

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

**LA NECESIDAD DE QUE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR SE CONVIERTA EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y DEL USUARIO**

TESIS

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

EDGAR GEOVANY MARROQUÍN

Previo a conferírsele el grado académico de
LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, agosto de 2010.



**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD 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. Luis Fernando López Díaz |
| VOCAL IV: | Br. Mario Estuardo León Alegría |
| VOCAL V: | Br. Luis Gustavo Ciraiz Estrada |
| SECRETARIO: | Lic. Avidán Ortiz Orellana |

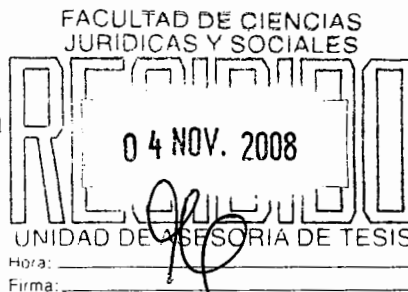
RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de Tesis de licenciatura Ciencias Jurídicas y del Examen General Público).



LICENCIADA MAYRA YANETTE SOTO
7ª. Avenida 7-61, zona 4, tercer nivel. Edificio del Registro Mercantil,
Teléfono 2361-0772 ál 8

Guatemala, 22 de Julio de 2008.

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



Estimado Licenciado Castro Monroy:

Me place saludarle deseándole los correspondientes éxitos en ese despacho y demás labores profesionales.

En cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, en mi calidad de Asesora del trabajo de tesis del Bachiller EDGAR GEOVANY MARROQUÍN, intitulado "LA NECESIDAD DE QUE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR SE CONVIERTA EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO", procedente resulta dictaminar respecto a la asesoría del mismo, debido a las siguientes justificaciones:

- i. El trabajo desarrollado es interesante, por el contenido científico y técnico objeto de desarrollo, análisis, aportaciones y teorías sustentadas por el autor. Ello meritoriamente se calificó de sustento importante y valedero al momento de la asesoría efectuada; circunstancias académicas que desde todo punto de vista deben concurrir y son atinentes a un trabajo de investigación de tesis de grado, por cuanto se refiere a la necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, en razón que la actual ley vigente de protección al consumidor y usuario se aplica en forma supletoria, principalmente en los servicios públicos, financieros y bancarios.
- ii. Aunado a lo expuesto anteriormente, se pudo establecer que el referido trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría prestada. Habiéndose apreciado también el cumplimiento a los presupuestos,



tanto de forma como de fondo, exigidos por el normativo reglamentario de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, de nuestra Universidad Rectora de la Educación Superior.

- iii. A mi criterio, considero que la redacción es congruente con los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones las encuentro aceptables toda vez que están apegadas a las causas y efectos de los problemas encontrados y las posibles soluciones que del mismo se deriven. Además el referido trabajo está revestido de profesionalismo, pues su contenido es de orden legal y doctrinario, los métodos histórico, jurídico, analítico, sintético, deductivo e inductivo y las técnicas de investigación son las adecuadas, así como la bibliografía consultada, cumplen con el contenido del artículo treinta y dos (32) del Reglamento para exámenes Técnicos Profesionales y Público de Tesis.
- iv. El tema seleccionado por el autor reviste vital importancia por la contribución científica y en consecuencia constituye un gran aporte académico, no sólo para nuestra casa de estudios, sino también para el régimen de legalidad, cuya apreciación y ponencia que pueda hacerse del mismo a instancia de ese Despacho resultaría oportuno y admisible, puesto que el espíritu y finalidad en toda elaboración de tesis, se refleja precisamente en hacer valer los aportes insertos en las investigaciones de tesis de grado.
- v. En consecuencia me permito DICTAMINAR FAVORABLEMENTE, en el sentido que el trabajo de tesis de grado del autor amerita seguir su trámite hasta su total aprobación para ser discutido en su examen público de graduación.

Sin otro particular, me suscribo de usted con mucho respeto.

Atentamente

LICENCIADA MAYRA YANETTE SOTO
Abogada y Notaria.
Colegiada Activa Número 7,398
Asesora.

Mayra Yanette Soto
Abogada y Notaria

"ID Y ENSEÑAD A TODOS".

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, once de noviembre de dos mil ocho.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) LUIS FELIPE GARCÍA LEIVA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante EDGAR GEOVANY MARROQUÍN, Intitulado: "LA NECESIDAD DE QUE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR SE CONVIERTA EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO".

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


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



cc.Unidad de Tesis
CMCM/ragm



LICENCIADO LUIS FELIPE GARCÍA LEIVA
7ª. Calle "A" 8-18 zona 7. Colonia Quinta Samayoa
Teléfono 55487947

Guatemala, 14 de mayo de 2009.

Señor Jefe

De la Unidad de Asesoría de Tesis

Licenciado Carlos Manuel Castro Monroy
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.



Estimado Licenciado Castro:

De conformidad con el oficio de fecha once de noviembre de dos mil ocho que fuera emitido por la Unidad de Asesoría de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, me permito informar a usted que he revisado el trabajo de tesis del Bachiller EDGAR GEOVANY MARROQUÍN, intitulado "LA NECESIDAD DE QUE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR SE CONVIERTA EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO", DE CONFORMIDAD CON LO REGULADO EN EL ARTÍCULO 107 DEL DECRETO 006-2003 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA.

El estudiante EDGAR GEOVANY MARROQUÍN, en su trabajo de tesis enfoca con bastante propiedad, un análisis crítico al Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, específicamente al artículo 107 de dicho Decreto, según criterio personal del autor y sugiriendo en su trabajo; un enfoque evidenciando que el consumidor y usuario se encuentran desprotegidos ante el proveedor de productos o servicios y de ahí la necesidad de crear la procuraduría para su defensa.

El tema es abordado en una forma sistemática, de fácil comprensión y didáctica, abarcando antecedentes, definiciones y doctrina. La bibliografía nacional y extranjera consultada para este trabajo de investigación es muy variada y apropiada por cuanto respalda y enriquece el contenido de la misma; las conclusiones formuladas reflejan las deficiencias contenidas en la supletoriedad de la Ley de protección al usuario. En lo relacionado a las



recomendaciones encontradas en este trabajo, si bien no resuelven la creación de la Procuraduría de defensa del consumidor, si aportan soluciones para buscar la obtención de mejores condiciones para las personas que adquieren bienes y servicios, así como la regulación legal en la materia. En tal virtud se apoya la exposición con fundamento en normas constitucionales y leyes aplicables a nuestro derecho positivo, lo que hace de este trabajo investigativo un documento de consulta y utilidad a quien esa clase de información necesite.

En la investigación realizada por el Bachiller EDGAR GEOVANY MARROQUÍN, se desarrollan aspectos importantes sobre el quehacer de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y la necesidad de que ésta Institución se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Además se encuentra revestida de un contenido científico y técnico. En su redacción se utilizó la metodología y técnicas de investigación apropiadas.

Al trabajo de tesis se le hicieron algunas recomendaciones, las cuales fueron atendidas por el estudiante EDGAR GEOVANY MARROQUÍN. Así mismo, el autor aportó al trabajo sus propias opiniones y criterios, los cuales lo enriquecen, otros pueden ser no compartidos y sujetos a polémica, pero en cualquier caso, se encuentran fundamentados, pues son planteamientos serios y ordenados que demuestran un buen manejo de criterio jurídico sobre la materia.

Es por lo anteriormente relacionado, considero que este trabajo de investigación llena los requisitos necesarios exigidos en los artículos 31 y 32 del Reglamento para los Exámenes Técnico Profesionales de Abogacía y Notariado y Público de Tesis, por lo que en calidad Revisor de dicho trabajo, emito OPINIÓN FAVORABLE a efecto que el mismo se discuta en el Examen Público de Tesis.

Sin otro particular, me suscribo de usted, con muestras de consideración y respeto,

Deferentemente

Luis Felipe García Leiva
Abogado y Notario

Lic. Luis Felipe García Leiva
Abogado y Notario
Colegiado No. 4006.
Revisor.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, C. A.

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

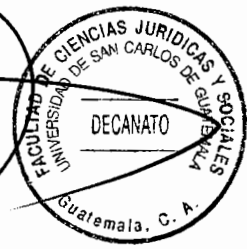
Guatemala, trece de mayo del año dos mil diez.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante EDGAR GEOVANY MARROQUÍN, Titulado LA NECESIDAD DE QUE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR SE CONVIERTA EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA AL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

MTCL/slh.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]





DEDICATORIA

- A DIOS:** Ser Supremo, que ilumina mi vida, que ha estado conmigo en todo momento.
- A MIS PADRES:** Victorino Sánchez de León y con un amor especial a mi madre Olivia Marroquín Nájera.
- A MIS HERMANOS:** Mario, María, Ramón, Berta, Oscar, Julio, Miriam, Gabriela. Por compartir conmigo este momento especial, y mi hermana Marta (Q.E.P.D.).
- A MIS SOBRINOS Y PRIMOS** Motivarlos para luchar por sus metas.
- A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:** Un agradecimiento especial por su amistad y apoyo moral.
- A MI CENTRO DE TRABAJO:** Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Mi sincero agradecimiento.
- A LOS PROFESIONALES:** Licda. Mayra Soto, Lic. Daniel Tejeda Ayestas, Lic. Luis Leiva, infinitas gracias por su ayuda.
- A MIS AMIGOS:** Vivian Pérez Lara, Licda. Karina Donis, Licda. María del Rosario Folgar, Lic. John Rodríguez, Jorge Solís y Carlos Salvador Alvarado, con cariño fraternal.
- A:** Mi Patria Guatemala, que mi triunfo sea un pequeño aporte a su engrandecimiento.
- A:** La Tricentennial Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por forjarme como profesional.
- A USTED:** Especialmente.



ÍNDICE

Pág.

Introducción

(i)

CAPÍTULO I

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Formas de protección a los consumidores en la historia..... | 1 |
| 1.2. | La Revolución industrial y el derecho de consumo | 7 |
| 1.3. | El reconocimiento de los derechos del consumidor | 10 |

CAPÍTULO II

| | | |
|------|---|----|
| 2. | Derecho comparado sobre protección a consumidores | 15 |
| 2.1. | Derechos de los consumidores en Guatemala..... | 28 |
| 2.2. | Principios de protección al consumidor y usuario | 30 |

CAPÍTULO III

| | | |
|------|--|----|
| 3. | Antecedentes de la Diaco | 33 |
| 3.1. | Objetivos de la Diaco | 34 |
| 3.2. | Procedimientos para la resolución de quejas..... | 34 |
| 3.3. | Otros procedimientos de resoluciones | 39 |
| 3.4. | Principales derechos de los consumidores | 39 |
| 3.5. | Firma de convenios de protección a los consumidores..... | 44 |

CAPÍTULO IV

| | | |
|------|---|----|
| 4. | Deficiencias contenidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario | 49 |
| 4.1. | Aspectos considerativos de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario..... | 50 |
| 4.2. | Aspectos relevantes..... | 52 |
| 4.3. | Debilidad jurídica y funcional de Diaco | 53 |
| 4.4. | Breve análisis legal | 54 |
| 4.5. | Análisis de casos | 55 |



CAPÍTULO V

| | |
|--|----|
| 5. La necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario..... | 65 |
| 5.1. Conversión de Diaco a Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario..... | 65 |
| 5.2. La Procuraduría de la defensa del consumidor superará las deficiencias de la Ley de Diaco | 72 |
| 5.3. Actuaciones anteriores a la vigencia de la Ley de la Procuraduría de la defensa del consumidor | 74 |
| 5.4. Áreas de investigación de la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario | 75 |
| 5.5. A quienes sancionaría la Procuraduría de la defensa del consumidor..... | 76 |
| 5.6. Definiciones..... | 79 |
| 5.7. Razón de ser de la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario..... | 83 |
| 5.8. Objetivos de la Procuraduría de protección al consumidor | 84 |
| CONCLUSIONES | 87 |
| RECOMENDACIONES | 89 |
| BIBLIOGRAFÍA | 91 |

INTRODUCCIÓN



Se eligió elaborar el presente trabajo de investigación no sólo por el interés de quien escribe, sino también por considerarse un tema de actualidad, como lo es la existencia de una institución que defienda los legítimos intereses de los compradores y usuarios de productos, bienes y servicios, que sea autónoma funcional y administrativa, con competencia en todo el país y que tenga presupuesto propio.

Los objetivos de este trabajo son estudiar y analizar aspectos fundamentales sobre el quehacer de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y porqué se encuentran desprotegidos los compradores y usuarios de bienes y servicios con la actual ley de protección al consumidor y la importante necesidad de crear la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario. Por lo anteriormente indicado, es necesario que el Congreso de la República cumpla en el menor tiempo posible, con el mandato contenido en el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el sentido de emitir la disposición legal que crea una institución que permita proteger y velar por los derechos del consumidor de una manera más independiente, amplia, efectiva, eficiente y eficaz y no de forma supletoria como actualmente se encuentra.

Otro objetivo también es comprobar la hipótesis que sobre el tema se ha investigado. En tal razón se afirma que dicha hipótesis fue comprobada y sustentada sobre la base de establecer la importancia que reviste la Ley que apruebe la creación de la Procuraduría. Tomando en cuenta que tendrá mayor efectividad para contribuir al fortalecimiento en la protección de los consumidores y usuarios. Y no como actualmente sucede con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor que tiene dificultad para aplicar los correctivos necesarios para brindar una protección efectiva y eficiente a los usuarios. La investigación comprendió el análisis de las leyes elaboradas tanto para la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, como la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario PRODECO.



El presente trabajo está integrado por cinco capítulos descritos de la siguiente manera. En el primer capítulo se expone las primeras actividades sobre la protección de los consumidores y usuarios, así como la evolución que ha tenido desde sus inicios hasta la actualidad; el segundo capítulo hace énfasis sobre el Derecho comparado en la protección de los consumidores; en el capítulo tercero trata lo relacionado a los antecedentes de la Diaco y los procedimientos para la resolución de quejas; en el capítulo cuarto se describen las deficiencias y la debilidad jurídica y funcional administrativa de la Diaco; el quinto capítulo aborda el tema de la necesidad para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario se convierta en Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario.

