijado.

Después de haberse evacuado las audiencias o de transcurrido su plazo y antes de emitir la resolución final, el órgano competente tiene la facultad para ordenar la práctica de las diligencias que estime convenientes para mejor resolver, fijando un plazo de diez días para ese efecto.

Dentro del plazo de 15 días de haberse celebrado las audiencias o de haber finalizado las diligencias para mejor resolver, no encontrándose limitada la autoridad a lo que haya sido impugnado o cause agravio al recurrente, sino que deberá examinar en su totalidad la juridicidad de la resolución cuestionada, pudiendo revocarla, confirmarla o modificarla.

Transcurridos 30 días a partir de la fecha en que el expediente se encuentre en estado de resolver, sin que el ministerio o la autoridad correspondiente haya proferido resolución, se tendrá para el efecto de usar la vía contencioso administrativa, por agotada la vía gubernativa y por confirmado el acto o resolución que motivó el recurso.

En virtud de lo preceptuado en Artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el agraviado por el incumplimiento de dicha norma, tiene facultad de acudir a una Acción de Amparo, según literal f) del Artículo 10 de la Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad para que se fije un plazo razonable a efecto de que la autoridad administrativa resuelva y notifique el recurso de revocatoria. Por el agotamiento de la instancia administrativa, es procedente impugnar el acto recurrido por medio del proceso contencioso administrativo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

El plazo para el planteamiento del proceso es de tres meses contados a partir de la última notificación de la resolución que concluyó la instancia administrativa.

**g. Recurso de reposición:** La Ley de lo Contencioso Administrativo en el Artículo 9 establece que el recurso de reposición debe plantearse ante la autoridad administrativa que dictó la resolución objeto de impugnación.

El recurso de reposición puede ser interpuesto por cualquier persona que invoque un derecho o un interés legítimo, personal y directo en el procedimiento administrativo.

En el recurso de reposición pueden ser objeto de impugnación las resoluciones emitidas por los Ministerios y autoridades administrativas superiores, individuales o colegiadas de entidades descentralizadas o autónomas, que no tengan jerárquico superior.

El órgano administrativo que le corresponde resolver el recurso de reposición es el mismo ante el cual se plantea el recurso. El Artículo 9 de la Ley de lo Contencioso Administrativo establece que se debe interponer el recurso de reposición dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución de impugnación.

El procedimiento se inicia con la interposición del recurso, que se lleva a cabo por la presentación del memorial dirigido al órgano administrativo que hubiere dictado la resolución recurrida. Dicho memorial debe cumplir con los requisitos a que se indica el Artículo 11 de la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Revisado el memorial, si cumple con los requisitos la autoridad administrativa superior dará el trámite correspondiente al recurso, y correrá audiencias a:

- A todas las personas que hayan manifestado su interés en el procedimiento administrativo y hayan señalado lugar para recibir notificaciones;
- Al órgano asesor técnico o legal del sujeto administrativo que conoce del recurso, que corresponda según la naturaleza del acto impugnado. Esta audiencia se omitirá cuando su organización carezca de tal órgano; y
- A la Procuraduría General de la Nación.

Después de haberse evacuado las audiencias o de transcurrido su plazo y antes de emitir la resolución final, el órgano competente tiene la facultad para ordenar la práctica de las diligencias que estime convenientes para mejor resolver, fijando un plazo de diez días para ese efecto.

Dentro del plazo de 15 días de haberse celebrado las audiencias o de haber finalizado las diligencias para mejor resolver, no encontrándose limitada la autoridad a lo que haya sido impugnado o cause agravio al recurrente, sino que deberá examinar en su totalidad la juridicidad de la resolución cuestionada, pudiendo revocarla, confirmarla o modificarla.

Transcurridos 30 días a partir de la fecha en que el expediente se encuentre en estado de resolver, sin que el ministerio o la autoridad correspondiente haya proferido resolución, se tendrá por confirmado el acto o resolución que motivó el recurso, es decir por resuelto desfavorablemente, por tanto se tendrá por agotada la vía administrativa, para el solo efecto de acudir a la vía contenciosa administrativa.

También el particular tiene la facultad de accionar en la vía contenciosa administrativa para obtener la resolución del órgano que incurrió en silencio administrativo.

