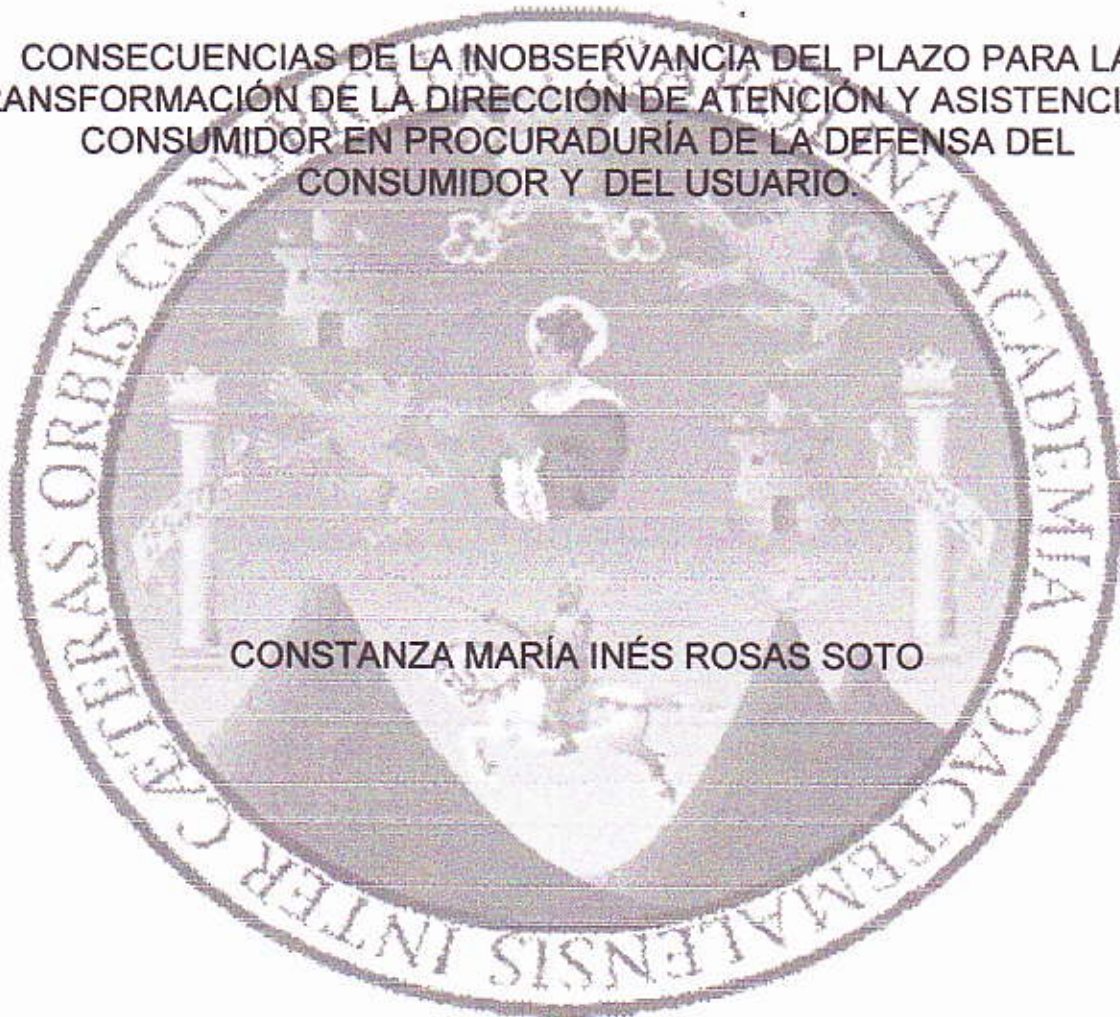


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

CONSECUENCIAS DE LA INOBSERVANCIA DEL PLAZO PARA LA
TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y DEL USUARIO.



CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO

GUATEMALA, NOVIEMBRE, 2011

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

CONSECUENCIAS DE LA INOBSERVANCIA DEL PLAZO PARA LA
TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR 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

CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO

Previo a conferirle el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, noviembre, 2011

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

DECANO: Lic. Bonerge Amilcar Mejia Orellana
VOCAL I: Lic. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL II: Lic. Mario Ismael Aguilar Elizardi
VOCAL III: Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV: Br. Modesto José Eduardo Salazar Dieguez
VOCAL V: Br. Pablo José Calderón Gálvez
SECRETARIO: Lic. Marco Vinicio Villatoro López

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL

Primera Fase:

Presidente: Lic. Rodolfo Giovanni Celis López
Vocal: Licda. Edna Mariflor Irungaray López
Secretaria: Licda. Mirza Eugenia Irungaray López

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Marco Tulio Escobar Herrera
Vocal: Lic. Gamaliel Sentés Luna
Secretaria: Lic. Rodolfo Giovanni Celis López

RAZÓN:

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

LICENCIADO
ESTUARDO CASTELLANOS VENEGAS
ABOGADO Y NOTARIO colegiado activo 7,706
3ra ave 13-62 Zona 1 ciudad de Guatemala
Tel: 22304830



Guatemala 20 de junio de 2011

LICENCIADO
CARLOS MANUEL CASTRO MONROY
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
SU DESPACHO.



Respetable Licenciado Castro:

De manera atenta me dirijo a usted, deseando fielmente que sus actividades personales y profesionales transcurran con su debido éxito, a la vez comunicándole que en cumplimiento de la resolución de fecha dieciséis de febrero de dos mil once emitida por la UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS, en la cual fui nombrado como Asesor del trabajo de Tesis de la bachiller CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO, intitulado: "CONSECUENCIAS DE LA INOBSERVANCIA DEL PLAZO PARA LA TRANSFORMACION DE LA DIRECCION DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO", para lo cual procedí a revisarlo asesorando al estudiante en las modificaciones que se estimaron pertinentes tomando en cuenta lo siguiente:

- A. La tesis tiene de principio a fin un contenido científico y técnico, ya que se utilizó el método científico en el desarrollo práctico de la investigación con un enfoque cualitativo y con base a perfiles, con el objetivo de adquirir conocimiento científico o teoría comprobada que la hipótesis era válida, así también utilizado un lenguaje técnico para el desarrollo de esta, basándose en hechos comprobados y en legislación vigente.
- B. La metodología de investigación que se utilizó fue la recopilación de datos y el método histórico que permite obtener las evidencias e incidencias del tema investigado así como el inductivo-deductivo, y las técnicas empleadas fueron la bibliográfica, el análisis analítico y descriptivo.



LICENCIADO
EDUARDO CASTELLANOS VENEGAS
ABOGADO Y NOTARIO colegiado activo 7,706
3ra ave. 13-62 zona 1 ciudad de Guatemala
Tel: 22304830

- C. La redacción es adecuada, verificando que en el trascurso del trabajo de tesis utilizó el lenguaje técnico-jurídico adecuado y sobre todo coherente para esta investigación
- D. El tema de los derechos del consumidor es sumamente novedoso por lo que considero importante su estudio e indicar si existe una aplicación correcta en Guatemala, por lo que sin duda alguna representa un avance para el ordenamiento jurídico nacional así como un aporte invaluable, para que sea tomado en cuenta para que los derechos de los consumidores y usuarios dejen de ser vulnerados, comprobando las consecuencias que trae consigo la inobservancia del plazo para la creación de la Procuraduría de la defensa del consumidor.
- E. En lo pertinente a las conclusiones y recomendaciones de este trabajo de Tesis, se le hizo saber la importancia y necesidad de redactarlas de forma sintética, como juicios o hallazgos y como soluciones o ideas realizables, existiendo relación entre las conclusiones y recomendaciones, por que se hace un aporte fundamental en materia de derecho de consumo ya que al entender cuales son las deficiencias encontradas como lo indican las conclusiones referentes a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se puede recomendar que es necesario la creación de una institución autónoma y el poder técnico y administrativo necesario para cuidar y proteger así como hacer cumplir los derechos y obligaciones contenidos en el Decreto 6-2003, Ley de protección al consumidor.
- F. La bibliografía que se utilizó fue la adecuada y la pertinente que permitió la obtención, fundamentación y explicación de cada uno de los capítulos integrantes, buscándose apoyo en las fuentes electrónicas como bibliotecarias, siendo de gran importancia las nacionales y sobre todo las internacionales que fueron de gran ayuda en la elaboración de esta investigación.