El estudio investigativo se realizó aplicando los métodos analítico, sintético e inductivo. Desglosados así: Método analítico por que cada uno de los elementos del objeto de estudio fue analizado profundamente para establecer el grado de veracidad sobre la necesidad de crear la institución antes indicada. El sintético por que en la recolección de datos se encontraron elementos importantes que fueron sintetizados o resumidos hasta complementar el estudio. Y el inductivo por los conocimientos depurados de datos o casos particulares por medio de los cuales y a través de la técnica bibliográfica y documental se recabó toda la información que incluyó doctrina y legislación. Se analizó y se resumió lo que se consideró más importante, dando como resultado la presente tesis.

Concluyendo se determina la importancia de los resultados obtenidos como indicadores de la necesidad de una adecuación jurídica legal para crear la Procuraduría de la defensa de los consumidores y usuarios. Esperando que el presente trabajo sirva de respaldo para futuras investigaciones a los estudiantes de Derecho de todas las universidades de Guatemala y en especial a los de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



CAPÍTULO I

1. formas de protección a los consumidores en la historia

La protección al consumidor se desarrolló en Estados Unidos y se expandió por todo el continente europeo. En 1960, se crea en Europa la entidad no gubernamental de defensa del consumidor en todo el mundo denominada *International Organization of Consumer Unions, IOCU*.

En Chile, durante el siglo XX, fue creado el Comisariato General de Subsistencias y Precios que estableció una serie de sanciones penales generalmente administrativas, consistentes en multas aplicables, a particulares que infringieran las disposiciones que regulaban la industria y el comercio, las que constituyeron una manifestación positiva de lo que en doctrina se ha denominado Disciplina del Mercado de Chile.

La legislación de derechos del consumidor en Brasil es una ley ordinaria, Ley 8078/90 Código de Defensa del Consumidor, y el Decreto 2.181/97. Entró en vigor el 1 de marzo de 1991. El Código comprende los siguientes títulos: I. De los derechos del consumidor; II. De los delitos; III: La defensa del consumidor en juicio; IV. Del sistema nacional de defensa del consumidor; V. De los convenios colectivos de consumo, y VI. Disposiciones finales. Este constituye una demostración de la evolución del derecho brasileño en el marco de una nueva sociedad que se modifica con una velocidad intensa y que dispensa la protección al consumidor con la consecuente



responsabilización de aquellos que causan un daño. Los derechos protegidos por la Ley 8,078 de 1990, son de orden público, por lo tanto son irrenunciables e indispensables, será considerada abusiva y nula de pleno derecho. Cualquier cláusula que imposibilitare, exonerarse o atenuare la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza, los productos y servicios o implicare una renuncia o disposición de los mismos. La competencia legislativa en materia de derechos del consumidor, es responsabilidad de la Unión, a los Estados y al Distrito Federal.

Las primeras actividades sobre la protección al consumidor se encuentran en el continente europeo, siendo uno de los lugares donde se empiezan a reconocer los derechos de los consumidores; ya que se buscaba la obtención de mejores condiciones para las personas que adquirirían bienes y servicios.

Las normas de protección al consumidor tienen su origen en los inicios del siglo XX, sus primeras manifestaciones se enmarcan en la esfera laboral, a través de los reclamos de mejores condiciones de trabajo y superiores salarios para los obreros. Radica precisamente entre 1930 y 1940 que el movimiento de los consumidores comienza a preocuparse y a realizar sus reclamos en la cuestión de la información, la calidad, y la seguridad de los productos y servicios. La carta europea reconoce los derechos de los consumidores, así como una política de protección e información, procurando la obtención de mejores condiciones para las personas que adquieren bienes y servicios. En 1960 se crea en Europa la entidad no gubernamental de defensa del consumidor en



En 1830 se constituyen cooperativas que manifestaban las necesidades de los consumidores. En Alemania, así como en Inglaterra, se crean asociaciones para la protección del consumidor.

En Inglaterra, nace en 1872 el Ministerio de Consumo. En Portugal en 1876, se establece por primera vez en su Constitución, que al Estado le compete proteger al consumidor; asimismo hacer efectiva la aplicación de la norma de la materia. Luego en América, empezando con México, después de la Segunda Guerra Mundial, se inició plenamente la observancia de una política económica de crecimiento hacia empresas transnacionales, aparatos eléctricos, farmacéuticas y otros.

Como consecuencia de la masividad en la producción y en el consumo, se empezaron a evidenciar situaciones en las que el consumidor era víctima de abusos a raíz de su posición de inferioridad en un mercado que se tornaba complejo y altamente diversificado. Garantías tradicionales como la de los vicios ocultos o el abuso del derecho resultaban insuficientes a fin de brindarle protección. Por otra parte, la circulación masiva de bienes y servicios trajeron aparejadas modificaciones en las modalidades de formulación de oferta y contratación de los mismos. La mayor rapidez en las transacciones promovieron que la oferta fuera lanzada a un número indeterminado de posibles contratantes. A su vez las formas tradicionales de contratación fueron siendo sustituidas, en materia de contratos de consumo, por adhesión en las que las conversaciones previas entre las partes contratantes y las cláusulas negociadas dieron lugar a cláusulas predispuestas por el empresario o proveedor que resultada ser la parte más fuerte de la relación contractual.



En 1942, se hizo sentir la necesidad de proteger los derechos de los consumidores, debido al engaño a los ciudadanos que adquirirían productos y servicios por parte de los productores y distribuidores mediante la propaganda y publicidad. Derivado de ello y debido al desarrollo de las fuerzas productivas y las relaciones de producción, nace el derecho de los consumidores y usuarios.

El tratamiento de las relaciones de consumo como un objeto específico de estudio y regulación normativa especial, empezó a desarrollarse en el mundo jurídico en la década del sesenta. Hasta aquel momento imperaban ciertas doctrinas que obstaculizaban su emergencia. En este sentido, el individualismo y el principio de no intervención regían el rol del Estado en las relaciones de consumo, en las que por mera suposición el consumidor y el empresario se encontraban en igualdad de condiciones.

Los países de América Latina durante las décadas del 60 y 70 manifiestan interés por la protección de las relaciones de consumo, es así por ejemplo que en 1976 se crea en Sao Paulo, Brasil, el Grupo Ejecutivo de Protección al Consumidor.

En Brasil, existen las asociaciones no gubernamentales que cuidan de la defensa del consumidor, entre estas destacan: La Asociación de Defensa del Consumidor, el Forum Nacional de las Entidades Civiles de Defensa del Consumidor, y el Instituto Brasileño de Política y Derecho del Consumidor.

Las atribuciones del Departamento de Protección y Defensa del Consumidor son:

- a. Planear, elaborar, proponer, coordinar y ejecutar la política nacional de protección al consumidor;



Las atribuciones del Departamento de Protección y Defensa del Consumidor son:

- a. Planear, elaborar, proponer, coordinar y ejecutar la política nacional de protección al consumidor;
- b. Recibir analizar, evaluar y encaminar consultas, denuncias o sugerencias presentadas por entidades representativas o personas jurídicas de derecho público o privado,
- c. Prestar a los consumidores orientación permanente sobre sus derechos y garantías, informar y motivar al consumidor a través de los diferentes medios de comunicación;
- d. Solicitar a la policía judicial la instauración de investigación policial para la apreciación de delitos contra los consumidores en los términos de la legislación vigente;
- e. Representar al Ministerio Público competente para fines de adopción de medidas procesales en el ámbito de sus atribuciones;
- f. Llevar al conocimiento de los órganos competentes las infracciones de orden administrativa que violen los intereses, colectivos o individuales de los derechos de los consumidores;
- g. Solicitar el concurso de órganos y entidades de la unión, estados de distrito federal y municipios, así como auxiliar la fiscalización de precios, abastecimiento, cantidad y seguridad de los bienes y servicios;



- h. Incentivarla inclusive con recursos financieros y otros programas especiales, la formación de entidades de defensa del consumidor por la población y para los órganos públicos provinciales y municipales;
- i. Desarrollar otras actividades compatibles con sus finalidades.

En el citado país se crearon los llamados Juzgados Especiales Civiles, destinados a las causas de menor complejidad y que no superen el valor de 40 salarios mínimos. Entre las causas que se tramitan en esta justicia especializada están los referentes al derecho del consumidor, superando el límite de los cuarenta salarios mínimos.

En la esfera judicial, existen las llamadas audiencias de conciliación que también se hacen presente en el ámbito administrativo. Estos medios de resolución alternativas funcionan en la mayoría de los casos, pues los consumidores en general no tienen la intención de iniciar juicio, tan sólo ser atendida su demanda y ver respetado su derecho. Tales acuerdos también son ventajosos para las empresas, que así evitan el desgaste de una disputa judicial y preservan la imagen.

El consumidor es la parte más débil, debido que en muchas situaciones es objeto de abusos en la celebración de contratos de consumo, emerge con ello los llamados Contratos de Adhesión.

A mediados de la década del 70, la mayoría de los países desarrollados ya habían promulgado leyes y adoptado medidas destinadas a dar tutela a los derechos de este



grupo social. En 1972, se formuló la carta europea de protección al consumidor, luego se tomaron acciones concretas en el programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores.

En 1977, el Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas encomendó la creación y estudio de las leyes vigentes en la materia de 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. En 1988, formuló una propuesta para contemplar el desarrollo sustentable. Por esto, la preocupación se centra en la racionalización de los hábitos de consumo. En esta nueva etapa se introducen deberes a cargo de los consumidores y usuarios de los bienes, productos o prestación de servicios, ya que el objetivo es no sólo protegerlo de los abusos sino preservar el medio ambiente, a los efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones.

1.2. La Revolución industrial y el derecho de consumo

Primeramente se hará una breve exposición de los antecedentes de la Revolución Industrial y como se relaciona con el derecho de consumo:

La Revolución Industrial es el proceso de evolución que conduce a una sociedad desde una economía agrícola tradicional hasta otra caracterizada por procesos de producción mecanizados para fabricar bienes a gran escala. Este proceso se produce en distintas épocas dependiendo de cada país.



En la segunda mitad del siglo XVIII, en Inglaterra, se detecta una transformación profunda en los sistemas de trabajo y de la estructura de la sociedad. Es el resultado de un crecimiento y de unos cambios que se han venido produciendo durante los últimos cien años; no es una revolución repentina, sino lenta e imparable. Se pasa del viejo mundo rural al de las ciudades, del trabajo manual al de la máquina. Los campesinos abandonan los campos y se trasladan a las ciudades; surge una nueva clase de profesionales.

El concepto "revolución industrial" abarca dos fases: la primera Revolución (siglo XVIII y XIX) y su inevitable continuación, la Segunda Revolución Industrial (siglos XIX y parte del XX).

Los cambios que esta Primera Revolución industrial produce son de carácter irreversible, y alteran definitivamente las estructuras sociales y económicas previas. Contribuyó a la eficiencia de la productividad y el desarrollo de los mercados e influyó en las relaciones de consumo y comercial en la segunda mitad del siglo XVIII, como resultado vino a consolidar al naciente capitalismo. El progreso económico de los proveedores debido a la mejora continua de los procesos de producción, con ayuda de las máquinas, aunado a la falta de una normativa adecuada que regulara la calidad de los productos o servicios puestos en el mercado, a través del tiempo hizo que aparecieran los que significaban daño para los consumidores. El ritmo de la tecnología que por ejemplo afecta a los alimentos que consumimos, a los medicamentos que tomamos y a muchos



de los aparatos que utilizamos en las casas, ha aumentado tanto las dificultades del consumidor como sus opciones y ha hecho que muchas de las antiguas leyes y normativas se queden obsoletas y sea necesaria la elaboración de otras nuevas, que permita estar al nivel de la globalización.

Por los hechos antes descritos es que surge el movimiento de asociaciones de protección a los derechos del consumidor en los Estados Unidos de América, con la creación de la organización denominada Unión de Consumidores, en 1928. En 1942, se crea el Consejo Danés del Consumidor. En el año de 1960, esta tendencia empieza a propagarse por el continente europeo, conformándose así, en Francia, el Instituto Nacional del Consumo.

En los países en desarrollo, en donde la economía de mercado no está aún consolidada, las políticas de regulación y de protección al consumidor son aún débiles, lo que hace que los consumidores estén en una situación de mayor vulnerabilidad. La comercialización global de los productos genera barreras lingüísticas, el acceso a la compensación por la vía del sistema legal es caro y puede ser engorroso. Por lo que es necesario formular una serie de estrategias legales y educativas para dar mayor protección a los consumidores, destinadas a amparar su situación en la cadena de producción, distribución, comercialización y consumo. Haciendo que los mercados sean más transparentes y equitativos.



En razón de los cambios y modernización del marco legal relacionado a la defensa de los consumidores, dentro de las corrientes de globalización en un ambiente de libre mercado y de competencia, se hace necesario adecuar el sistema jurídico para crear nuevos instrumentos para hacer más eficaz la tutelaridad de la defensa del usuario.

1.3. El reconocimiento de los derechos del consumidor

En este marco, nace la protección a los derechos del consumidor. Históricamente fue el ex-presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, considerado como el primer Procurador de los Derechos del Consumidor quien brindó un gran respaldo a estas organizaciones que se venían gestando, cuando en su discurso del 15 de marzo de 1962, sobre la defensa de los derechos del consumidor, dirigió al Congreso de su país. 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. En fecha 15 de marzo de 1962 constituye el primer reconocimiento de los mencionados derechos y desde ese entonces quedó instituida la fecha del 15 de marzo, como el Día Internacional del Consumidor.

En las relaciones de consumo, existen dos actores fundamentales para que éstas se susciten y estos son los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios. Los primeros los conforman la gran mayoría y son quienes pagan determinada cantidad de dinero por adquirir bienes o productos, los segundos, son los que producen para vender.



El consumidor y comerciante en las relaciones de consumo permitieron el apareamiento de mercados locales, donde se intercambiaban mercancías a cambio de otras y esto originó que gradualmente todas las formas del dinero fueron desplazadas por la moneda metálica. El primer dinero metálico apareció en los países del antiguo Oriente en el que durante los milenios III y II ya circulaban los lingotes de bronce, plata y oro. Las primeras monedas de estos metales se comenzaron a usar a partir del siglo VII de la era cristiana. Las monedas de hierro se empleaban en Grecia ya desde el siglo VIII antes de Cristo. En los siglos V y IV, Roma sólo conocía las monedas de cobre. Posteriormente, las monedas de hierro y cobre fueron sustituidas por las de plata y oro.