En virtud de lo preceptuado en Artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el agraviado por el incumplimiento de dicha norma, tiene facultad de acudir a una Acción de Amparo, según literal f) del Artículo 10 de la Ley de Amparo,

Exhibición Personal y de Constitucionalidad para que se fije un plazo razonable a efecto de que la autoridad administrativa resuelva y notifique el recurso de reposición.

Se puede impugnar el acto recurrido por medio del proceso contencioso administrativo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo, debido al agotamiento de la instancia administrativa, el plazo para el planteamiento del Contencioso Administrativo es de tres meses a partir de la notificación o de cumplido el plazo que tenía el órgano administrativo para dictar la resolución correspondiente.

#### **4.8 Medios de impugnación de las resoluciones de la DIACO.**

En el procedimiento administrativo de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como en los demás procedimientos administrativos se formularán objeciones a la decisión administrativa con forma de resolución administrativa, a la que imputa algún defecto de forma y de fondo, con la finalidad de corregir o eliminar ese defecto, objeciones que serán combatidas por medio de los respectivos recursos administrativos que regule la Ley de la materia, en el caso de la DIACO la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula en su Artículo 105 que las resoluciones de la Dirección que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través de los recursos de revocatoria y de reposición, y que los mismos se regirán en su forma, es decir sustanciación, y plazos por lo para el efecto establece la Ley de lo Contencioso Administrativo.

#### 4.9 Proceso contencioso administrativo

No es un recurso administrativo, ni está catalogado como un medio de impugnación, pero las partes dentro del procedimiento administrativo tienen la opción de impugnar la resolución dictada dentro del procedimiento administrativo, una vez agotada la vía administrativa dicha resolución se someterá a examen de juridicidad ante el órgano competente.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que en contra de lo resuelto por el Ministerio de Economía, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

**a. Definición:** Es un medio de control privativo, que los particulares tienen, una vez agotada la vía administrativa, para oponerse a los actos de la administración pública cuando las resoluciones ya causaron estado.

El Licenciado Hugo H. Calderón Morales afirma: “que el Tribunal de lo Contencioso Administrativo es un órgano jurisdiccional, no un órgano administrativo, se trata de un Tribunal Colegiado y que pertenece a la estructura del Organismo Judicial. No es un órgano de justicia delegada”. Indica además que: “en Guatemala no existe la jurisprudencia administrativa, sino lo que se da es la jurisprudencia judicial, a través de las sentencias dictadas por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo”.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Calderón Morales, Hugo Haroldo, **Ob. Cit**; Pág. 40.

**b. Tribunal de lo Contencioso Administrativo:** La Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 221 crea y define al Tribunal de lo Contencioso Administrativo pero concretamente establece como su función esencial: “ ... controlar de la juridicidad de la administración pública y tiene atribuciones para conocer en caso de contienda por actos o resoluciones de la administración y de las entidades descentralizadas y autónomas del Estado, así como en los casos de controversias derivadas de contratos y concesiones administrativas.”

El Tribunal de lo Contencioso Administrativo modifica su denominación a partir del 13 de noviembre de 1992 dividiendo su jurisdicción en Sala Primera y Sala Segunda del Tribunal de lo Contencioso administrativo, según Acuerdo Numero 30-92 de la Corte Suprema de Justicia del 28 de septiembre de 1992. Por medio del Acuerdo Numero 16-2003 y 15-2005 se crea la Sala Tercera del Tribunal de lo Contencioso Administrativo. Por medio del Acuerdo de la Corte Suprema de Justicia Numero 32-2007 de fecha 12 de septiembre de 2007 crean la Sala Cuarta y Sala Quinta de lo Contencioso Administrativo.

El contencioso por razón de la materia se distribuye en cinco Salas. La Sala Primera y la Sala Quinta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, destinadas a conocer de las acciones impugnativas contra decisiones definitivas de la administración que no sean materia tributaria. En materia tributaria conocen la Sala Segunda, Sala Tercera y Sala Cuarta del Tribunal de lo Contencioso Administrativo. Para el Licenciado Castillo González: “La Jurisdicción Contencioso Administrativa es privativa en cuanto sustancia

un proceso especial basado en ley especial contenida en el Decreto número 119-06 del Congreso de la República, Ley de lo Contencioso Administrativo.”<sup>26</sup>

Al no disponer la Ley de lo Contencioso Administrativo o la Constitución Política una determinada organización, la Corte Suprema de Justicia dispuso con total libertad su integración de acuerdo con la Ley del Organismo Judicial y el Reglamento General de Tribunales. La integración que dispusieron fue de magistrados de lo civil y magistrados de lo tributario.