En relación a lo anterior, se pudo establecer que el trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría prestada, habiéndose apreciado el cumplimiento de las modificaciones realizadas tanto de fondo como de forma, según lo establecido en el **Artículo 32 del Normativo para Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público**, por lo expuesto en mi calidad de ASESOR, concluyo que el trabajo de tesis de la bachiller **CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO**, cumple satisfactoriamente con lo establecido en los requisitos en el Normativo anteriormente descrito, por lo que me permito aprobar el presente trabajo de



investigación de Tesis emitiendo **DICTAMEN FAVORABLE**, en cuanto a la fase de asesoría.

Sin otro particular me suscribo de usted, atentamente:

LIC. ESTUARDO CASTELLANOS VENEGAS
ABOGADO Y NOTARIO
Colegiado 7,706

Lic. Estuardo Castellanos Venegas
ABOGADO Y NOTARIO



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veintiuno de junio de dos mil once.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) **JUAN RAMIRO TOLEDO ALVAREZ**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante **CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO**, Intitulado: **“CONSECUENCIAS DE LA INOBSERVANCIA DEL PLAZO PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR 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/sllh.

LIC. Ramiro Toledo Álvarez

3ª. Avenida 13-62 zona 1, oficina 1

Abogado y notario

Tel. 22327936

Colegiado No. 3323



Guatemala, 22 de Agosto del año 2011

**LICENCIADO
CARLOS MANUEL CASTRO MONROY
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
SU DESPACHO.**



Respetable Licenciado:

En virtud de la resolución de fecha 21 de junio del año dos mil once, emitida por la Unidad de Asesoría de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, en la cual fui nombrado revisor de tesis de la Br. CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO, sobre el tema titulado "**CONSECUENCIAS DE LA INOBSERVANCIA DEL PLAZO PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**", me permito informarle que he procedido a revisar el trabajo en mención.

Con la sustentante de la tesis **CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO**, hemos sostenido varias sesiones de trabajo, durante las cuales fueron evaluados los requisitos establecidos en el Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que puedo afirmar:

- Contenido científico y técnico de la tesis: la investigación fue realizada con observancia de consideraciones doctrinarias y legales, desarrolló aspectos fundamentales sobre el análisis de las consecuencias que trae consigo la inobservancia del plazo indicado en el Decreto 6-2003 para la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, así como el derecho de consumo sus principales características, antecedentes históricos y doctrinarios, principios y la forma en que dicha inobservancia afecta a la aplicación de este derecho.

En la investigación realizada se utilizaron los siguientes métodos y técnicas de



investigación:

- Método científico, a través del contraste de la hipótesis planteada con la realidad mediante el análisis, comprobación y abstracción de elementos teóricos;
- Método deductivo inductivo, puesto que la investigación partió desde el conocimiento de las características del derecho de consumo, hasta llegar a establecer las consecuencias y la inobservancia del plazo indicado en el Decreto 6-2003 para la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.
- Método histórico, con el fin de encontrar el origen del derecho de consumo así como las Instituciones que en Guatemala se han encargado de proteger los derechos de los consumidores y usuarios.
- Método analítico, a través del análisis de hechos y fenómenos relacionados con la realidad;
- Método sintético, a través del análisis de resultados, elaboración de conclusiones y recomendaciones.
- Las técnicas de investigación utilizadas fueron: técnica bibliográfica, técnicas jurídicas y técnica documental.
- A mi consideración la redacción utilizada en la elaboración de la investigación es adecuada.
- Contribución científica: el tema objeto de la investigación contiene aspectos que de ser aplicados pueden llegar a contribuir con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en Guatemala a través de la creación de una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