El elemento material que interviene en las relaciones de consumo, es el dinero metálico utilizado como mercancía universal para valorar todas las demás mercancías y que actúa como intermediario en estas relaciones para adquirir productos. Además, determina el perfeccionamiento del apareamiento del proveedor y el consumidor y como consecuencia de ello, surgen los mercados locales, en donde la actividad primordial es la desempeñada por los comerciantes, quienes compran mercancías directamente de los productores, para trasladarlas a mercados situados en lugares más distantes y ahí revenderlas a los consumidores o compradores finales.

Por lo anterior es lógico pensar que ese mismo fenómeno, pero desarrollado entre mercados nacionales, contribuyó a la formación del mercado internacional, con ayuda de los países con economías de tipo capitalista.



En este capítulo, se hace referencia al recorrido social e histórico de proveedor y consumidor y que ha ido evolucionando por el libre acuerdo de voluntades. Comprador y vendedor, con el fin de satisfacer sus necesidades particulares y representándose valorativamente las ventajas o pérdidas, pactan libremente. El Estado debe limitarse a reconocer y proteger la voluntad individual que constituye el principio rector de la vida social. Toda obligación para ser justa debe ser libremente consentida y toda obligación libremente consentida es, por eso, justa.

La vida económica, obedeciendo a las leyes de uniformidad y repetición con que el hombre moderno busca dominar la realidad, nos brinda la aparición primero y la extensión inmediata luego.

Los primeros movimientos que se realizaron para proteger a los consumidores se encuentran en el continente europeo, los que traen aparejadas las primeras manifestaciones en pugna por la obtención de más y mejores condiciones de trabajo, que pueden encontrarse precedentes de esta protección en la década que comprende entre el año 1830 á 1840, bajo la forma de asociaciones civiles o cooperativas.

Este levantamiento, esta relacionado con movimientos de empresas llevados a cabo por políticos socialistas. Si bien es cierto que las luchas por una mejor calidad de vida, surgieron en Europa, América también tiene su antecedente, por citar algunos ejemplos de países como: Estados Unidos de Norteamérica, México. Chile, Venezuela, Brasil, Colombia y Argentina, que promulgaron leyes para la defensa de los compradores que



pudieran ser defraudados en el uso o consumo de algún bien o producto. Estableciendo como propósito brindar a los ciudadanos atenciones más efectivas que tiendan a orientarlo a liberarse del sometimiento a que lo tiene atado el consumismo publicitado por el proveedor.





CAPÍTULO II

2. Derecho comparado sobre protección a consumidores

Aquí se mencionarán algunos de los países que han legislado a favor de los usuarios o consumidores, muchos de los cuales llevan décadas manteniendo una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor, en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo.

Los países analizados son: Las Repúblicas de México, Venezuela, Chile, Brasil, El Salvador y Costa Rica: Y a continuación se describe lo que cada país ha realizado favor de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes, productos o servicios.

1. Estados unidos mexicanos: Es el segundo país latinoamericano con una Ley federal de protección al consumidor, y el primero en crear una Procuraduría. Esta ejerce una función conciliatoria en primera instancia entre proveedores y consumidores, o bien puede actuar como árbitro, si las partes así lo desean. Puede suspender la comercialización de bienes o el cierre del comercio, con la finalidad de proteger la vida, salud y seguridad contra los riesgos provocados por productos considerados peligrosos o nocivos. Se ha considerado primordial el interés de la colectividad de protección



institucionalizada. Funciona la Procuraduría Federal del Consumidor PROFECO, como la institución encargada de promover y proteger los derechos de la población consumidora, así como hacer cumplir la Ley federal de protección al consumidor, mediante servicios de calidad que buscan los siguientes objetivos:

- a. Procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- b. Facilitar al consumidor los elementos jurídicos, técnicos y de información que le permitan solucionar sus controversias en un plano de igualdad frente a los proveedores.
- c. Privilegiar la conciliación y el arbitraje como medios alternos en la solución de controversias por encima de los procedimientos jurisdiccionales e inclusive de su propio procedimiento administrativo sancionador, logrando una desconcentración de procesos en la vía judicial.

La PROFECO, es una institución de acceso a la justicia de forma gratuita, que en sus inicios 1976, era una dependencia de la Secretaría de Comercio, denominada Instituto Nacional del Consumidor y con el transcurso de los años se transformó en lo que es hoy día una institución independiente, con normativas, directrices y presupuesto propio.

En la actualidad, la citada institución ha alcanzado un nivel de más del 80% de aceptación en la población mexicana, debido al fortalecimiento de la Ley federal de protección al consumidor, por medio de las reformas que ha tenido, la última llevada a cabo en 1994, en donde se tomaron en cuenta cuatro aspectos para elaborarlas, como son:



- a. Fortalecer la protección del consumidor.
- b. Beneficiar al proveedor, poniendo a su alcance la mayor cantidad de medios alternos para la solución de conflictos.
- c. Transparentar los actos de la PROFECO.
- d. Hacer más claros los procedimientos administrativos, como son los que tienen que ver con las conciliaciones, verificaciones, sanciones y arbitraje.

Lo anterior, aunado a la experiencia alcanzada durante los casi 30 años de existencia, hacen una institución que logra mediante la promoción y divulgación de los derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores, alcanzar el equilibrio en las relaciones de consumo, antes que ser una autoridad defensora de consumidores y sancionadora de los proveedores.

Se concluye entonces, que la procuraduría federal de consumidor en México, es una institución gubernamental de beneficio social y acceso a la justicia; que realiza acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, a fin de fomentar una cultura de consumo responsable que permite a la población consumidora acceder, en mejores condiciones al mercado de bienes y servicios.

2. República de Venezuela: En este país, funciona el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario. Esta no fue ajena al trascendental papel que tomaron las instituciones de defensa de los derechos del consumidor en todo el mundo.



El 15 de agosto de 1944, mediante Decreto Presidencial 176, se creó la Comisión Nacional de Abastecimiento, cuya competencia era la de regular y controlar el transporte, alquileres y el comercio exterior, con atribuciones para fijar precios tope a las ventas al por mayor y al detalle en los artículos de primera necesidad; esto como consecuencia de la especulación que generó la escasez de productos, debido a la Segunda Guerra Mundial.

La Comisión Nacional de Abastecimiento, promulga ese mismo año, la Ley sobre la Propaganda Comercial y su reglamento, a partir de este momento, cuenta con un sistema de bonificación, que es lo que hoy se conoce como promoción y oferta, contempladas en la ley vigente como publicidad y oferta.

En 1947, se publica en la Gaceta Oficial 22,380, la Ley contra el acaparamiento y la especulación, instrumento legal que vino a regular los delitos, las prácticas y tratos abusivos, la venta clandestina y traslado de mercancía, con el objeto de elevar los precios y la venta condicionada, también se tipificó y definió, el delito de acaparamiento.

Para 1973, se presenta al Congreso Nacional, el primer proyecto de ley de protección al consumidor, en la que se contemplan normas específicas para la defensa del ciudadano en general, dicho proyecto fue desechado y el año siguiente, se propone un nuevo instrumento legal denominado proyecto de ley antimonopolio y de protección al consumidor, aprobada el 5 de septiembre de 1974 y por medio de la misma se crea la Superintendencia de Protección al Consumidor organismo adscrito al extinto Ministerio



de Fomento, el cual en la actualidad se conoce como Ministerio de la Producción y el Comercio.

Posteriormente y para reforzar la ley fueron promulgadas normativas relativas a los artículos de primera necesidad y referentes a la obligación del proveedor de incluir o marcar en los envases, empaques o envoltorios el precio de venta al público PVP, peso, medida, también fue creado el Reglamento de las Juntas de Consumidores.

El objeto principal, era la organización, dirección, vigilancia, coordinación y ejecución de las medidas, planes y programas que se adopten, tendientes a la protección legal del consumidor; la investigación de los servicios y la educación, promoción e información de las necesidades, intereses, problemas del consumidor, muy especialmente el promover y estimular la organización de la población consumidora.

A raíz de los cambios económicos, el 17 de mayo de 1995, se aprueba una reforma a dicha ley, es incluida la figura del usuario, dentro de su ámbito de competencia, esta situación originó que se modificara tanto el nombre de la ley como el del instituto, pasando a llamarse Ley de Protección al Consumidor y Usuario, e instituto para la defensa y educación del consumidor y del usuario.

Finalmente en el 2004, se publica en la Gaceta Oficial la segunda reforma de la ley, este cambio se produjo con el objetivo de adaptarla a los nuevos requerimientos de la Constitución Bolivariana de Venezuela, que consagra los derechos de los consumidores



y usuarios como derechos constitucionales. En esta oportunidad se reformaron más de 76 Artículos y se incluyeron otros 20, otorgando mayor poder a los consumidores y reforzando la capacidad sancionadora y fiscalizadora.

Otras innovaciones presentes en la normativa la constituyen el combate y penalización de delitos, tales como: La usura, el cobro en dólares para las transacciones inmobiliarias, el corte injustificado de los servicios públicos, el acaparamiento y la alteración fraudulenta de precios, además establece sanciones a quienes cobren recargos o comisión, por cancelar con tarjetas de crédito o débito, cheques o cualquier otro instrumento financiero; adicionalmente confiere celeridad a los casos acortando los plazos y llevando los procedimientos administrativos a la forma oral.

Como se puede valorar de la lectura anterior, las facultades en materia de protección a los derechos del consumidor, está bastante avanzada y fortalecida ya que se viene gestando su institucionalidad desde hace más de medio siglo y cabe especial mención que las acciones de protección al consumidor podrán ser ejercidas de oficio, tanto en los centros de producción, establecimientos dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, en los recintos aduanales y almacenes privados de acopio de bienes; para averiguar y determinar, si fuere el caso, la comisión de hechos violatorios podrá solicitar auxilio de la fuerza pública quien estará obligada a prestarlo para el ejercicio de sus funciones.

3. República de Chile: En este país, se creó una institución específica para la protección de los derechos del consumidor que data de 1932 y se denominó Servicio



Nacional del Consumidor y sus predecesores han desempeñado un rol fundamental en la economía nacional de Chile. Fue creado el Comisariato General de Subsistencia y Precios que estableció una serie de sanciones penales generalmente administrativas, consistentes en multas aplicables a particulares que infringieran las disposiciones que regulan la industria y el comercio, lo que constituye una manifestación positiva de lo que en doctrina se ha denominado “Disciplina del Mercado de Chile.”

En 1953, mediante el Decreto Ley 173, el presidente Carlos Ibáñez del Campo, sustituyó al comisariato general de subsistencia y precios por la superintendencia de abastecimiento y precios, a la cual se le otorgó personalidad jurídica y patrimonio propio. Siete años después, bajo la presidencia de Jorge Alessandri Rodríguez, se volvió a sustituir, esta vez por la Dirección de Industria y Comercio, mediante el Decreto Ley 242. El nuevo organismo quedó definitivamente radicado en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y sus funciones fueron centradas en la fiscalización, entendiéndose entonces que recibía denuncias de los consumidores, comprobada su veracidad y, si era procedente, sancionaba al infractor. Para tales efectos contaba con las atribuciones correspondientes y personal compuesto por especialistas para emitir juicios y dictámenes técnicos sobre las características de una amplia gama de productos y servicios.

Finalmente, con la Ley 19,496 sobre la protección de los derechos del consumidor, se reguló expresamente la atribución del SERNAC, para mediar en los conflictos de consumo y se establecieron los derechos y deberes del consumidor. En resumen, se



constituye esta institución en pública, responsable de materializar la política gubernamental encaminada a promover y proteger a los derechos del consumidor, contribuyendo a formar una cultura de respeto a los mismos. La institución mencionada anteriormente es otra de las entidades donde se fomenta la existencia de consumidores que conocen sus derechos y los ejercen directamente cuando consideran que son vulnerados y de la misma forma, donde se valora a los proveedores que ven una oportunidad de estrechar lazos con sus clientes, como estrategia para mejorar su competitividad y aumentar su productividad.

4. República de Brasil: En 1976, se crea en Sao Paulo, Brasil, el Grupo Ejecutivo de Protección al Consumidor PROCON. La Ley 8078/90, Código de Defensa del Consumidor y el Decreto 2.181/97, entró en vigor el 1 de marzo de 1991, el cual tomando como base las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas y las directrices de la Comunidad Económica Europea, sistematiza las normas nacionales sobre relaciones de consumo. La defensa del consumidor en juicio; De los convenios colectivos de consumo. También se promulgan leyes, códigos y tratados sobre protección a los compradores. Se instituyen federaciones, confederaciones que actúen en defensa y protección del ciudadano común. Que muchas veces queda en desventaja frente a las relaciones mercantiles con los proveedores de productos, bienes o servicios.

Existe la previsión constitucional de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la Constitución Federal, estableciendo en el Artículo 5: "Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza", garantizándole a los brasileños y a los



extranjeros residentes en el país la inviolabilidad de derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la propiedad en los términos siguientes: El Estado promoverá, en forma de ley, la defensa del consumidor y compete a la Unión, a los Estados y al Distrito Federal,

Ocurren conflictos entre los derechos del consumidor con otras normas de derecho público y privado, sin embargo en la mayoría de los casos prevalece el derecho del consumidor en razón de su fundamento constitucional basado en la persona humana.

5. República de El Salvador: En El Salvador opera una defensoría del consumidor con la facultad de cerrar el establecimiento de manera temporal en caso de cometer infracciones graves o muy graves. Puede adoptar medidas cautelares como suspender la venta de determinados productos o decomisarlos.

La Ley de Protección del Consumidor en El Salvador fue el resultado de la voluntad política y social del Presidente de la República, así como de haber llegado a un consenso entre los sectores económicos, políticos y sociales de ese País, con la finalidad de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Con estas acciones se fomenta el comportamiento ético y la responsabilidad social de los empresarios; promoviendo el respeto a los consumidores. Cabe destacar que la defensoría de protección al consumidor, en su ley orgánica tiene regulada las

obligaciones especiales para proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general en relaciones contractuales con los consumidores. Los proveedores sólo podrán cobrar los intereses, comisiones y recargos que hubieran sido convenidos conforme a la ley.

También los proveedores respetarán la designación del notario que el consumidor exprese por escrito, para formalizar el crédito que se le otorgue. Además los proveedores asumirán su responsabilidad, cuando por hechos dolosos o culposos de su personal se lesionen los derechos de los consumidores; y tendrán prohibido aplicar pagos o utilizar garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor cuando no responda a las pactadas previamente en contrato. Emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros cuando el consumidor no haya solicitado o efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados, expresamente, por el consumidor.