La jurisdicción contenciosa administrativa persigue la finalidad de lograr un equilibrio entre la efectividad de la acción administrativa y la debida protección a los particulares, en contra de la arbitrariedad de la administración pública.

**c. Naturaleza jurídica del proceso contencioso administrativo:** Para establecer la naturaleza jurídica del contencioso administrativo se debe distinguir si el mismo es un recurso judicial o se trata de un proceso judicial. El Proceso Contencioso Administrativo se encuentra conceptualizado en el Decreto 119-96 del Congreso de la República, Ley de lo Contencioso Administrativo como un proceso judicial, así como en la Constitución Política de la República de Guatemala, aunque no de manera expresa, como un proceso, al regularse que cabe el recurso de casación contra la sentencia del proceso.

---

<sup>26</sup> Castillo González, **Ob. Cit;** pág. 759

El Proceso Contencioso Administrativo es catalogado como un proceso de conocimiento, cuya función es el de ser el contralor de la juridicidad de los actos de la administración pública y tiene atribuciones para conocer en caso de contienda por actos o resoluciones de la administración y de las entidades descentralizadas y autónomas del Estado, así como en los casos de controversias derivadas de contratos y concesiones administrativas, como está establecido en el Artículo 221 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

La naturaleza del Proceso de lo Contencioso Administrativo, se encuentra regulado en el Artículo 18 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto 111-96 del Congreso de la República, ley que establece que el Proceso Contencioso Administrativo será de única instancia y su planteamiento carecerá de efectos suspensivos, salvo para casos concretos excepcionales en que el tribunal decida lo contrario, en la misma resolución que admita para su trámite la demanda, siempre que lo considere indispensable y que de no hacerlo se causen daños irreparables a las partes.

**d. Substanciación del procedimiento contencioso administrativo:** Toda demanda de materia Contencioso Administrativo se presenta al Centro de Servicios Auxiliares de Administración de Justicia del Organismo Judicial, quien se encarga de repartirlas equitativamente entre todas las Salas de la materia, la demanda inicia el proceso contencioso administrativo.

El Artículo 28 del Decreto 111-96 del Congreso de la República, Ley de lo Contencioso Administrativo, establece como requisitos formales de la demanda:

- I. Designación de la Sala del Tribunal de lo Contencioso Administrativo al cual se dirige.
- II. Nombre del demandante o su representante, indicación del lugar donde recibirá notificaciones y nombre del abogado bajo cuya dirección y procuración actúa.
- III. Si se actúa en representación de otra persona, la designación de esta y la identificación del título de representación, el cual acompañará en original o en fotocopia legalizada.
- IV. Indicación precisa del órgano administrativo, a quien se demanda y el lugar en donde puede ser notificado.
- V. Identificación del expediente administrativo, de la resolución que se controvierte, de la última notificación del actor, de las personas que aparezcan con interés en el expediente y del lugar en donde estas pueden ser notificadas, todo ello cuando fueres el caso.
- VI. Relación de los hechos y los fundamentos de Derecho en que se base la demanda
- VII. El ofrecimiento de los medios de prueba que rendirá.
- VIII. Las peticiones de trámite y de fondo.
- IX. Lugar y Fecha
- X. Firma del demandante. Si este no sabe o no puede firmar, lo hará a su ruego otra persona, cuyo nombre se indicará, o el abogado que lo auxilie.
- XI. Firma y sello del abogado director o abogados directores.

XII. Estos requisitos deberán observarse rigurosamente y en caso de contener errores o deficiencias, que a juicio del tribunal sean subsanables, se señalará un plazo para que el demandante lo enmiende.