A mi consideración las conclusiones son juicios adecuados, en los que se determina que el consumo ha buscado través del tiempo contribuir con un catálogo de principios y doctrinas para la creación de normas que amparan a los consumidores y usuarios, logrando con esto que sus derechos así como sus obligaciones sean cumplidas a cabalidad, así como también se concluye que los derechos, obligaciones, procedimientos y sanciones que en la actualidad son violentados, vulnerados, poco promovidos y careciendo de fuerza ejecutiva, ya que no existe una Institución Estatal o autónoma que tenga la potestad legal para proteger a los Derechos de los consumidores y usuarios, porque la que existe se encuentra sin vigencia desde hace tres años, dejando en consecuencia sin protección legal a los consumidores o usuarios, vulnerando un derecho establecido con carácter constitucional todo a consecuencia de la inobservancia del plazo para la creación de una Institución, con carácter de Procuraduría que, pueda sancionar y erradicar los abusos contra estos derechos con este vacío legal trae consigo varias consecuencias como lo son; dejar sin validez todos los procedimientos realizados y sin fuerza ejecutiva desde el momento que se terminó su vigencia como Institución Estatal. Evitando que se realicen los objetivos plasmados en la Ley de Protección al Consumidor y dentro de las recomendaciones elaboradas son adecuadas y hacen referencia al fondo de la investigación, ya que se le debe de dar la prioridad debida para que se superen los derechos mínimos plasmados en la legislación actual, procurando con esto que los procedimientos no solo sean sugerentes sino vinculantes, por lo que se debe de tener una entidad fiscalizadora autónoma y con resoluciones vinculantes, que obligue a quienes cometieron actos contrarios a ley a que cumplan dichas sanciones y resarzan los daños y perjuicios causados a los consumidores y en especial



a los usuarios, buscando evitar una anarquía en materia de consumo en Guatemala se debe de promover que todos los derechos plasmados en la Ley de protección al consumidor.

- Considero que la bibliografía utilizada es amplia y adecuada para el tema, ya que se utilizaron recursos suficientes para esta investigación.

En atención a lo anteriormente expuesto a mi consideración, la investigación llena los requisitos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen Público.

Así mismo le informo que la investigación, ha cumplido con todos los requerimientos hechos de mi parte, por lo que no tengo ninguna objeción en emitir el presente **DICTAMEN FAVORABLE**, y recomiendo la aprobación de la investigación para su presentación en el examen público de tesis, previo a conferir el grado correspondiente, requerido por la sustentante.

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

Lic. Ramiro Toledo Álvarez
Abogado y Notario

Lic. Ramiro Toledo Álvarez
Colegiado: 33323



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
Guatemala, siete de noviembre del año dos mil once.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante CONSTANZA MARÍA INÉS ROSAS SOTO, Titulado CONSECUENCIAS DE LA INOBSERVANCIA DEL PLAZO PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR EN PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL 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.-

CMCM/sllh.





DEDICATORIA

- DIOS:** Por ser mi refugio, mi fortaleza y en quien confié porque se que me bendice y ayuda en cada obstáculo.
- MI MADRE:** Por ser mi ejemplo de vida, mi apoyo en los momentos difíciles y cuidarme en todo momento, te amo mami.
- MI PADRE:** Por ser un ejemplo no solo como padre sino como profesional también, tu amor es incomparable muchas gracias por apoyarme en este éxito tan grande y también por animarme a seguir esta carrera.
- MIS HERMANOS:** Mario, Adelina, Guillermo y Ximena, aparte de su amor incondicional y sus consejos, me dan su ejemplo cada día que pasa, no solo como hermanos mayores sino como profesionales también.
- MIS SOBRINOS:** Por darme su amor y aparte dejarme ser su ejemplo.
- MIS ABUELOS:** Francisco Eliseo Rosas Diaz (Q.E.P.D.) Adelina Morales López (Q.E.P.D.), con su partida tan reciente me doy cuenta que fueron un gran ejemplo para mi, los amo y se que están orgullosos de mi en el cielo.
- MIS FAMILIARES:** A mis tíos, primos y demás familia.



MIS AMIGOS:

Por apoyarme en lo bueno y en lo malo por estar siempre conmigo, espero que nuestra siempre este presente los quiero mucho.

MI ASESOR Y REVISOR:

Lic. Estuardo Castellanos y Lic. Ramiro Toledo por la ayuda brindada.

EN ESPECIAL:

Ramiro Toledo Montenegro, por darme fortaleza, cariño, confianza y por creer en mí, así como también a su familia.

A mi maestra de primaria, Rosa María Tohon, por enseñarme con amor y por la amistad durante estos años.