6. República de Costa Rica: La Asamblea Legislativa Decretó la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, teniendo como objetivos y fines primordiales, proteger efectivamente los derechos e intereses legítimos, la tutela, la promoción del proceso de competencia y la libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios.

Serán prohibidos de pleno derecho los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones entre agentes económicos competidores entre sí, cuando los propósitos sean: Fijar, elevar, concertar o manipular el precio de compra o venta al que

son ofrecidos o demandados los bienes o servicios en los mercados o intercambia información con el mismo objeto o efecto. También será prohibido establecer la obligación de producir, procesar, o distribuir o comercializar solo una cantidad limitada de bienes o la prestación de un número, o un volumen con la finalidad de provocar el alza o el acaparamiento. En general, todo acto deliberado que induzca a la salida de competidores del mercado o evite su entrada.

Las funciones de la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor son:

- a. Velar porque los bienes y servicios que se vendan y se presten en el mercado, cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y los estándares de calidad.
- b. Formular programas de educación e información para el consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas acerca del consumo de bienes y servicios, con el conocimiento de sus derechos.
- c. Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afecten sus intereses.
- d. Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial, para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores.
- e. Estructurar una canasta básica que satisfaga, por lo menos, las necesidades de los costarricenses cuyo ingreso sea igual o inferior al salario mínimo establecido por la ley y regular, cuando lo considere necesario, los bienes y servicios que la componen.



Los derechos del consumidor establecidos por la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, de Costa Rica son:

- a. La protección contra los riesgos que puedan afectar la salud, la seguridad y el medio ambiente del consumidor.
- b. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c. El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d. La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de elegir y la igualdad en la contratación.
- e. La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas o injustas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f. Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- g. Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

Es innegable determinar que en el caso de los consumidores, los proveedores y las organizaciones de consumidores a ellos les corresponde participar activamente en esa labor de educación, la cual debería formar parte integral del programa básico del sistema educativo, como componente de asignaturas ya existentes.



Por la importancia que representa el tema de consumidores y usuarios, y en el mundo globalizado de hoy, se hace necesario crear agencias que protejan los derechos de estos en sus relaciones de consumo, como políticas de regulación y de protección. También conviene afirmar que el mejor defensor de los derechos del consumidor, es él mismo, tal responsabilidad la comparte con las organizaciones o asociaciones de consumidores ya que sus modalidades de consumo influyen en las decisiones de los proveedores.

Es importante que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten con una orientación o una guía que les marque el rumbo hacia donde dirigir sus esfuerzos, para formular o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades. Facilitando las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios.

Existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor, en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo.

2.1. Derechos de los consumidores en Guatemala

En Guatemala, la protección al consumidor y usuario se desarrolló a través de una serie de disposiciones a raíz de establecer un gobierno constitucional en el poder y creyendo



necesario reestructurar las instituciones, se dispuso a través del Decreto Ley número 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril del 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo que en su Artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio.

Posteriormente, mediante Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, fue creada la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos para la debida aplicación del Decreto Legislativo número 90, Ley de Emergencias Económicas, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

Según las investigaciones realizadas sobre este tema, se deduce que el marco normativo aplicable a las relaciones de consumo, abarca un conjunto de normas específicas, cuyo conocimiento y comprensión debe estar al alcance de todos los actores que, de un modo u otro, participan en lo que llamamos relación de consumo.

A continuación se encontrará legislación importante donde se menciona como se protege el derecho de uso o consumo en el ámbito guatemalteco:

La Constitución Política de la República de Guatemala “Es la ley más importante a cuyo alrededor giran las demás leyes de la República. Sirve para establecer los principios y los derechos de los guatemaltecos, y para establecer la organización jurídica y política del Estado de Guatemala.”¹ Dentro de su normativa, se señala la siguiente:

¹ Carpio, Lic. Ramiro, *Catecismo Constitucional*. Pág. 2.



El marco legal que regula las relaciones de consumo y los derechos y deberes de los actores involucrados en esa relación, se estructura a partir del precepto contenido en el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, que copiado literalmente expresa lo siguiente: “La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”. La norma constitucional, constituye un verdadero estatuto de derechos y obligaciones que se complementa, básicamente con la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, así como su reglamento emitido por el Acuerdo Gubernativo número 777-2003.

Se puede decir que el sujeto de derechos que es reconocido, en este caso por ordenamiento jurídico como merecedor de una tutela especial, es el consumidor, entendido como toda persona física o jurídica que adquiere bienes, cosas o servicios como destinatario final de los mismos, es decir, sin intención de volver a introducirlos en el mercado.

En materia de protección en salud y seguridad, se afirma que es derecho constitucional del guatemalteco en calidad de consumidor, que el Estado le proteja su salud y seguridad en las relaciones de consumo, por lo que productos y servicios que ofrecen los proveedores, no deben entrañar riesgos para la salud del consumidor, por ejemplo los medicamentos para uso humano, puestos a disposición de la población consumidora. Si un producto o servicio posee riesgos a la salud o seguridad de las personas, es

obligación del proveedor hacer del conocimiento del consumidor, sobre la existencia del mismo, por ejemplo: El envase de todo insecticida debe tener etiquetado que el producto es tóxico, y si en caso es ingerido accidentalmente, debe contener el nombre del antídoto y precauciones a tomar antes de su atención médica.

2.2. Principios de protección al consumidor y usuario

Además de los derechos consagrados en el Artículo 119, constitucional, los principios generales también resultan aplicables a la protección de los derechos del consumidor y del usuario, como por ejemplo los siguientes:

- Principio de igualdad,
- Principio de legalidad,
- Principio de defensa.

Como señala Tomás Hutchinson: “La idea de igualdad no es absoluta, sino relativa, y tampoco de carácter asimétrico, sino proporcional a la condición en que cada sujeto se haya frente al bien común susceptible de reparto”².

La mención anterior se hace en el sentido de relacionar el principio de igualdad establecido por la norma constitucional y la inferioridad en que se encuentra el consumidor frente al proveedor de bienes, productos o servicios.

² Hutchinson, Tomás. Régimen de los procedimientos administrativos. Pág. 52.

El principio de legalidad, en materia de defensa de los derechos del consumidor y usuario se traduce en la exigencia de que la substanciación de las actuaciones administrativas se realice de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

En resumen, el contenido de este capítulo está relacionado a las distintas formas de protección del consumidor, tanto en el ámbito nacional como internacional. Sus antecedentes ya sean a nivel europeo, americano y más especialmente el guatemalteco. Buscando el fortalecimiento de la posición del consumidor en el mercado. También mejorar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes, productos y servicios. Promoviendo la sana competencia como un ingrediente insustituible, para fortalecer la transparencia en las relaciones mercantiles entre consumidores y proveedores. Entre sus antecedentes se pueden mencionar ejemplos como movimientos de luchas para conseguir mejores condiciones de trabajo, creación de organizaciones de cooperativas, comisiones, consejos; oficinas, cartas o asociaciones de consumidores.

Se deduce que en Guatemala, los derechos del consumidor son protegidos desde hace mucho tiempo atrás; sin embargo, la idea de que el guatemalteco está desamparado, se debe a que falta fortalecer a las instituciones correspondientes, para que se den a conocer e incluyan programas de educación dirigidos al guatemalteco, para que conozca sus derechos en calidad de consumidor y se le oriente, para que sepa adonde acudir a ejercer el derecho de reclamo.



A través de la Ley de protección al consumidor y usuario, se ha logrado alcanzar una primera generación de derechos que amparan a los consumidores de los abusos de los proveedores. Pero este primer esfuerzo no es suficiente y por ello es necesario crear una institución que proteja de una manera más amplia, eficiente, efectiva y eficaz. Con la globalización, el modelo económico de mercado es más formal y por eso es una necesidad latente que la Diaco proteja los derechos de los consumidores y usuarios.

Toda política de derechos tiene como objetivo promover relaciones equitativas entre los actores sociales, y mejorar la calidad de vida de las personas, generando espacios para construir redes sociales, aumentar la participación en las decisiones y erradicar las injusticias sociales. Desde una perspectiva restringida, la relación de consumo es la que liga a los consumidores de bienes o usuarios de servicios con los proveedores de los mismos, esto nos define dos actores centrales: Consumidores y proveedores.

Considerando que esta relación se encuentra regulada, podemos agregar otro actor más que es el Estado, tanto en su dimensión nacional, provincial o municipal, como a través de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial. Finalmente existen organizaciones civiles de protección de los derechos de los usuarios y consumidores que si bien no intervienen directamente en la relación de consumo, forman parte del campo de los derechos de los compradores o consumidores.



CAPÍTULO III

3. Antecedentes de la Diaco

El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985, cuando se emitió la primera ley, Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía Victores, de fecha 14 de enero de 1985, cuyo objetivo era el de 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. Por ende, 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 que dicha ley contemplaba.

Cabe mencionar que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tardó 18 años para entrar en vigencia, pues el Acuerdo que le daba vida, si se toma en cuenta que fue en 1985, que se legisló y en la cual expresaba que dicha ley 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. Finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 006-2003, y que entró en vigencia el 26 de marzo de 2003.



3.1. Objetivos de la Diaco

1. Dentro de sus funciones está promover el fortalecimiento de la calidad de vida, a través de conferencias, creación y divulgación de material educativo, ferias del consumidor y ferias escolares; mediante el cumplimiento de lo establecido en el plan operativo anual. Brindando en forma eficiente, eficaz y personalizada la atención al 100% de las quejas desde su recepción hasta su resolución final mediante la aplicación del debido procedimiento administrativo.
2. Vigilar y verificar el respeto e igualdad de los derechos y obligaciones entre los consumidores y proveedores.

Por lo visto anteriormente, se deberá promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de procedimientos eficientes y eficaces, fomentado para ello relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

3.2. Procedimientos para la resolución de quejas

Se ha hecho un primer esfuerzo para normar la relación entre consumidores y proveedores de bienes, productos y servicios, creándose las herramientas que puedan, en alguna medida permitir castigar la conducta abusiva y fraudulenta observada en los proveedores. Se reconoce que la Ley de protección al consumidor y usuario, es un intento por normar las relaciones entre consumidores y proveedores, con el cual se logra constituir una serie de mecanismos que permiten al consumidor defender sus derechos,

con lo que se ha logrado equilibrar, en alguna medida, la relación entre consumidor y proveedor.

A continuación se hace una breve referencia sobre como se procede en la recepción, tramite y solución de quejas o inconformidades asentadas por los usuarios, atendiendo a los principios fundamentales de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad. Ya sea que la queja o inconformidad se impulse a petición de parte o de oficio y que para la resolución de conflictos o controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que constituyan infracción, se puedan aplicar también el arreglo directo conciliatorio o bien el arbitraje de consumo.

1. En el departamento de servicios al consumidor

a. través de la vía telefónica, b. Por visita de campo, c. Audiencia de conciliación.

Como se observará, es el encargado de recibir la queja, la analiza y si corresponde a servicios públicos se efectúa una mediación, en cuanto a queja de comercio en general, en razón del Artículo 2 de la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto número 006-2003, estipula que es supletoria en esta materia, si la queja procede, se asigna personal a cargo para su trámite.

Cabe destacar que los conciliadores realizan una verificación de campo, visitando a la entidad demandada para darle a conocer sobre la queja interpuesta, si hay voluntad del



proveedor es factible la resolución de la misma, se deja constancia por medio de acta del resultado de la verificación.

Ahora bien, si el consumidor o usuario no está conforme, se convoca a una audiencia de conciliación, en la cual intervienen el proveedor y/o el representante legal de la entidad demandada, y el consumidor que interpone la queja. Se facciona acta, con todas sus actuaciones. Si en un dado caso, las partes concilian, se finaliza la queja. Si no llegan a ningún acuerdo en las primeras audiencias, y si así lo deciden, la queja se llevará por Arbitraje de Consumo. Otra situación podría ser, que si no hay conciliación se traslada al Departamento Jurídico.

1. Procedimiento en el departamento jurídico

Su tarea es recibir el expediente proveniente del departamento de servicios al consumidor y registrarlo en el libro de ingresos para su anotación respectiva. El jefe del departamento jurídico revisa y asigna el expediente según corresponda al profesional encargado. La función en este caso es analizar que el expediente se encuentre completo, para la segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba. De conformidad con el procedimiento, se elaboran las cédulas de citaciones, y se trasladan al jefe del departamento jurídico para su respectiva firma.

Hay que notificar debidamente a ambas partes la citación que señala día y hora para la audiencia u ofrecimiento de medios de prueba.



Llegado el momento oportuno, se realiza la audiencia, si hay conciliación se deja constancia por medio de acta y se finaliza la queja, procediendo a emitir una resolución de archivo, si una de las partes no se presenta a la audiencia se hace constar la incomparecencia y se emite una resolución de declaratoria de rebeldía, si se ofrecen los medios de prueba pertinentes al caso, se emite una resolución de apertura a prueba por diez días, prorrogándose a razón de la distancia; aplicando supletoriamente el Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Ley número 107.

El jefe del departamento jurídico recibe el expediente con lo resuelto por el responsable del caso, analiza la resolución que corresponda y traslada a la Dirección. Esta recibe, analiza y firma la resolución correspondiente y la regresa al departamento jurídico, este recibe el expediente y actualiza la base de datos, reproduce lo resuelto, notifica al interesado según sea el caso sobre la resolución final de declaratoria de rebeldía, o de apertura a prueba.

Una vez recibida la notificación por ambas partes, se apertura a prueba por el plazo de diez días, que podrán ser prorrogados en razón de la distancia, presentan los medios de prueba ofrecidos en la segunda audiencia para el diligenciamiento de los mismos; si se emitió resolución de declaratoria de rebeldía, transcurridos los cinco días después de notificadas las partes, se emite la resolución final. Si las partes presentan los medios de prueba, una vez diligenciados dentro de los cinco días posteriores de vencido el plazo, se emite la resolución final de conformidad con las pruebas aportadas.



Emitida la resolución que corresponda, es revisada por el jefe del departamento jurídico, y posteriormente se traslada a Dirección para su respectiva firma. Firmada la resolución final se procede a notificar y en el caso de que se considere perjudicada alguna de las partes, interpone recurso de revocatoria o reposición dentro del plazo establecido, que es de 5 días luego de estar firme la resolución.