La demanda se redacta en memorial escrito en papel corriente y se acompaña de tantas copias como partes e interesados intervengan, todas firmadas por el demandante y sus auxiliares. De los documentos, también se acompaña igual número de copias y si el demandante no los tiene en su poder, indica el lugar en donde se encuentran y la persona que los tiene en su poder para que el tribunal los requiera en la resolución de trámite a la demanda. Las copias de la demanda se presentan en papel común, y las copias de los documentos, aunque la ley no lo prescribe expresamente deberán presentarse debidamente autenticadas.

El Tribunal procederá a efectuar un examen de forma sobre la demanda y si en la demanda se cumplen los requisitos de forma, el tribunal solicitará directamente los antecedentes al órgano administrativo correspondiente, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación, bajo apercibimiento de que en caso de incumplimiento se le procesará por desobediencia al funcionario o representante legal del órgano administrativo, aparte de conocer el recurso con base en lo afirmado por el demandante.

El órgano administrativo deberá enviar al tribunal los antecedentes y un informe circunstanciado dentro de los 10 días hábiles siguientes al día en que se haya recibido

la petición judicial. Remitidos los antecedentes y el informe al tribunal los magistrados harán el examen de la demanda confrontada con el informe y si encuentra arreglada a derecho la admitirán para su trámite.

La resolución de trámite se dictará dentro de los tres días siguientes al día en que se hayan recibido los antecedentes y el informe, aunque previamente debe conocer y resolver discrecionalmente las providencias precautorias que solicite el demandante.

En la resolución de trámite, el Tribunal de lo Contencioso Administrativo emplazará al órgano administrativo, a la Procuraduría General de la Nación, a los interesados y a la Contraloría General de Cuentas si el expediente se refiere al control y fiscalización de la hacienda pública. A todos se les da audiencia por el término común de 15 días. Los emplazados particulares pueden no pronunciarse pero las entidades de la administración pública están obligadas a pronunciarse.

Durante los primeros cinco días del emplazamiento las partes pueden interponer las excepciones previas que para el efecto señala la Ley de lo Contencioso Administrativo en su Artículo 36. Las excepciones previas se tramitarán en incidente, que se sustanciará en la misma pieza del proceso principal. El Artículo 37 de la Ley se ha previsto la rebeldía de los emplazados que no hayan contestado la demanda, la que de todas formas se tendrá por contestada en sentido negativo. Las excepciones perentorias se interpondrán en el memorial de contestación negativa de la demanda y se resolverán en sentencia.

Contestada la demanda el proceso se abrirá a prueba por el plazo de 30 días, se recibirán las pruebas ofrecidas en la demanda, reconvención y su respectiva contestación, aparte de que la carga de la prueba será principalmente soportada por las partes.

Vencido el período de prueba el Tribunal señalará día y hora para la vista. Transcurrida la vista, si el tribunal lo estima conveniente, dictará auto para mejor fallar por un plazo que no exceda de 10 días, evacuada la vista, el Tribunal dictará sentencia, examinando en su totalidad la juridicidad del acto o resolución cuestionada, revocando, confirmando o modificando.

Si todos los emplazados se allanan en el proceso, se procederá a dictar la sentencia. Las excepciones perentorias se interpondrán en el memorial de contestación negativa de la demanda y se resolverán en sentencia. Se declarará la rebeldía si no se contesta la demanda.

Firme la resolución que puso fin al proceso, se devolverá el expediente al órgano administrativo con certificación de lo resuelto. La sentencia señalará un plazo prudencial al órgano administrativo que corresponda, para que ejecute lo resuelto. Dicha sentencia será ejecutable en la vía de apremio ante los tribunales competentes del ramo civil o ante la competencia económica coactiva, según sea el caso, tal como lo regula el Artículo 48 de la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Dentro del proceso de lo contencioso administrativo podemos hacer notar que son utilizables todos los recursos que regula el Código Procesal Civil y Mercantil, el único recurso que no cabe dentro del proceso es la apelación por tratarse de un Tribunal colegiado de única instancia.

El Artículo 27 de la Ley de lo Contencioso administrativo establece: “Salvo el recurso de apelación, en este proceso son admisibles los recursos que contemplan las normas que regulan el proceso civil, incluso el de casación, contra las sentencias y autos definitivos que pongan fin al proceso, los cuales se substanciarán conforme tales normas”.