A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por *formarme como profesional* y *brindarme los conocimientos* y el carácter para enfrentar la vida, y porque me siento orgullosa de egresar de esta universidad.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Derecho de consumo	01
1.1 Definición.....	06
1.2 Sujetos.....	08
1.3 Ramas del derecho relacionadas con derecho de consumo	12

CAPÍTULO II

2. Los derechos del consumidor guatemalteco	19
2.1 Definición de derecho de consumo guatemalteco.....	23
2.2 Ley de Protección al Consumidor y al Usuario	23
2.2.1 Principios.....	23
2.2.2 Sujetos.....	26
2.3 Derechos y obligaciones de los usuarios y proveedores.....	27
2.4 Prohibiciones de los proveedores.....	34
2.5 Información al consumidor y usuario.....	35
2.6 Cumplimiento de normas.....	36
2.7 Infracciones y sanciones.....	37
2.8 Procedimientos.....	44
2.9 Aplicación de las sanciones	49
2.10 Extinción de responsabilidad.....	51
2.11 Derecho de consumo comparado	52

CAPÍTULO III

3. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario	59
3.1 Creación	60
3.2 Atribuciones.....	62
3.3 Misión.....	65
3.4 Visión.....	65



3.5 Objetivos generales.....	65
3.6 Órganos.....	67
3.7 Patrimonio.....	72
3.8 Fiscalización.....	73
3.9 Servicios virtuales de Dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario.....	74
3.10 El Consejo centroamericano de protección al Consumidor.....	74
3.10.1 Proceso de constitución.....	75

CAPÍTULO IV

4. Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario.....	77
4.1 Creación.....	79
4.2 Atribuciones.....	80
4.3 Órganos.....	81
4.4 Su importancia.....	82
4.5. Marco legal actual.....	83
4.6 La Comisión de la Defensa del Consumidor del Congreso de la República....	84
4.7 Aspectos de la iniciativa de Ley.....	85

CAPÍTULO V

5. Consecuencias de la inobservancia del plazo para la transformación de La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	87
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	101



INTRODUCCIÓN

Es deber del Estado garantizar una protección al usuario y al consumidor, desarrollando un catálogo de leyes que respaldan la justicia, la equidad, la libertad y la seguridad que sean tutelares en la relación de comercio, industria y trabajo, defendiendo la conservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar la salud, seguridad y legítimo interés económico, siendo necesaria la creación de una Institución que velará, promoverá, divulgará y defenderá los derechos de los consumidores y usuarios con el establecimiento de infracciones, sanciones y procedimientos aplicables a dicha materia, creando así un mínimo de garantías irrenunciables.

Como consecuencia, el Estado crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, siendo una Institución de interés social, no cuenta con el suficiente poder técnico y político para causar el impacto en la sociedad y el ordenamiento jurídico sobre esta materia, que sea de carácter imperativo, de observancia general y vinculante dentro de las relaciones comerciales además, se encuentra en inoperancia y fuera del ámbito legal, porque su objetivo temporal ya ha caducado.

Por lo tanto el Estado previendo esto, establece dentro la propia normativa de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Decreto 6-2003, en las disposiciones transitorias, finales y derogatorias; el deber que en el plazo de cinco años de vigencia de dicha normativa "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". Otorgándole de esta forma la capacidad técnica y política necesaria para ejercer su función tutelar dentro de las relaciones de comercio, industria y trabajo, y así evitar los abusos y engaños cometidos por los comerciantes y empresarios en ofertas, contratos de tarjetas de crédito etc, teniendo vital importancia su creación.

Con este trabajo de investigación se pretende determinar, cuáles son las consecuencias de la inobservancia del plazo para la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, cuyo objetivo



es la protección del derecho de consumo regulado en la normativa actual.

Ya que en actualidad el consumidor y el usuario se encuentra desprotegido y abandonado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor la cual es inoperante, se encuentra fuera de ley y sin vigencia por haber sido creada de forma temporal y que en ausencia de una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, defiende así sus derechos y evitando abusos a estos.

En la presente investigación se utilizó el método científico, incurriendo en una base indagatoria, entrevistando a usuarios, consumidores y comerciantes que tuviera alguna participación en quejas y en procedimientos por habersele violentado sus derechos. Así como una fase demostrativa, se llegó a desarrollar las consecuencias de la inobservancia del plazo para la creación de una Procuraduría que proteja los derechos de los consumidores y usuarios. Utilizando también el método deductivo, basado en aspectos generales hasta llegar a delimitar la problemática, haciendo uso de recursos metodológicos, recurriendo a antecedentes históricos que dieron vida a la situación jurídica actual de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Así como el método analítico y sintético con el objeto de proporcionar conclusiones y recomendaciones adecuadas a la hipótesis planteada, respaldando esto con la técnica bibliográfica, de campo, jurídica y la técnica documental.