El departamento jurídico recibe el memorial de interposición del Recurso de Revocatoria o Reposición y lo traslada al responsable del caso, éste a su vez emite un informe circunstanciado al Ministerio de Economía y eleva el expediente para darle trámite al recurso planteado de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto Legislativo número 119-96 y su reforma, Decreto Legislativo número 98-97.

En caso de que la resolución no sea impugnada, y una vez vencido el plazo para el cumplimiento del proveedor, procede solicitar que se certifique la resolución final, la cual constituye título ejecutivo, para iniciar el procedimiento civil correspondiente en los juzgados para ejecutar la misma, vencido el plazo fijado al proveedor en la resolución, para cumplir con el consumidor o usuario, la Diaco procede a remitir el expediente certificado con informe circunstanciado a la Procuraduría General de la Nación, para iniciar el cobro de la multa impuesta en la resolución, por la vía Económico Coactiva.

Otras vías administrativas para resolver quejas es, por ejemplo: Ejecutivo y reclamación de daños y perjuicios en la vía procesal civil. Por estafa en la entrega de bienes, para sancionar la actitud derivada del ilícito en la vía procesal penal.



3.3. Principales derechos de los consumidores

Se debe dar un concepto del derecho del consumidor para poder entender los elementos que éste conlleva. Se entiende como tal al conjunto orgánico de normas que tiene por objeto la tutela, de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales. A esta definición se le debe dar mucha importancia, ya que lo que se propicia es que se consagre el derecho de consumo.

La facultad legítima del consumidor es el pilar donde se sostiene la estructura de la Ley de protección al consumidor y usuario. En forma amplia y desarrollada con el objetivo de buscar estabilidad en los mecanismos del mercado. La actividad del consumidor es dinámica, son actos en continuo crecimiento, renovación e innovación, y debe concebirse con imaginativas ideas hacia el futuro. De lo anterior se enumerarán los derechos primordiales del consumidor y usuario.

1. Derecho a ser informado

Es de suma importancia, ya que provee datos relacionados con los productos o bienes que son adquiridos; se destaca dicha razón, ya que la información que adquiere el consumidor es asimétrica, es decir imperfecta, puesto que los productores u oferentes no suministran una información eficaz tendiente a reducir costos económicos y sociales; el que se asegure la obtención de datos, características y demás conocimientos reales,

antes de adquirir un bien o contratar un servicio, es un aspecto substancial, la existencia de esta información permite actuar, adoptar o posibilitar con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión. Dentro de la Ley de protección al consumidor y usuario, este es uno de los principales derechos, ya que tiene como finalidad proporcionar en forma cierta y objetiva, la información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características de los productos o servicios. Siendo obligación del proveedor cumplir, considerándose como un principio para mejorar las condiciones de vida de las personas.

El comprador debe disponer de una información adecuada que le permita: Conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen como naturaleza, calidad, cantidad y precios, efectuar una elección racional competitiva, con toda seguridad y de manera satisfactoria y reivindicar la reparación de los eventuales daños causados por el bien o servicio recibido.

2. Derecho a la salud

Lo que se busca es evitar las situaciones de riesgo en los consumidores o usuarios, por lo tanto, los bienes y servicios deberán presentarse de forma que no existan peligros para su salud y seguridad; si estos riesgos se presentan, deberán ser retirados del mercado por procedimientos rápidos y simples. Los poderes públicos velarán por la seguridad, calidad y salubridad de los bienes y servicios ofertados, a la vez que es una garantía constitucional.



3. Derecho a la seguridad

La finalidad, es proteger y garantizar todo producto o servicio que sea ofrecido en el mercado, ya sea para uso o consumo y que esté exento de riesgo para la seguridad, la salud o la vida de las personas y además que no signifique un daño al medio ambiente. La Ley de protección al consumidor y usuario obliga a los proveedores, fabricantes, importadores, comerciantes y demás prestatarios de bienes o servicios, al cumplimiento de la obligación de conceder seguridad a sus productos.

Todos los bienes o servicios que puedan suponer un peligro a la integridad física de las personas, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos. Este derecho se refleja en reglas de carácter administrativo, que establecen controles sobre la fabricación y la prestación de productos en el mercado con el fin de disminuir riesgos instrumentándola de una manera preventiva, del cual existe también protección en el Código de Salud, Decreto Legislativo número 90-97.

4. Derecho a la libre elección

Consiste en la libertad individual que tienen las personas de acceder a una amplia variedad de productos o servicios para elegir aquel que más le convenga a sus deseos y necesidades a precios competitivos. Para ello es necesario asegurar la existencia de una libre competencia que permita una oferta de precios favorables.



5. Derecho de retracto

Es la facultad que tienen las personas de dejar sin efecto la aceptación del contrato en un plazo establecido, contado a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre la contratación, sin responsabilidad alguna. Esta acción no puede ser dispensada ni renunciada. Es obligación del proveedor informar por escrito al consumidor, sobre esta facultad de revocación en todo documento que se le presente. Una norma de esta índole tiene por efecto dar garantía de poder revocar el contrato celebrado entre las partes, el cual, dentro de la ley son 5 días, luego de firmar el contrato o de obtener el producto, según lo normado por el Artículo 51 de la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto Legislativo número 006-2003.

Se tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio”.

6. Derecho de acceso al consumo

Es un principio legal, de no ser separado abusivamente por parte de los proveedores de bienes y servicios en relación de consumo. Se les debe dar a todos un trato igualitario en el mercado, de manera que los compradores no puedan ser menoscabados en sus atributos esenciales como seres humanos. Es decir, que no sean excluidos o no ser



objeto de tratos inadecuados en razón de edad, credo o religión, sexo, condición económica o social, entre otros.

7. Derecho a la protección de los intereses económicos

Este abarca desde la exigencia de calidad y eficiencia de los productos y servicios, hasta la existencia de organismos administrativos y judiciales que apliquen la verdadera justicia. Los adquirentes de bienes o servicios deberán ser protegidos contra los abusos de poder del vendedor, en particular respecto de: Acciones establecidas unilateralmente, la exclusión en los contratos de garantías irrenunciables, las condiciones abusivas de crédito, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas, los métodos de venta que limiten la libertad de elección y las cláusulas contractuales que resulten lesivas o abusivas para el consumidor. La protección a este derecho lo encontramos regulado en el Artículo 47 de la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto Legislativo número 006-2003.

8. Derecho de acceso a la justicia

El consumidor debe exigir la justa reparación de los daños y perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes, mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos. Las asociaciones de consumidores

quedarán legitimadas para la representación y defensa de los intereses de los consumidores perjudicados, proporcionando asesoramiento y asistencia gratuita.}

9. Derecho a la educación para un consumo responsable

Al consumidor se le debe educar en materia de consumo para que pueda actuar informado y sea capaz de elegir con claridad entre los bienes y servicios, siendo consciente además de sus derechos y responsabilidades. Es deber del comprador, de buscar los medios posibles para obtener esta información educativa.

10. Derecho a utilizar el libro de quejas

Es el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de las quejas o inconformidades en relación a un bien o servicio adquirido.

3.4. Firma de convenios de protección a los consumidores

A continuación, se hace una breve reseña de los convenios de cooperación y de las cartas de entendimientos firmadas por la Dirección de Atención y Asistencia al



Consumidor, con instituciones tanto públicas como privadas, nacionales e internacionales.

A la fecha, la Diaco ha firmado convenios con la Superintendencia de Telecomunicaciones, los Ministerios de Energía y Minas y Educación, Registro del Mercado de Valores y Mercancías y la Cámara de Industria, entre otras instituciones nacionales. En el ámbito internacional, ha firmado cartas de entendimiento con la Procuraduría Federal del Consumidor PROFECO, de México.

Estos tratados de cooperación entre estas instituciones, serán nuevamente ratificados y absorbidos al momento de crearse la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Estas resoluciones son para que se brinde asesoría técnica a la Procuraduría o intervengan cuando haya necesidad en los reclamos de los consumidores, según sea el caso.

La Diaco, de conformidad con las atribuciones de su director, relacionadas a promover la colaboración con otros organismos nacionales e internacionales u otros Estados, en el ámbito de la protección a los derechos del consumidor y usuario, ha suscrito convenios de cooperación interinstitucional, siendo estos los siguientes:

- a. El Ministerio de Educación, para colaborar en la investigación de cobros no autorizados por parte de los centros educativos de enseñanza privada, de oficio, a



- requerimiento del Ministerio de Educación o de padre de familia, tutor o encargado, actividad que ha generado cada inicio de año desde la suscripción de este convenio de cooperación un plan de verificación a gran escala, para monitorear el cumplimiento de las obligaciones como proveedores de los centros educativos privados, contempladas en las leyes aplicables.
- b. El Ministerio de Energía y Minas, a través de la Dirección General de Hidrocarburos, se de cumplimiento al plan anual de verificación de sistemas de medición y pesaje de los proveedores de derivados del petróleo, calidad y cantidad de combustible despachado en las gasolineras, expendios de gas para uso doméstico, plantas de llenado de gas propano.
 - c. El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, por medio de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se de trámite a las quejas del usuario de servicios de telecomunicaciones, especialmente de telefonía móvil y fija. Se realizan mediaciones con los distintos operadores del país para solucionar las quejas o inconformidades por malos servicios.
 - d. Firma de convenio de cooperación con el Registro del Mercado de Valores y Mercancías. Este con el objetivo de Intercambiar información sobre la prestación de servicios de las financieras que operan en el país. Se ha logrado establecer el tipo de operaciones que realizan, como *Off-Shore*, instituciones de crédito, bancos y otras, así como si están debidamente registradas o no.
 - e. Convenio firmado con la cámara de industria de Guatemala. Con el fin esencial de brindar un mejor servicio al surgir la demanda de un arbitraje de consumo. En este sentido se hace la aclaración de que a la fecha no se ha utilizado el

convenio, ya que los consumidores o usuarios no se han acogido a esta modalidad para dirimir sus reclamos de consumo. Pero si está vigente.

- f. Firma de carta de entendimiento con la PROFECO, de México; con el objetivo de brindar capacitaciones de pasantía a delegados de la Diaco. Así como intercambio de información relacionado a los temas de protección a los consumidores y usuarios.

En base a la investigación realizada sobre los antecedentes y funciones de la Diaco, se hace una descripción de la misión que se le ha encomendado cumplir y que se encuentra contenida en el presente capítulo. La firma de los convenios de cooperación, es para buscar medios alternativos de resolución de conflictos y funcionan en la mayoría de los casos, ya que los compradores en general no tienen la intención de iniciar un juicio, tan solo ser atendida su demanda y ver respetado su derecho. Tales acuerdos también son ventajosos para las empresas, que así evitan el desgaste de una disputa judicial y preservan la imagen de la misma. Velando por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores, aplicando las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones comerciales.

Basándose en recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. También se deberá promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación, así como prestar



asesoría a proveedores. Para ello es necesario realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios, actuando en defensa del interés general de los vendedores y compradores. Estableciendo procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos. Además se tiene que vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.

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. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría. Esto se hará para representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.

Si el caso lo amerita será necesario dictar medidas administrativas en los casos que se presuman errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente a los compradores o usuarios.



CAPÍTULO IV.

4. Deficiencias contenidas en la Ley de protección al consumidor y usuario

Actualmente la Ley de protección al consumidor y usuario, aunque tiene competencia y observancia en todo el territorio nacional, no es aplicable en todas las transacciones de productos o servicios entre proveedores y usuarios, y los inconvenientes que ha causado respecto de su aplicación y fundamentalmente lo que sucede con la falta de regulación de mecanismos de protección en el tema de los servicios públicos, como: agua potable, energía eléctrica, telefonía móvil, domiciliar y servicios privados como financieros y bancarios. Esto se ha evidenciado por que cuando algún consumidor o usuario interpone la queja en la Dirección de atención y asistencia al consumidor, por mal servicio por parte de las entidades mencionadas anteriormente, resulta que no es competencia de Diaco.

Como ejemplos se citarán los siguientes: Si algún usuario se queja por cobros indebidos u otras anomalías por agua potable, energía eléctrica o telefonía, resulta que la Diaco no puede intervenir directamente en el problema, pues Empagua, Empresa Eléctrica, Deorsa y Deocsa y las compañías de telefonía se rigen por leyes o reglamentos propios. Empagua se rige por Ley Orgánica de la Municipalidad Metropolitana, Empresa Eléctrica de Guatemala y Deorsa, Deocsa se rige por reglamentos internos y por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica C.N.E.E. Las Compañías de telefonía se rigen por reglamentos internos y por la Superintendencia de Telecomunicaciones S.I.T. Lo mismo



sucede con quejas en contra de entidades bancarias o financieras, por mal servicio o por cobros exagerados en intereses por uso de tarjetas de crédito. Estas entidades están regidas por la Superintendencia de Bancos, y que sólo ven su beneficio propio, dejando desprotegidos a los consumidores. Si dichas quejas son interpuestas en Diaco, estas son canalizadas hacia sus respectivas entidades reguladoras. No sucediera si la Ley de protección al consumidor y usuario, tuviera la potestad de intervenir directamente, y no como actualmente sucede, que se aplica supletoriamente. Por eso se hace imperante crear la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario; con jurisdicción, competencia, observancia y aplicación en todo el territorio de Guatemala.

Lo normado en Leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma ley contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley supletoriamente.

Únicamente exceptuándose la aplicación de dicha Ley a los propios tribunales de justicia, Ministerio Público, porque tienen regulación específica servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo, por ser profesiones libres.

4.1. Aspectos considerativos de la Ley de protección al consumidor y usuario

Hay que reconocer, aunque la Ley de protección al consumidor y su reglamento, son de carácter supletorio, se ha logrado mucho, pero no es suficiente, y por ello es necesario crear una institución que permita velar por los derechos de compradores y usuarios de



una manera más amplia, efectiva y eficiente, afirmando la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social. O bien con una autoridad reguladora en el caso de los servicios públicos.

El resarcimiento para el usuario no siempre es en dinero, en ocasiones la conciliación concluye con el cambio o reparación del producto. El campo de acción de Diaco depende de la falta cometida. Si el establecimiento es sorprendido sin tener al alcance de los usuarios el libro de quejas o incurre en publicidad engañosa, la entidad puede imponer multas que van desde los Q.1,400.00 hasta los Q.114,000.00. Si se detecta especulación de precios, entonces el expediente se debe remitir al Ministerio Público.