#### **4.10 Ejecución de las resoluciones de la DIACO por medio del procedimiento económico coactivo**

Para el Licenciado Jorge Mario Castillo González: “La demanda en un procedimiento económico coactivo se basa en un título ejecutivo”.<sup>27</sup> “Un título ejecutivo es el documento que contiene la deuda a favor del Estado o de sus organizaciones descentralizadas y autónomas.”<sup>28</sup>

En cuanto a su naturaleza jurídica, el procedimiento económico-coactivo, se puede establecer que se trata de una ejecución especial en donde el Estado, a través de los órganos administrativos siempre es la parte actora, contra existencia de un título

---

<sup>27</sup> Castillo González, **Ob. Cit.**; pág. 797

<sup>28</sup> *Ibid.* pág. 798

ejecutivo y que persigue el cumplimiento de una obligación del particular a favor del Estado.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República regula expresamente en su Artículo 100 como único procedimiento de ejecución la vía económica coactiva, esto con el objeto especial de que si la sanción administrativa consiste en la imposición de un multa, esta deberá ser pagada dentro de los diez días siguientes en la tesorería de la DIACO, con cargo específico a sus fondos privativos y en caso de incumplimiento, el cobro se llevara a cabo en la vía económica coactiva, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:

- Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta.
- Certificación del documento en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.
- Acta notarial o testimonio del instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.
- Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

Es necesario hacer notar que dentro de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se establece como única regulación legal para ejecución de resoluciones administrativas de la DIACO el proceso económico coactivo, mas no para el particular, lo que lo deja en total indefensión.

**a. El Procedimiento económico coactivo:** Como se estableció anteriormente el procedimiento económico coactivo puede definirse como una ejecución especial, en la cual el Estado, por medio de los distintos órganos administrativos centralizados, descentralizados o autónomos, siempre va a constituirse como la parte actora, con el objeto de lograr el cumplimiento de una obligación o adeudo del particular el cual deberá ser liquidado, exigible, de plazo vencido y preestablecido a favor de la administración pública. Siendo sus principios la oficiosidad, el poco formalismo y la supletoriedad.

En el ordenamiento jurídico guatemalteco el proceso económico coactivo se encuentra regulado en el Decreto 1126 del Congreso de la República Ley del Tribunal de Cuentas, Ley que en su Artículo 45 establece la jurisdicción en materia económica-coactiva, asimismo establece la ley, que el proceso económico coactivo tiene como fin exclusivo conocer en los procedimientos para obtener el pago de los adeudos a favor del fisco, las municipalidades, las entidades autónomas y las entidades descentralizadas.

Por otro lado, también aparece regulado en el Decreto 6-91 Código Tributario por medio del cual la Superintendencia de Administración Tributaria cobra los adeudos a favor del fisco.

**b. Sustanciación y análisis del procedimiento económico coactivo:** Como se analizó con anterioridad el procedimiento administrativo se encuentra regulado tanto en

el Decreto 1126 del Congreso de la República Ley del Tribunal de Cuentas como en el Decreto 6-91 del Congreso de la República, Código Tributario, aunque con la misma finalidad, la de recaudar los adeudos del particular con el Estado, regulan distintos procedimientos. En el presente caso se analiza el procedimiento económico coactivo regulado en la Ley del Tribunal de Cuentas, por ser de la materia objeto del presente estudio.

El procedimiento se inicia con la presentación de la demanda, al no existir en ninguna de las dos leyes que regulan el procedimiento económico coactivo, los requisitos para la demanda serán los que para el efecto regula el Artículo 61 del Código Procesal Civil y Mercantil, por aplicación supletoria, a la demanda, la administración pública deberá acompañar el título ejecutivo, en el que demuestre el adeudo que el particular tiene con el Estado.

Planteada la demanda el juez calificará el título y con base en el mismo mandará a requerir del pago al obligado y en caso de no cancelar en el acto el requerimiento se trabará embargo sobre bienes suficientes que alcancen a cubrir el adeudo. En dicha resolución se prevendrá al ejecutado que dentro del término de tres días debe manifestar su oposición bajo apercibimiento de continuar el trámite en su rebeldía.