La presente tesis se desarrolla en cinco capítulos los cuales dentro de su contenido, se expone al derecho de consumo desde sus antecedentes estableciendo así una definición de consumo y sus sujetos, haciendo una relación con las distintas ramas del derecho, para luego explicar el derecho de consumo guatemalteco determinando sus antecedentes y su regularización, también se desarrolla las funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y deficiencias, así como las funciones que debería de llevar a cabo la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y al Usuario, sus características y la diferencia con la anterior institución explicando sus beneficios, para concluir con las consecuencias de la inobservancia del plazo determinado para la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario



CAPÍTULO I

1. Derecho de consumo

Para entender qué es el derecho de consumo, es necesario proporcionar los antecedentes y orígenes de este, por ser un derecho inherente a la persona humana ya que no se puede separar a uno del otro siendo una constante en la vida de esta, considerando el consumo una forma de satisfacer sus necesidades básicas.

Al consumo se le puede ver desde dos perspectivas, la primera denominada por el ingeniero Percy Acuña como un “fenómeno socio-cultural”¹, por lo que se puede interpretar como algo inherente a la persona para satisfacción de sus necesidades básicas, así como para alcanzar un desarrollo social, y la segunda indicada por el autor José Manuel Busto como un “fenómeno económico-financiera”² refiriéndose a este, desde la economía pura, como proceso concatenado por el cual se obtiene la satisfacción de necesidades, siendo el consumo el producto final de este proceso, estas dos perspectivas se describen detalladamente más adelante.

Para hablar de consumo es necesario saber que significa y de donde proviene teniendo sus orígenes en el latín *cosumere* que significa “gastar o destruir; para este se podría decir que es la acción y efecto de consumir bienes para satisfacer necesidades y deseos, gastar energía o un producto energético”.³ En términos puramente económicos como se dijo con anterioridad se entiende por consumo a la “etapa final del proceso

¹ Acuña vigil, percy C, **el consumo**, www.urbanoperu.com (02/04/2011)

² Busto, Lago, José, Manuel, **derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor** (02/04/2011)

³ Acuña, Ob. Cit, (02/04/2011)



económico, especialmente del productivo, definida como el momento en que un bien o servicio produce alguna utilidad al sujeto consumidor. El consumo, por tanto, comprende las adquisiciones de bienes y servicios por parte de cualquier sujeto económico. Para el antropólogo Garcua Canclin el consumo es el conjunto de procesos socioculturales en los que se realizan la apropiación y los usos de los productos".⁴

Haciendo un análisis de estas definiciones se pueden sacar elementos muy importantes, para comprender el concepto de consumo, como lo son; la satisfacción de necesidades, lo cual lo convierte en una herramienta para llegar a un desarrollo social, considerándose como un derecho inherente a la persona, haciendo necesario su regulación.

Otro elemento importante a resaltar es que, es considerado como parte final del proceso económico, viéndole de una forma más sistematizada, comprendiendo al consumo como ciencia y ya no solamente como una necesidad humana, aportando a la sociedad las bases para alcanzar un desarrollo económico.

El concepto de sociedad de consumo está ligado al de economía de mercado y, por lo tanto, al concepto de capitalismo, entendiendo por "economía de mercado aquella que encuentra el equilibrio entre oferta y demanda a través de la libre circulación de capitales, productos y personas, sin intervención estatal".⁵

La institución llamada sociedad de consumo, apareció como consecuencia de la

⁴ Acuña vigil, percy C, **el consumo**, www.urbanoperu.com (02/04/2011)

⁵ Busto, Lago, José, Manuel, **derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor** (02/04/2011)

producción en masa de bienes, activada por el taylorismo y el fordismo, que reveló que era “más fácil fabricar los productos que venderlos”⁶. Por lo que el esfuerzo empresarial se desplazó hacia su comercialización, publicidad, marketing, venta a plazos.