Se ha hecho un primer esfuerzo para normar la relación entre consumidores y proveedores de bienes, productos y servicios, creándose las herramientas que puedan, en alguna medida, castigar la conducta abusiva y fraudulenta observada en los proveedores, mediante la promulgación del Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene la Ley de protección al consumidor y usuario. Por eso se reconoce que dicha Ley es un intento por normar las relaciones entre consumidores y proveedores, con el cual se logra constituir una serie de mecanismos que permiten al consumidor defender sus derechos, con lo que se ha logrado equilibrar, en alguna medida, la relación entre consumidor y proveedor.



4.2. Aspectos relevantes

Que Guatemala, como signataria de la Organización de las Naciones Unidas, en Asamblea General, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor y usuario; mediante Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, y que a partir del año 2002, queda a cargo del Banco de Guatemala la observación de la variación de precios.

Los consumidores guatemaltecos han sido y siguen siendo objeto de una serie de abusos y fraudes dentro de las relaciones que cotidianamente se desarrollan con los proveedores nacionales e internacionales. Entre los abusos que se pueden mencionar se encuentran:

- a. Mala prestación de servicios, estafas, cobro de propinas, aunque en algunos casos se imponen, no es legal ni es obligación pagar propinas.
- b. los precios disfrazados, lo exhibido en la góndola no es el mismo que le cobran en las cajas registradoras.
- c. ofertas no cumplidas o acoso psicológico
- d. cláusulas abusivas e injustas, cobros excesivos o indebidos.
- e. productos en mal estado, incumplimiento de garantía.
- f. inmuebles que han sido construidos deficientemente. Así también peso inexacto, calidad defectuosa de productos, bienes o servicios.

- g. Que en la etiqueta del producto no se indique la fecha de vencimiento o que la etiqueta tenga la descripción en idioma que no sea el español, entre otros.

Algunos abusos parecieran ser inofensivos, pero entrañan una terrible y sistemática violación contra los derechos de los consumidores y usuarios.

4.3. Debilidad jurídica y funcional de Diaco

De los obstáculos que atraviesan los consumidores o usuarios, tal como se encuentra la Ley actualmente y aún más lamentable, es la circunstancia de que en materia de servicios públicos, como servicios de agua potable, energía eléctrica, telefonía domiciliar y celular, así como entidades financieras, bancos, cooperativas de ahorro y crédito entre otros, no existe una protección efectiva, pues la Ley de protección al consumidor y usuario se aplica en forma supletoria y por lo tanto, existe una total impunidad con la que operan estas instituciones y que ameritan su observancia por parte del Estado a través de una Procuraduría de defensa del consumidor y del usuario. Y que mejor a través de un estudio científico, objetivo y serio para establecer la necesidad de esa protección.

La política de Diaco, así como el espíritu de la ley es educar y empoderar al consumidor de su derecho de reclamo y capacitar en general para una relación en igualdad de condiciones.



Hasta el momento se ha recuperado a favor de los consumidores Q 10.5 millones de quetzales. Si bien la Procuraduría de los Derechos Humanos recibe reclamos por mala atención, productos defectuosos, acciones dolosas o mala prestación de servicios, ésta los remite a la Diaco. La Procuraduría de Derechos Humanos ha intervenido más por cobros exagerados en servicios, en particular de energía eléctrica. Estos hechos han sido llevados a procesos judiciales, para que den marcha atrás en los incrementos.

Actualmente Diaco al conocer de una acción que se presume exista la comisión de un hecho, debe presentar la denuncia a donde corresponda, sea el Ministerio Público o Tribunales de Justicia.

4.4. Breve análisis legal

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 garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”. Además, el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social, y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la Nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.

Así mismo, conforme lo norma el Artículo 107 del Decreto 006-2003, del Congreso de la República de Guatemala, “Es obligación del Organismo Legislativo, legislar para que dentro del plazo de 5 años a partir de la vigencia de este Decreto se cree la



Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, que deberá sustituir a la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

En tal virtud se hace indispensable la creación de la Ley que de vida a la Procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario. Por el momento, la Diaco podrá seguir trabajando, hasta que sea convertida en Procuraduría.

El cuarto Considerando de la Ley de protección al consumidor y usuario establece que “La dispersión de la legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica”. Por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

4.5. Análisis de casos

A través de la Ley de protección al consumidor y usuario, se ha logrado alcanzar una primera generación de derechos que amparan a los consumidores de los abusos de los proveedores. Estos logros están plasmados en datos estadísticos y archivos de la Dirección de atención y asistencia al consumidor, en donde se ha logrado la solución de quejas y devolución de dinero a un buen porcentaje de consumidores. Pero este primer esfuerzo no es suficiente y por ello es necesario crear una institución que proteja de una

manera más amplia, eficiente, efectiva y eficaz. En este caso, creándose la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario.

Los servicios de conciliación y asesoría gratuita que presta la Diaco, ha ido aumentando en forma gradual, ya que datos recientes revelan que sólo en el 2005, fueron, tres mil novecientos (3,900) guatemaltecos que denunciaron mala atención en comercios o deficiente prestación de servicios. Los datos estadísticos revelan que el 40 por ciento de las demandas en primer lugar fue contra comercios; en segundo, contra el servicio telefónico domiciliario, y en tercera posición, contra operadores de telefonía móvil. Se señala que un 75 por ciento de los casos que conoce la Diaco es resuelto en un término de 15 á 20 días, en especial cuando los montos son menores a los cinco mil quetzales. El resto puede tardar más tiempo, dependiendo del caso.

En 2006, se llevaron a cabo 47 ferias, entre escolares, del consumidor y del agricultor. Al inicio del ciclo escolar, es frecuente que se manifiesten inconformidades por los padres de familia por gastos de inscripción, colegiatura y otros. En enero se recibieron 212 quejas en contra de establecimientos educativos entre estos, 177 colegios privados y 35 escuelas públicas, distribuidos así: 152 de la ciudad capital, 22 de otros municipios del Departamento de Guatemala y 38 de los departamentos de la República. El 56% de dichas quejas se refería a incrementos de cuotas mensuales de colegiaturas o pago de inscripciones. El 19% y 18% por cobros indebidos y útiles escolares respectivamente.

El resto de estas quejas se referían a motivos diversos. De estas, se verificaron 199 que representan el 94%. El resultado de estas acciones fueron comunicadas a la Comisión de Educación del Congreso de la República. Del total de establecimientos verificados, se comprobó en 131 colegios, el 92.4% que integran 121 no contaban con el contrato de adhesión autorizado y, de 119 colegios, el 47.1% que asciende a 56 sí presentaron libro de quejas autorizado, el resto no lo presentó.

A través del Plan Centinela, en coordinación con el Ministerio de Energía y Minas, la Diaco en este mismo período se verificaron que las estaciones dispensadoras de combustible en la República despachen la calidad debida y cantidad exacta del producto. En 653 gasolineras se verificó el despacho que sea por medio de bombas calibradas, en la cual se determinaron la calidad del producto, los precios a la vista, tenencia de libro de queja. Derivado de ello, se inmovilizaron 8 bombas que no estaban calibradas.

También se generaron 38 infodiacos, 50 informes de precios de combustible 11 comunicados de prensa y se verificó el libro de quejas en más de 3000 establecimientos comerciales. Se firmó un convenio de cooperación con la Cámara de Industria, sobre la utilización del arbitraje de consumo como medio de resolución de conflictos. Además se proporcionaron capacitaciones a estudiantes de diversificado y universitarios sobre los derechos del consumidor y el usuario.



Los montos recuperados a favor de los consumidores y usuarios en el 2006, fue de tres millones cincuenta y un mil novecientos dieciséis quetzales con noventa y ocho centavos Q.3,051,916.98.

En 2007, se realizaron 19 campañas informativas, 4 talleres sobre producción de material informativo, 32 conferencias sobre la divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios, se impartieron 15 charlas a Organizaciones de Consumidores; 31 ferias del consumidor, se realizaron 200 monitoreos de precios, se distribuyeron 51,276 trifolios con material informativo. Con la participación de la Diaco, se logró la resolución de quejas, de enero a diciembre de 2007, y se recuperó a favor de los consumidores en valores monetarios por un total que asciende a la cantidad de tres millones cuatrocientos tres mil novecientos diez quetzales con treinta centavos Q.3,403,910.30.

Por la calidad educativa y en el marco del convenio de coordinación interinstitucional con el Ministerio de Educación, Superintendencia de Administración Tributaria SAT y la Diaco, decidieron la implementación del programa conjunto de verificación de calidad educativa, para la atención de quejas y la investigación de anomalías en los centros de enseñanza tales como:

1. Cobro de cuotas no autorizadas por el Ministerio de Educación
2. No cuentan con el libro de quejas
3. Contrato de Adhesión no autorizado



Como resultado de la verificación de centros educativos en 2007, son: 76 colegios visitados, 3 escuelas públicas, en las cuales se detectaron anomalías que fueron denunciadas ante el Ministerio Público, por ser causales de delitos como: Estafa, coacción, amenazas, entre otros.

Por medio del convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Energía y Minas, a través del Plan Centinela y con el objeto de verificar el despacho de gasolina y el peso de los cilindros de gas propano. Sobre esta línea de trabajo para el año de 2007 se realizaron 622 verificaciones a estaciones de servicio en todo el país, inmovilizando 4 bombas dispensadoras y faccionando las actas correspondientes por no contar con el libro de quejas o no exhibir los precios de los productos que expenden. Se autorizaron 9,185 libros de quejas, se realizaron 925 comisiones en todo el territorio nacional.

En 2008, desde principio de año, la Dirección de atención y asistencia al consumidor ha tramitado casi cuatro mil denuncias. Según la investigación realizada, de lo que más se quejan los consumidores y usuarios es de la mala atención, precios altos, especulación, publicidad engañosa, cobros indebidos y productos que no llenan los requisitos mínimos de calidad. Los datos muestran que las denuncias contra los comercios son los más frecuentes, con un total de 1,940, que representan el 49% total, seguido de servicio de energía eléctrica con 362, el servicio telefónico de líneas fijas con 339; telefonía celular 227, Colegios 228 denuncias, agua potable 133, tarjetas de crédito 131, servicio de internet 98, combustibles 81, panaderías 75 denuncias; inmobiliarias 68, transporte 51.

La cantidad de quejas recibidas es de 3,959, y se ha logrado el reintegro de más de Q.2,654,000.00, según información proporcionada por dirección de Diaco a través del departamento de comunicación social. Sin embargo, muchas veces es difícil darle trámite a las denuncias, sea para lograr el reintegro en efectivo o la reposición del producto, en razón que con frecuencia los consumidores no poseen la factura, ticket o cualquier otro medio para respaldar su compra y por ende la queja.

Para poder ampliar estos servicios, es necesario crear la Procuraduría, para tener potestad y fuerza jurídica de sancionar las infracciones en materia de protección al consumidor y usuario.

En el interior del país, un alto porcentaje de comercios no cuentan con un Libro de Queja debidamente registrado y autorizado, por un lado evaden la ley de protección al consumidor y usuario, y pueden ser castigados con sanciones pecuniarias, en virtud que en el mismo cuerpo legal es clara la obligación de inscripción, autorización y registro del libro de queja. Así lo expresa el artículo 17 de la citada ley, "Libro de Quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier otro medio autorizado por la Dirección de atención y asistencia al consumidor, y que en este caso sería la Procuraduría; el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas".



Y por la otra parte, los proveedores pierden la oportunidad de mantener un control en cuanto a verificar que tipo o calidad de servicio están prestando sus empleados a los clientes o consumidores, dado que el libro de quejas sirve en dos vías, por un lado es la primera herramienta que el consumidor o usuario tiene para hacer valer su derecho de reclamo en cuanto a la inconformidad suscitada por un servicio prestado o un producto defectuoso adquirido, y por la otra parte, el proveedor puede medir el grado de calidad de servicio que está dando al público consumidor. Por que un cliente bien atendido, le va a seguir adquiriendo sus productos y los beneficios que esto conlleva, pero un cliente mal atendido le va a generar que sus clientes se vayan con la competencia.

Por lo anteriormente expuesto se puede ver el beneficio mutuo entre proveedor consumidor al existir las buenas prácticas comerciales.

En este capítulo se menciona las deficiencias en debilidad jurídica y funcionalidad, estructura física administrativa y orgánica de la Dirección de atención y asistencia al consumidor, dada la razón que la Ley de protección al consumidor y usuario es supletoria. Y es aquí donde radica el problema, en razón de las deficiencias contenidas en dicha ley. Esto se ha evidenciado por que cuando algún consumidor o usuario interpone la queja por mal servicio por parte de las entidades que prestan servicios públicos, resulta que no es competencia de Diaco.

Como ejemplos se citarán los siguientes: Si algún usuario se queja por cobros indebidos u otras anomalías por agua potable, energía eléctrica o telefonía, resulta que la Diaco no



puede intervenir directamente en el problema, pues Empagua, Empresa Eléctrica también Deorsa, Deocsa y las compañías de telefonía se rigen por leyes o reglamentos propios. Empagua se rige por Ley Orgánica de la Municipalidad Metropolitana, Empresa Eléctrica de Guatemala y Deorsa, Deocsa se rigen por reglamentos internos y por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica C.N.E.E.

Las Compañías de Telefonía se regulan por reglamentos internos y por la Superintendencia de Telecomunicaciones S.I.T. Lo mismo sucede con quejas en contra de entidades bancarias y financieras. Por mal servicio o por cobros exagerados en intereses por uso de tarjetas de crédito. Están regidas por la Superintendencia de Bancos, y que sólo ven el beneficio de las instituciones bancarias y dejan desprotegidos a los consumidores. Si dichas quejas son interpuestas en Diaco, estas son canalizadas hacia sus respectivos entes reguladores. Esto no sucediera si la Ley de protección al consumidor y usuario, tuviera la potestad de intervenir directamente, y no como actualmente sucede, que se aplica supletoriamente.

Se debe advertir que los consumidores guatemaltecos han sido y siguen siendo objeto de una serie de abusos y fraudes dentro de las relaciones que cotidianamente se desarrollan con los proveedores nacionales e internacionales.