En caso el ejecutado se opone o interpone excepciones, se mandará a oír a la Procuraduría General de la Nación y al ejecutante por el término de cinco días. Y si el juez lo estima necesario o lo solicitare alguna de las partes, mandará a abrir a prueba

las excepciones por el término de seis días. Vencido el juez resolverá, es decir dictara sentencia en este término sin necesidad de señalar día para la vista.



## **CAPÍTULO V**

### **5. La falta de positividad en las resoluciones de la DIACO**

La inactividad de organizaciones de consumidores, constituye una debilidad estructural, pues la ausencia de presión y promoción de los derechos de los consumidores por parte de los consumidores organizados, hace que al proceso no se le imprima la dinámica necesaria; un efecto indeseable de esto es que los entes reguladores, aun no adoptan una vocación de fiscalización, necesario para que en este país se garantice una plataforma institucional eficaz en pro de los intereses económicos de los consumidores. En el presente capítulo se hace referencia y se enmarca detalladamente la debilidad del procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así mismo se hace referencia a la necesidad de una reforma parcial de dicha ley y el proyecto de reforma de la misma.

#### **5.1 Análisis jurídico**

El Decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 777-2003, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que son el objeto del presente estudio, enmarcan todo un proceso administrativo en el cual la resolución final constituye título ejecutivo solo para que el Estado cobre la multa impuesta por medio de la vía económica coactiva, careciendo entonces de poder coercitivo para el agraviado, es decir no es título ejecutivo para el

agraviado, lo que lo lleva a la desgastante tarea de tener que recurrir ante un órgano judicial para que la misma tenga poder coercitivo frente a su ofensor, motivo por el cual se hace necesaria la reforma de la ley por economía procesal y con el fin de una mayor protección de los intereses del agraviado.

Para todo procedimiento administrativo ante la DIACO, ya sea de oficio o por una queja, el consumidor agraviado debe llenar un formulario que la DIACO le proporcionará y expresará su queja. La DIACO deberá notificar a los interesados de conformidad con lo que para ello regula el Código Procesal Civil y Mercantil.

En la primera audiencia el conciliador debe buscar terminar con el conflicto, dirimiendo la controversia, si no hay conciliación se volverá a citar al infractor a una segunda audiencia para que ofrezca pruebas en su defensa. Este punto es importante resaltarlo ya que la ley no regula nada al respecto sobre la prueba que podría ofrecer el agraviado, limitándose así su derecho de contribuir con el proceso y alimentar su reclamo. Si el infractor no evacua la audiencia se declarará su rebeldía.

El periodo de prueba será de 10 días. Si fuere necesario la DIACO podrá contratar servicios de peritos expertos en la materia de que se trate, éste deberá presentar su dictamen en el plazo que la DIACO le señale. Concluido el procedimiento la DIACO deberá emitir resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo determinar si existe infracción o no.

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

## **5.2 La positividad en las resoluciones de la DIACO y la reforma del Decreto 6-2003**

La Dirección de Protección y Asistencia al Consumidor por medio del procedimiento administrativo está facultada para sancionar a los infractores, procedimiento que como se estableció anteriormente puede iniciarse de oficio o medio de una queja.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula lo relativo a las sanciones correspondientes en caso fuera declarada la infracción, siendo este el punto importante del presente estudio ya que el Artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula lo relativo la imposición de una multa y el cumplimiento de la obligación

de resarcimiento al agraviado quien es el interponente de la queja.

La multa debe ser pagada en los 10 días siguientes en la Tesorería de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como fondos privativos de ésta y en caso de su incumplimiento dicha resolución tiene calidad de Título Ejecutivo para que el Estado pueda cobrar por medio de la vía económica coactiva.

Pero qué pasa con la obligación hacia el agraviado, ya que la ley no prescribe nada al respecto, y con la simple resolución no basta para el agraviado (consumidor) que es la parte medular del proceso y quien pretende el resarcimiento del daño causado, ya que al final este no obtiene un documento suficientemente dotado de la coercitividad necesaria para restituir sus derechos.

La resolución de la administrativa únicamente es Título ejecutivo para el Estado, dejando al consumidor desprotegido y lo que en derecho resolvió la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no puede ser cumplido.