Este modelo fundado en los llamados “felices veinte. Se estiró, con un prolongado periodo de depresión económica, hasta que, en torno a 1970, se inició lo que algunos llaman, Tercera Revolución Industrial, la Revolución de la Microelectrónica, del Automatismo y de la informática, hecha posible gracias a los nuevos medios de comunicación, los robots y los ordenadores”.⁷

Concretamente, a partir de la Segunda Guerra Mundial, en la década de los cincuentas, la producción cobró una gran importancia, contribuyendo a aumentar las necesidades de las personas; entre otras causas, porque las exigencias del propio desarrollo capitalista condujeron a una situación en la que la demanda del consumidor debía ser a la vez estimulada y orientada, “en un mercado en constante expansión y transformación, como consecuencia del cambio estructural del primitivo capitalismo de producción en el que podemos llamar Neocapitalismo de Consumo (Democratización del consumo). A la clase trabajadora, se considerada hasta mediados del siglo XX como productora, lo central era convertirla y hacerla consumidora.”⁸

En la Sociedad Postindustrial, el crecimiento económico se vincula, “sobre todo, a la necesidad de conquistar nuevos mercados (lo que otorga especialísima importancia a

⁶Federic W. Taylor, **neocapitalismo de consumo**, www.monografias.com (02/04/2011)

⁷ Ibid.

⁸ Estrada de Illescas, Ana, Claudine; Análisis jurídico y doctrinario delo de los derechos del consumidor en Guatemala,(05/04/2011)



la publicidad). Es una sociedad que necesita más consumidores que trabajadores, de donde deriva también la ascendente importancia de las industrias del ocio, que explotan el creciente tiempo libre de los ciudadanos. Desde esta óptica mercantil y despersonalizada, los sujetos tienden a dejar de ser vistos como individuos, para pasar a ser meras funciones sociales, tanto a efectos de su utilización como a estadísticos, con finalidad política (electoral) o comercial (consumo)."⁹

Desde este momento se empieza a dar un fenómeno muy importante que luego de darse en las sociedades con mayor productividad en el mundo, buscan globalizar esta tendencia, produciendo una "sociedad de consumo" a nivel mundial que luego se expandiría a aquellos países que relativa eran inferiores económicamente pero podían ser potenciales trabajadores y consumidores.

Después de darse este fenómeno, lo que se buscaba es que esta sociedad de consumo fuese regulada, estudiada y priorizada de alguna manera para que lo fuese necesario y poner límites a esta tendencia desenfrenada.

Otro antecedente del derecho de consumo, es también la ahora llamada ciencia Económica o únicamente Economía una rama que se encuentra de la mano con las ciencias Jurídicas, Sociales y Políticas y es que no se puede dejar de mencionar ya que, para que se diera el consumo primero se debió concebir el "Fenómeno Económico"¹⁰, ya que uno de los objetivos de la vida del ser humano es la satisfacción

⁹ ibid.

¹⁰ Felipe J. Mendizábal y M, *Introducción a la economía*, (06/04/2011)

de sus necesidades; pero el hombre aisladamente no es capaz de satisfacerlas y necesita la cooperación de sus semejantes para sobrevivir. Siendo esta la base del fenómeno económico. Es decir que, cuando el hombre establece relaciones con sus semejantes para satisfacer sus necesidades se da este fenómeno, por lo que, se entiende que el consumo existe desde que el momento en que el hombre empezó a realizar el llamado Fenómeno Económico. El fenómeno económico, entonces constituye parte del Fenómeno Social en general por lo que se le puede relacionar con otros aspectos desde un punto de vista político, moral, jurídico y otros lo que producen un desarrollo económico en la sociedad.

Otro aspecto importante para el derecho de consumo es la Sociedad de Consumo, el cual según el ingeniero Percy, es un término utilizado en economía y sociología, para designar al tipo de sociedad que corresponde con una etapa avanzada de desarrollo industrial capitalista y que se caracteriza por el consumo masivo de bienes y servicios, disponibles gracias a la producción masiva de los mismos.¹¹

Debido a este fenómeno los Estados se ven en la necesidad de la creación de normativas especiales y con esto surge el derecho Mercantil pero no llena por completo las expectativas ya que solamente cubre una porción y es la producción únicamente, de materia prima destinada para el consumo y aquellas relaciones jurídicas que surgían de esta, por lo que después de 1985 la Asamblea General de la ONU adoptó, por consenso, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (Resolución 39/85). En 1999 se amplió para incluir elementos referidos

¹¹ Acuña vigíl, percy C, **el consumo**, www.urbanoperu.com (06/04/2011)

a consumo sustentable. Porque lo que fue adoptadas estas directrices por varios Estados.