Aunque la Ley de protección al consumidor y su Reglamento, son de carácter supletorio, se ha logrado mucho, pero no es suficiente, y por ello es necesario crear una institución que permita velar por los derechos de consumidores y usuarios de una manera más amplia, efectiva y eficiente, afirmando la primacía de la persona humana como sujeto y



fin del orden social. O bien con una autoridad reguladora en el caso de los servicios públicos.

Algo muy importante de destacar es que el resarcimiento para el usuario no siempre es en dinero, ya que en ocasiones la conciliación concluye con el cambio o reparación del producto.

Según las investigaciones realizadas, se llegó a la conclusión que el campo de acción de la Diaco depende de la falta cometida. Si el establecimiento es sorprendido sin tener al alcance de los usuarios el Libro de Quejas o incurre en publicidad engañosa, la institución puede imponer multas que van desde los Q.1,400.00 hasta los Q.114,000.00. Si se detecta especulación de precios, entonces el expediente se debe remitir al Ministerio Público.





CAPÍTULO V

5. La necesidad que la Dirección de atención y asistencia al consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario

La visión es que sea el ente a nivel nacional, con recursos adecuados y personal calificado que vele por los intereses y derechos del consumidor y usuario de productos, bienes y servicios, ya sean estos públicos o privados, incluyendo a los servicios bancarios y financieros entre otros. Procurando transacciones comerciales justas y razonables en una economía de libre mercado.

Se necesita que la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, sea una Institución descentralizada administrativa y funcionalmente, de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Y que tenga plenas funciones de autoridad administrativa en las relaciones mercantiles entre proveedores y consumidores.

Su misión será fortalecer y facilitar relaciones equitativas entre compradores y vendedores, brindando servicios eficientes para que tomen sus mejores decisiones, previniendo y sancionando toda práctica o abuso de los proveedores.

5.1. Conversión de Diaco a Procuraduría de la Defensa del Consumidor y usuario

Con la globalización, el modelo económico de mercado es más formal y por eso es una necesidad que Diaco se convierta en Procuraduría, como un ente que vele por los



derechos de los consumidores y usuarios. Es por ello, con su realización se propone establecer la aseveración anterior, y buscar la solución en el sentido de crear en la ley un reglamento que regule esa protección, haciendo también un análisis de la legislación comparada al respecto.

Expresa el artículo 113 de la Ley de protección al consumidor y usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala. La Dirección de atención y asistencia al consumidor, "VIGENCIA". El presente Decreto entrará en vigencia 15 días después de su publicación en el Diario Oficial".

La mencionada institución, tendrá que alcanzar un reconocimiento público en el ámbito gubernamental, por cuanto se le encomendaría tutelar a los consumidores y usuarios, salvaguardando sus derechos irrenunciables. La Dirección de atención y asistencia al consumidor subsistirá hasta que se emita la norma que establezca la creación de la Procuraduría de defensa del consumidor y del usuario.

Al entrar en funcionamiento deberá iniciar un plan de descentralización en todo el país; con el afán de estar en consonancia con las necesidades y exigencias que los nuevos tiempos requieren. Empezando un nuevo sendero de conducir las actividades relacionadas con la protección a los derechos de los consumidores y usuarios de los bienes, productos o servicios, hasta el interior de la República, creando sedes o subsedes regionales en todas las cabeceras departamentales como primera etapa de la descentralización. En razón de lo anterior, los consumidores no tendrán que viajar hasta la capital para hacer uso de su derecho de reclamo.



La autonomía, es uno de los mandatos constitucionales destinados a promover el desarrollo regional de país y el fortalecimiento del poder local, con esto se pretende no sólo desconcentrar las acciones o actividades de protección sino que se les facilitará los servicios mediante la cercanía geográfica. Por ejemplo, si se creara una delegación de la Procuraduría en el Departamento de Escuintla, ésta atendería además de los usuarios de los municipios de Escuintla, a otros Departamentos cercanos.

El inicio de las actividades de las primeras delegaciones, marcará la nueva era en las acciones proteccionistas de la Procuraduría. Se desplazará una serie de unidades administrativas similares a los demás Departamentos de la República. La anterior manifestación se expresa ya que dentro de la finalidad de servir mejor y evitar gastos onerosos a los usuarios departamentales, se deberán firmar convenios de mutua cooperación con entidades estatales o iniciativa privada. Con el objetivo sean estos los que proporcionen el espacio para ubicación de la sede o delegación regional correspondiente. Y no venga a representar mayores gastos para la Procuraduría.

El personal que atienda en estas delegaciones departamentales, tendrán a su cargo el servicio de atención al público, dándole toda la información sobre la protección de los consumidores y usuario y cuales son sus derechos y obligaciones respectivas. Así también recibir los expedientes de las quejas previa revisión y asesoría que ellos mismos presten en el lugar sobre si procede o no la queja. Los delegados regionales tendrán que recibir capacitaciones periódicas en todas las áreas de protección al usuario, con el ánimo de prestar un servicio de calidad.



Como en todo proyecto de construcción, para diseñar y fabricar una casa, primero se hace una planeación para poder concluir con nuestra meta u objetivo. En el presente caso sería llegar a alcanzar la protección de la población de todo el país en sus relaciones de consumo con los proveedores o prestadores de servicios.

Según lo regulado por el Artículo 107, Decreto del Congreso de la República de Guatemala, número 006-2003 de la Ley de protección al consumidor y el usuario. "Procuraduría. En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la dirección de atención y asistencia al consumidor se convierta en procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario".

Las normas de la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario, así como su respectiva ley, tendrán por objeto promover, divulgar y defender a consumidores y usuarios, estableciendo las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

Además se deben proponer reformas que constituyan por así decirlo, una expresión actual o moderna de las políticas de protección al consumidor y usuario para que permitan corregir fallas que el mercado genera en las transacciones comerciales entre proveedores y consumidores o usuarios. Determinar en que consiste la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en Guatemala. Logrando que todas las voces



de la sociedad guatemalteca estén representadas en la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario.

Otra de las funciones de la Procuraduría podrá ser velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios, bienes o productos, así también de las obligaciones de los proveedores. Aplicando las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica. Elaborando información para facilitar un mejor conocimiento de las características de los bienes, productos y servicios que se ofrezcan en el mercado e iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de la Ley de protección al consumidor y usuario, así como sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, ya sean de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios. Promoviendo nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los compradores o usuarios el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.

Es importante adecuar la Ley de protección de la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario a un entorno económico cambiante, para que de esta manera se ajuste a las nuevas prácticas comerciales y hacerla congruente con la dinámica de otras disposiciones legales. Que al constituirse la Procuraduría, se establezcan las condiciones necesarias para cumplir adecuadamente con su misión de divulgar, políticas, objetivos, defender y promover los derechos e intereses de los consumidores.



Las herramientas que provea la Procuraduría, fortalecerán el poder de negociación y posicionamiento del consumidor. Para que de esta manera se brinde mayor seguridad jurídica a las transacciones y obligaciones comerciales que provenga de bienes, productos y servicios.

El Estado a través de sus normas, promoverá la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, garantizando la libertad de elegir, protegiendo los derechos y cultura del consumidor, procurando la equidad en las contrataciones. Se deberá implementar la sana competencia como un ingrediente insustituible, para fortalecer la transparencia en las relaciones mercantiles.

Al crearse la Procuraduría, existirá más recurso humano para velar por su cumplimiento. Para llegar a la planificación y objetivos, debemos saber con que contamos y lo que necesitamos en relación a recursos humanos, financieros, equipo y material de trabajo. El asunto realmente no es, que la descentralización sea onerosa.

A continuación se detallan algunos aspectos que pueden contribuir a la desconcentración.

1. **El local:** La idea es llegar a un convenio con alguna de las instituciones de manera que la Procuraduría no tengan que hacer gastos en infraestructura propios.



2. **Ubicación:** A manera de abarcar la mayoría de la población, se considera necesario que exista una delegación de la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario en cada departamento de la República.
3. **Elemento Humano:** La delegación que esté a cargo, se podrá denominar subprocurador departamental de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, tendría que ser una persona de reconocida honorabilidad, y como mínimo tener cerrado pensum de estudios de la carrera de Abogacía y Notariado. Para que en su momento pueda prestar asesoría legal gratuita y calificar previamente el expediente, si la queja procede o no.
4. **Elemento Material:** Mobiliario y equipo de oficina; para que sea funcional deberá estar actualizado en lo que a tecnología se refiere, teniendo un equipo de computación que le permita a la delegación realizar un trámite ágil, eficaz y con ello evitar al quejoso gasto de transporte, de hotel, comida, pérdida de tiempo y por consiguiente del día de trabajo para venir a la capital a realizar sus trámites para hacer valer su derecho de reclamo.
5. **Ejecución:** Por lo anteriormente expuesto, las personas encargadas de recepciones y verificaciones de quejas en las subprocuradurías departamentales, tendrían los conocimientos necesarios, pues se solicitará que llenen ciertos requisitos académicos y morales así como una previa capacitación o que haya laborado en la Sede Central de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en la capital.



5.2. La Procuraduría de la defensa del consumidor superará las deficiencias de la Ley de Diaco

Por cuanto, al crearse la Procuraduría, tendría amplias facultades para actuar y regular las transacciones comerciales entre proveedores y compradores, disponiendo de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa, evitando los abusos de los proveedores, por ofertas no cumplidas, cláusulas abusivas o injustas, cobros excesivos o indebidos, publicidad engañosa, entre otros.

También será el órgano encargado de dirigir y coordinar el sistema nacional de protección al consumidor y usuario, deberá integrarse por los Consejos o Agencias Departamentales.

La Procuraduría, será una Institución con autonomía funcional y administrativa, presupuesto propio, con personalidad jurídica, con competencia en todo el territorio nacional, actuará de manera drástica y tendrá mayor margen de acción sancionatorio. Tendría la potestad de cerrar una empresa, por reincidencia, para castigar la conducta abusiva y fraudulenta observada en los proveedores de bienes o servicios. Puede ser también que el proveedor fije precios fraccionados a los distintos elementos de un bien o servicio que constituya un todo, con la finalidad de lograr el incremento del precio normal. Por ejemplo colocarle precios a las partes de un sólo producto, aduciendo que las partes se venden por separado, con el fin de negociarlo a un alto precio.



Un consumidor bien informado, deberá conocer sus derechos y obligaciones. De surgir alguna anomalía o inconformidad se establecerán una serie de normas que conlleven procedimientos conciliatorios o administrativos, para lograr la solución de la queja, respecto de un producto, bien o servicio. Si el proveedor no desea solucionar la queja, la Procuraduría de la defensa al consumidor tendría la facultad de sancionar directamente, sin acudir a otras instancias legales, claro sin perjuicio del derecho de defensa de este.

Considerando fundamentalmente en lo que respecta a la obligación del Estado de proteger al consumidor y usuario, existiendo alguna ley que proteja sus derechos, ya sean estos de carácter público o privados, incluyendo en estos a los servicios bancarios y financieros.

La Procuraduría, también brindaría protección sobre los productos y servicios que ofrecen las entidades bancarias, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros o financieras, debido a que en la actualidad, no existe transparencia en la información a los usuarios que celebran contratos con las empresas del sistema financiero, por lo que es indispensable, normar a estas instituciones. En razón que en la actual Ley de protección al consumidor y usuario, existe un vacío legal para regular a las instituciones bancarias y financieras, pues la misma se aplica en forma supletoria; dejando desprotegidos a los usuarios, lo que ya no debe seguir sucediendo.



En virtud de lo anteriormente indicado, La Diaco, no es autónoma, no tiene presupuesto propio, no actúa de manera drástica ni tiene mayor margen de acción sancionatorio. Tiene competencia en todo el territorio nacional, pero la aplicación de su ley es de manera supletoria.

5.3. Actuaciones anteriores a la vigencia de la Ley de la Procuraduría de la defensa del consumidor

Cabe mencionar que todas las gestiones, procedimientos y demás asuntos que se encuentren en trámite o los nuevos que se presenten antes de la fecha en que inicie operaciones, seguirán tramitándose con arreglo a las disposiciones legales vigentes al momento de su presentación ante el órgano competente.

Se debe reconocer como categoría jurídica autónoma al consumo y al comprador, como sujeto de derechos, dentro de una relación asimétrica, en la que el consumidor o usuario es la parte débil, razón por la cual merece una especial tutela o protección.

La procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario, se integrará a través de políticas públicas de protección a los compradores, con los órganos que designe de acuerdo a las necesidades técnicas por medio de su reglamento. Para su funcionamiento se le asignará anualmente en el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado. Bienes de cualquier naturaleza, que le sean transferidos por el gobierno de la República o por entidades descentralizadas.

Así también los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de convenios de cooperación con entidades nacionales o internacionales.

Según las investigaciones realizadas, otras fuentes de financiamiento de la Procuraduría serán entre otros, los fondos provenientes del ingreso por pago de sanciones que incrementarán y constituirán sus fondos privativos o las donaciones y subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas, excepto las de proveedores o prestadores de servicios que pretendan un beneficio particular.

5.4. Áreas de investigación de la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario

Para generar la confianza y los conocimientos indispensables, será necesario apoyar el programa de educación y orientación. Se deberá cubrir con mayor énfasis las áreas siguientes:

- a. Derechos del consumidor o usuario
- b. Publicidad engañosa
- c. Operaciones de crédito
- d. Obligaciones en la prestación de servicios
- e. Garantías comerciales
- f. Metodología de información
- g. Advertencia en el uso o adquisición de bienes, productos o servicios
- h. Alimentos
- i. Combustibles



5.5. ¿A quiénes sancionaría la Procuraduría de la defensa del consumidor?

A los sujetos que infrinjan las disposiciones en ella contenidos, en la venta de un bien, producto o en la prestación de un servicio actuando con dolo o culpa, causando menoscabo al comprador.

Las multas podrán ser calculadas en unidades de multas ajustables UMAS, las cuales serán los equivalentes al doble del salario mensual mínimo vigentes para las actividades no agrícolas. El monto impuesto no podrá exceder del valor pagado en su momento del bien, producto o servicio de que se trate en la transacción comercial.