En la actualidad el consumidor que quiere hacer cumplir dicha resolución judicialmente debe recurrir a la aplicación de un proceso judicial para que el documento entregado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor pueda tener fuerza ejecutiva o calidad de título ejecutivo.

Es desgastante para el agraviado tener que aplicar dos procesos para el resarcimiento

de los daños causados y así mismo quedar desprotegido ante las represalias que puedan surgir al no estar dotada la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de la competencia necesaria para poder obligar al infractor cumplir con lo resuelto.

### **5.3 Proyecto de reforma parcial del Decreto 6-2003**

#### **ORGANISMO LEGISLATIVO**

#### **CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**

#### **DECRETO NÚMERO**

#### **EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

#### **CONSIDERANDO:**

Que el régimen económico y social de la población guatemalteca se basa en los principios de justicia social y está regulado constitucionalmente como atribuciones del estado la promoción del desarrollo económico y protección eficaz del consumidor y usuario.

#### **CONSIDERANDO:**

Que Artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Numero 6-2003 del Congreso de la República, regula que la resolución que pone fin al

procedimiento administrativo constituye título ejecutivo a favor del Estado para que cobre la multa impuesta, mas no lo es para el agraviado, lo que lo deja en total desprotección ya que para que ésta adquiriera calidad de título ejecutivo debe acudir al órgano jurisdiccional; por esa razón se hace necesario adecuar la norma por medio de una reforma que contenga los elementos necesarios para una mejor y eficaz protección a los derechos de los consumidores y usuarios.

**POR TANTO:**

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala,.

**DECRETA:**

La siguiente:

**REFORMA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO**

**DECRETO NÚMERO 6-2003 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

**ARTÍCULO 1.-** Se reforma el Artículo 100, el cual queda así:

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

a) Si la sanción consiste en la imposición de una multa, ésta deberá pagarse dentro de los diez días siguiente en la Tesorería de la Dirección, con cargo específico a sus fondos privativos. Asimismo de ser declarada con lugar la infracción a favor del agraviado, el infractor deberá resarcir el daño causado en la forma que la Dirección lo indique. En caso de incumplimiento, el cobro se llevará a cabo **en la vía económico-**

**coactiva en el caso de la multa impuesta a favor del Estado y en la vía ejecutiva en el caso del agraviado, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:**

1. Certificación de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo.
2. Certificación del documento en que conste el reconocimiento de adeudo, efectuado por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.
3. Acta notarial o testimonio del instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento del adeudo, efectuado por el infractor o su representante legal.
4. Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

- a) En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la Dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción. “.

**ARTÍCULO 2.- Vigencia.** El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL DOS DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL NUEVE.



## CONCLUSIONES

1. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, como ley reguladora en materia de protección al consumidor en Guatemala, no está dotada de presupuestos que otorguen al consumidor-usuario la defensa necesaria, para poder hacer valer sus derechos ante los proveedores que no cumplan con sus obligaciones.
2. El procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor, carece de la eficacia necesaria para el consumidor y usuario, ya que el mismo concluye en una resolución administrativa que solamente constituye título ejecutivo para que el Estado cobre la multa impuesta por medio de la vía Económica Coactiva.
3. Las resoluciones administrativas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor carecen de positividad debido a que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su Artículo 100 no regula que las mismas sean título ejecutivo a favor del ofendido sino solamente a favor del Estado.
4. La normativa vigente en materia de protección al consumidor en su ámbito procesal carece de efectividad, por no constituir su resolución final título ejecutivo suficiente para que el agraviado pueda hacer efectivo el resarcimiento ordenado a su favor, encontrándose el consumidor-usuario en total indefensión y con la tarea de tener que acudir a la vía judicial para que la resolución obtenga el carácter de ejecutable.