La Procuraduría podrá actuar de oficio o por denuncia de parte interesada, para asegurarse de que las infracciones sean castigadas. Para la resolución de conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a la mencionada ley, se deberán emplear como mínimo los siguientes procedimientos:

En la primera audiencia, podrán optar por el arreglo directo, esta se convertirá en conciliación. Se buscará avenir a las partes, proporcionándoles fórmulas ecuánimes para dirimir la inconformidad. Si se llegara a un acuerdo, se faccionará un acta que documente el arreglo a que hayan llegado. En cualquier momento podrán conciliar, quedando concluido el proceso anteriormente mencionado. Cuando no haya sido



resuelta la queja por arreglo directo, la Procuraduría quedará facultada para sancionar a los infractores de la ley. Se podrá iniciar de oficio o por petición del comprador, usuario, asociación o cualquier otro interesado.

Esta acción se fundamentará en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad. Haciendo constar en actas todas las actuaciones del procedimiento administrativo diligenciándose en forma oral. La disposición a contar con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo las audiencias. En la cual tanto los consumidores o usuarios, como los proveedores, podrán acudir en nombre propio o por medio de sus representantes legales.

Para ello se establecerán procedimientos ágiles y dinámicos de solución de inconformidades, en los que quienes se consideren agraviados, deberán llenar el formulario proporcionado por la Procuraduría, en el cual, consignarán su datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los del proveedor de bienes, productos o prestador de servicios, contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien, producto o servicio.

Esta deberá notificar en forma personal a los interesados citándolos por medio del procedimiento contenido en el Artículo 32 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y los artículos 66 y 131 del Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Ley 107. Del Congreso de la República de Guatemala. Para continuar con el proceso



administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa del lugar, forma, día y hora. La citación deberá entregarse como mínimo 3 días antes de la audiencia de conciliación, en la cual, el conciliador buscará dirimir la controversia o conflicto.

Si el infractor no compareciere, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar, la audiencia terminará. La Procuraduría deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción. Para tal efecto, volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que éste sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa. Si no evacua la audiencia, se procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía.

De acuerdo al Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Ley 107. Dentro del procedimiento habrá un período de prueba que tendrá un plazo de 10 días, para que el proveedor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo hacer uso de todos los medios legales. Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los 5 días siguientes, debiendo la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario, en base a las pruebas recabadas, determinar si el vendedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción que corresponda en su caso. La sentencia deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.

Previamente a interponerse las sanciones contempladas en la referida ley, la citada procuraduría deberá agotar el procedimiento administrativo en cada caso en particular.

5.6. Definiciones

Para el conocimiento de las personas y los efectos de la Ley de la Procuraduría de la defensa del consumidor y usuario, se entenderá por:

- a. **Fabricante:** Personas individuales o jurídicas cuya actividad principal es la producción de bienes y/o prestación de servicios que se colocan en el libre mercado para consumo de las personas.
- b. **Distribuidor:** Personas individuales o jurídicas, cuya función es la comercialización en el mercado de bienes y servicios que otros produzcan.
- c. **Anunciante:** Proveedor que, mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.
- d. **Bienes:** Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- e. **Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

- f. **Usuario:** Persona individual o jurídica que adquiere mediante acto jurídico oneroso o por derecho, establecido legalmente los servicios públicos o privados que existen a su disposición para la satisfacción de sus necesidades.
- g. **Contrato de adhesión:** Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor o por disposición de tercero desinteresado, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.
- h. **Oferta:** Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
- i. **Promoción:** Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
- j. **Proveedor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- k. **Publicidad:** Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
- l. **Servicio:** Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.



- m. **Servicios públicos:** Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbanos, gas propano, diesel y gasolinas, así como cualesquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
- n. **Procuraduría:** órgano con independencia funcional, comisionado del Congreso de la República para la defensa del consumidor o el usuario, cuyo titular se denominará Procurador del consumidor, y cuyo nombre se podrá abreviar PRODECO.

El consumidor tiene derecho a la protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. Teniendo libertad de elección o contratación del bien o servicio. Para que lo anteriormente relacionado se cumpla, es importante la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar.

Los clientes o consumidores tendrán derecho a la reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción por vicios que sean responsabilidad del proveedor, así como la corrección



del desvío de la publicidad. 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 se inferior a la indicada.

Otra de las garantías que se les deben respetar a los compradores será la sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo. Incluyendo 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 haya aceptado expresamente el envío, entrega del bien, lo ha utilizado o consumido.

Para ello recibirá educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permitan conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. Frente a un servicio contratado o la vulneración de cualquiera de los derechos aquí normados que impliquen perjuicio a sus derechos irrenunciables a ser protegido en su calidad de consumidor o usuario.

Por el trabajo investigativo llevado a cabo, se ha determinado la principal obligación del consumidor o usuario, es pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato, utilizando 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. Previniendo la contaminación



ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios, o dicho de otra manera, que sea amigable con el medio ambiente.

Para el proveedor, la principal obligación será la de entregar los bienes con sus respectivos accesorios. Respondiendo por vicios ocultos en los productos o por daños en la instalación de éstos, probando ante los clientes, antes de su entrega, productos mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros. Así como el cumplimiento de garantías.

Además de la obligación anotada anteriormente, esta la de atender reclamos de consumidores o usuarios, sin condición alguna, de acuerdo con las leyes del país, por daños y perjuicios ocasionados.

5.7. Razón de ser de la Procuraduría de defensa del consumidor y del usuario

Está llamada a: Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, constituyendo una serie de mecanismos que permitan defender sus derechos e intereses, con lo cual se logre equilibrar, en alguna medida, las relaciones mercantiles entre comprador y proveedor, de una manera más ágil, amplia, eficiente y efectiva. Instando a los proveedores que se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución al consumidor y usuario, a que adopten estrictas normas éticas de conducta. Disminuyendo y deteniendo las prácticas comerciales abusivas.



Asimismo facilitar la creación de asociaciones independientes de defensa al consumidor. Promoviendo el establecimiento en el mercado de condiciones, que den una mayor selección de bienes y servicios, a precios más accesibles. Impulsando un consumo sostenible o amigable con el medio ambiente.

Como política pública de protección al consumidor y usuario encomendada a la Procuraduría, está la de educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones. Que conozcan y ejerzan sus derechos. Para ello es importante establecer una política de calidad para promover, divulgar y defender a la persona humana, cumpliendo con la legislación a través de procedimientos eficientes y eficaces, aplicando la mejora continua; fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

5.8. Objetivos de la Procuraduría de protección al consumidor

1. Promover la cultura del consumidor y usuario para fortalecer la calidad de vida, a través de conferencias, creación y divulgación de material educativo, ferias del consumidor y escolares; mediante el cumplimiento de lo establecido en el plan operativo anual.
2. Brindar en forma eficiente, eficaz y personalizada la atención al 100% de las quejas, desde su recepción hasta su resolución, aplicando el debido procedimiento administrativo.
3. Promover la mejora continua en el servicio, y una evaluación del desempeño a todo el personal de la institución.



En este capítulo final, se hace el respectivo cierre, explicando de cómo; al crearse la Procuraduría, esta tendría amplias facultades para actuar y regular las transacciones comerciales, disponiendo de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores de bienes, productos o servicios. Evitando los abusos, por ofertas no cumplidas, cláusulas abusivas o injustas, cobros excesivos o indebidos, publicidad engañosa, entre otros. En algunos casos, esta serie de conductas podrían encajar en tipos de delitos penales, contemplados en la legislación guatemalteca.

Las buenas prácticas comerciales benefician a la colectividad, que en su mayoría somos los consumidores y usuarios.

Como se ha mencionado, las relaciones comerciales implican intercambio de dinero por productos, bienes o servicios. Además, considerando que el régimen económico y social de Guatemala, se funda en principios de justicia social, y es obligación del Estado promover el desarrollo económico, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país, se debe procurar el bienestar de la familia.

Se establece que cualquier inconformidad deberá ser anotada, como primer paso, en el libro de quejas, el cual debe estar a la vista y ser accesible al cliente en todo establecimiento comercial y no será negada su presentación. A través de éste, el consumidor y el proveedor pueden lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el espacio de resolución de la inconformidad. Sería por así decirlo, la primera



herramienta que la Procuraduría pondría a disposición para que el comprador haga valer su derecho de reclamo.

Para presentar cualquier denuncia, el consumidor afectado debe tener a la mano la factura de compra, con el nombre del establecimiento comercial, dirección o domicilio físico, números telefónicos, número de identificación tributaria NIT, y fecha de compra. Si dentro de los ocho días siguientes de anotada, el proveedor no resuelve satisfactoriamente la inconformidad, o no han llegado a ningún acuerdo, se podrá llamar vía telefónica o presentarse ante el Departamento o Secretaría de la Procuraduría del consumidor y se le de el trámite correspondiente.

Por que una persona bien informada, que conozca y haga valer sus derechos y obligaciones, será un consumidor responsable. De esta manera se creará una cultura de reclamo, para no dejarse intimidar por los proveedores.

CONCLUSIONES



1. El Derecho de Consumo se encuentra constituido por una serie de principios, leyes e instituciones, que han sido creadas para facilitar el intercambio de bienes y servicios por dinero y éste se agudiza a través de la historia aún más con el apareamiento del dinero y que se ha concretizado en la actualidad, con los aspectos relacionados con la globalización económica mundial.
2. En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no existe una regulación específica a favor de los usuarios en el tema de los servicios públicos y financieros, lo que implica automáticamente imposibilidad por parte de la DIACO para actuar dentro de la esfera de su competencia y aplicar los correctivos necesarios para brindar una protección efectiva y eficiente a los usuarios.
3. Los consumidores guatemaltecos han sido y siguen siendo objeto de una serie de abusos y fraudes dentro de las relaciones que cotidianamente se desarrollan con los proveedores nacionales e internacionales, a pesar que en Guatemala existen normas que supuestamente protegen los derechos de los consumidores y usuarios, pero tienen muy pobre aplicación, lo que contribuye a que los consumidores se sientan desprotegidos, insatisfechos y con un alto grado de desconfianza.
4. La Diaco aún no cumple con el propósito para que el fue creada, que es proteger al consumidor, no es autónoma, no tiene presupuesto propio, no actúa de manera drástica ni tiene mayor margen de acción sancionatorio. Tiene competencia en todo el territorio nacional, pero la aplicación de su ley es de manera supletoria.
5. Al consumidor no se le respeta el derecho a la protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, precio, consumo, uso, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar los productos, bienes y servicios.





RECOMENDACIONES

- 1. El Congreso de la República de Guatemala deberá legislar para darle continuidad al trabajo realizado por la Diaco, para hacer valer los principios, leyes e instituciones que han sido creadas para facilitar la defensa en la protección de los consumidores y usuarios en el intercambio de bienes y servicios, especialmente los servicios públicos, financieros y bancarios que han sido afectados por la globalización económica mundial.**
- 2. Al Congreso de la República de Guatemala, le corresponde fortalecer la Ley de Protección al Consumidor, para que a la institución encargada le permita velar por los derechos de los consumidores y usuarios de bienes, productos y servicios públicos, financieros y bancarios, no de forma supletoria, sino de una manera más amplia, efectiva y eficiente, afirmando la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social.**
- 3. Con el objetivo de proteger al consumidor, El Congreso de la República de Guatemala, deberá aprobar una ley que se ajuste a las necesidades que se tienen de proporcionar protección a los consumidores, para que sus derechos no sean vulnerados, obligando a los proveedores cumplan con el ofrecimiento de ofertas, promociones, garantías en beneficio de estos, asimismo que respondan por los defectos o vicios ocultos que se encuentren en los productos adquiridos, sean estos nuevos o reconstruidos y por daños en su instalación.**
- 4. Como la Diaco, aún no cumple con el propósito de proteger totalmente al consumidor. El Estado, a través del Congreso de la República de Guatemala, deberá aprobar la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, para que de esta manera se busque el fortalecimiento y empoderamiento de la posición del consumidor en el mercado. Por que sólo así**



se logrará mejorar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes, productos y servicios.

5. Para que al consumidor y usuario se le respete el derecho a la protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición de bienes, productos o servicios. Se establecerán acciones en las que el Congreso de la República de Guatemala, debe de emergencia, aprobar la iniciativa de ley que ya se encuentra en su segunda lectura, para que se cumpla lo establecido en el Artículo 107 del Decreto Ley Número 006-2003 de Protección al Consumidor y Usuario, como lo es la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. De lo contrario se seguirán vulnerando sus derechos.



BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR GUERRA, Vladimir. **El negocio jurídico**, 2a. Edición; Guatemala: Editorial. F. de León impresos, S.A., 2002.
- AGUIRRE, Luis, Colección de textos económicos, (s.l.i); (s.e),
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**, 1 tomo, 25a. Edición. Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliasta, R.S.L., 1997.
- CARPIO, Ramiro. **Catecismo Constitucional**, (s.l.i); (s.e), (1995).
- Departamento de publicaciones, Facultad de Ciencias Económicas Universidad de San Carlos de Guatemala. **Colección Textos Económicos IV**. 2005, (s.e).
- Espalsa Calpe, Sociedad Anónima, **Enciclopedia de consulta**, Europeo Americano Editores, Registros 1927- 2000, (s.e).
- GRAMAJO QUEME, Mónica A. Informe **"Historia de protección al consumidor en Guatemala"**, 2003, (s.l.i); (s.e).
- HUTCHINSON, Tomás (2000). **"Régimen de Procedimientos Administrativos – Ley 19.549"**. Editorial Astrea, Buenos Aires. 12ª. Edición.
- JARAMILLO, C. Felipe y LEDERMAN, Daniel. RD-CAFTA **"Desafíos y oportunidades para Centroamérica. resumen preliminar"** , (s.l.i); (s.e), (Mayo 2005)
- KENNEDY, John F. **Discurso en el Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica** el 15 de marzo de 1962. Consulta Internet: (31 de mayo de 2008)



Ministerio de Educación, Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas. **Derecho a los Derechos del Consumidor**, 2005 (s.l.i); (s.e).

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco, Obligaciones y Contratos**. 3 volúmenes, Guatemala: Editorial Universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala. Quinta Edición. 2002.

WWW. goesjuridica.com.html, **Estudio sobre el Funcionamiento de la Diaco**. (Mayo 31 2008).

WWW. goesjuridica.com.html, **Historia de la revolución industrial**. (18 de septiembre de 2009).

www.sernac.cl (20 de septiembre de 2009).

www.consumidoresint.cl (20 de septiembre de 2009).

www.proconsumer.org.ar (25 de septiembre de 2009).

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, 31 de mayo de 1986.

Código Civil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 106, 1963.

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



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

Ley de Arbitraje. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 67-95, 1995.

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

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley Número 7472, de La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo Número 777-2003, 2003. Guatemala.