## RECOMENDACIONES

1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como ente encargado de velar por los derechos de los consumidores y usuarios, por medio de las autoridades competentes debe impulsar proyectos de ley que tengan por objeto evitar la desprotección que actualmente sufren los consumidores y usuarios, debido a las debilidades y deficiencias de las que actualmente está provista la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
2. Es necesario que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario sea dotada de un procedimiento administrativo efectivo que otorgue al consumidor y usuario la protección necesaria, a efecto que el objeto primordial sea el resarcimiento efectivo del agravio causado y no simplemente el hecho de la imposición de una multa a favor del Estado.
3. Las resoluciones que finalizan el procedimiento administrativo ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, deben ser dotadas de poder coercitivo ante los órganos jurisdiccionales, a efecto que éstas sean documento suficiente de ser ejecutable.
4. El Congreso de la República de Guatemala debe reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el sentido de otorgar carácter de título ejecutivo a las resoluciones administrativas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a favor del agraviado al igual que lo es a favor del Estado, para el efecto de que exista

un solo procedimiento en donde el consumidor o usuario, interponente de la queja, obtenga un documento que le permita acudir a la vía ejecutiva en forma directa de modo que la resolución de DIACO, tenga poder coercitivo ante los órganos jurisdiccionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA ROMERO, Miguel, **Teoría general del derecho administrativo**, 10ª. Ed. México, Ed. Porrúa, 1990.
- BERCOWITZ, Alfonso. **Protección a los consumidores en el derecho español, estudios sobre consumo**. Madrid, España: Ed. Tecnos, 1984.
- BERCOWITZ, Alfonso. **Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores**, Madrid, España: Ed. Tecnos, 1987.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo, **Derecho Procesal Administrativo**, 2ª. ed; Guatemala: Ed. Llerena, 1999.
- CASTILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario, **Derecho Procesal Administrativo**, T. II Teoría Procesal, 15 Ed. 2004.
- CHAPMAN, María Alejandra, **Derecho del Consumidor**, Ed. Jurídica Panamericana S.R.L. 1999.
- DEL RÍO GONZÁLEZ, Manuel, **Compendio de derecho administrativo**, Distrito Federal, México: Ed. Cárdenas, 1981.
- FERNÁNDEZ GIMERO, José Pascual. **Derecho de consumo**. Valencia, España: Ed. Warner, 1999.
- GARCÍA SAIS, Fernando. **Derecho de los Consumidores a la Información. Una aproximación a la publicidad engañosa en México**. Ed. Porrúa-ITAM, México, 2007.
- GRAMAJO QUEME, Licenciada Mónica A. Informe **“Historia de protección al consumidor en Guatemala”**. (s.l.i.); (s.e).
- <http://www.arrietalaw.com/id1.html>; **Los derechos de los consumidores**. 04-07-2009
- [http://www.consumer.es/web/es/economía\\_doméstica.php](http://www.consumer.es/web/es/economía_doméstica.php). **El desarrollo de los derechos de los consumidores**. 25-06-2009
- <http://www.consumo-inc.es/guiacons/interior/derechos/derech.htm>; **Derechos y Obligaciones de los Consumidores en Guatemala**. 25-06-2009
- <http://www.diaco.gob.gt>; **Historia de la Diaco**. 03-07-2009.
- <http://www.indecopi.gob.pe/destacado-consumidor-comisiones-cpc-inforUtil.jsp>; **La protección al consumidor en Brasil**. 08-07-2009.

<http://www.profeco.gob.mx/saber/derechos7.asp>; **Nacimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor**. 04-07-2009

Ministerio de Economía, **Protección de datos en la legislación de protección al consumidor de Guatemala**, Encuentro Iberoamericano de Protección de Datos Cartagena de Indias, Colombia, Mayo 2008

OSSORIO, Manuel, **Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales**, vigésima tercera edición, Ed. Heliasta, Argentina, 1996.

RODRÍGUEZ DEL ÁGUILA, John Carlos, **La desprotección de los consumidores y usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios y sus repercusiones en la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**, 2008, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

SANABRIA ESTRADA, Aída Susana, **Análisis del registro de los contratos de adhesión de la prestación de servicios públicos, de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y sus repercusiones en dichos servicios**, 2008, universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Uteha. **Diccionario enciclopédico**, T. VIII, 1990, México.

#### **Legislación:**

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

**Código de Protección y Defensa del Consumidor**, Decreto 2,181. Brasilia, 2007.

**Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento**, Procuraduría Federal del Consumidor, Impreso en México, 2006.

**Ley de Protección al Consumidor**, Decreto numero 776, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2005.

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

**Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario**, Decreto 777-2006, Congreso de la República de Guatemala, 2006.