Con esto surge una nueva forma de ver al consumo como una parte del llamado desarrollo sustentable que tiene como objetivo “la erradicación de la pobreza, la modificación de las pautas insostenibles de producción y consumo, y la protección y ordenamiento de la base de recursos naturales para el desarrollo social y económico.

1.1 Definición

Se entiende como consumo al “Gasto que se hace de determinados géneros; los cuales se introducen en una población para venderlos o consumirlos en la misma”¹²

Para Baudrillard el consumo se define “como la organización de las prácticas materiales, de los fenómenos de la abundancia, en substancia significativa, es la totalidad virtual de todos los objetos y mensajes constituidos en un discurso más o menos coherente. Señala que el consumo es una actividad de manipulación sistemática de signos.”¹³

Entonces se podría decir que, el consumo es el uso que hace el hombre de los bienes o servicios que están a su disposición con el fin de satisfacer sus necesidades.

A partir de las definiciones anteriores se entiende al consumo como una característica humana fundamental ya que, se utiliza para suplir necesidades de sobrevivencia, pero

¹² Diccionario enciclopédico ilustrado de la lengua española, pág. 898

¹³ Baudrillard, Jean. Hacia una definición del consumo, en: El sistema de los objetos, siglo XXI editores.

que, con el pasar del tiempo y la evolución de la sociedad se puede decir que, se ha convertido en parte de las necesidades de la sociedad y que el estudio de éste es parte de varias ciencias, como lo es la Sociología, la Economía, el "Marketing" o Mercadotecnia, Mercantil, Derecho e incluso la Psicología.

Derecho de consumo: El enfoque más importante en materia de Consumo que, se ha vuelto una necesidad para las sociedades en la actualidad, es la regularización de este, a raíz de la globalización y lo grandes mercados internacionales.

Según Stiglitz y Stiglitz, el derecho del consumidor es el "sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico en favor del consumidor para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con empresarios." ¹⁴

También se podría decir que es la "denominación que se le da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones". ¹⁵

Analizando lo anterior el Consumo es el conjunto de normas, doctrinas y principios, que regula la relación que existe entre los consumidores o usuarios, el Estado, comerciantes y proveedores, ya que el Estado es el encargado de procurar que esa relación que existe entre los particulares y los comerciantes sea conforme a la ley y que

¹⁴Stiglitz, Gabriel y Stiglitz, Rúben. En "Derecho y defensa de los consumidores", Argentina, edición La Rocca, vol 2. pág. 166.

¹⁵Nociones del consumo, www.EnciclopediaLibre.com, (06/04/2011.).



se sigan los procesos establecidos de conformidad con esta.

1.2 Sujetos

a) Consumidor: según el diccionario jurídico de Guillermo Cabanellas; “el consumidor es cualquier persona en las distintas acepciones verbales de consumidor, extinguir, acabar, destruir, y aniquilar”.¹⁶

Para la legislación guatemalteca en el Artículo tres de la ley de Protección al Consumidor y Usuario es la “Persona individual o jurídica de carácter 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.”

“El consumidor es aquella persona que cuenta con más poder que el mismo empresario, debido a que se encuentra en dependencia de la compra que realiza el consumidor, ya que sin esta el mismo negocio no podría existir.”¹⁷

“Persona o conjunto de personas que satisface sus necesidades mediante el uso de los bienes y servicios generados en el proceso productivo”.¹⁸

Desde el punto de vista del “Marketing” o mercado el consumidor es aquella persona que piensa comprar o ha consumido un producto determinado, eligiéndolo entre los de la competencia.¹⁹ Esto implica que el producto que se acerque mejor a las preferencias

¹⁶Diccionario jurídico, Guillermo Cabanellas, pág. 322.

¹⁷Estrada de Illescas, Ana Claudine, **análisis jurídico y doctrinario de los derechos del consumidor en Guatemala**, pág. 33.

¹⁸Parral, Jorge. **La psicología del consumidor**. Editorial Pemex, 2da. Edición. Chile. 1997

¹⁹ Ibid.

de un individuo determinado estará en una mejor posición a la hora de convertir a este individuo en un cliente.

Para la página electrónica de atención al consumidor en Madrid, "Consumadrid", los consumidores "son las personas, ya sean físicas o jurídicas que, como destinatarias finales, adquieren o utilizan productos o servicios de cualquier empresa o profesional. No se consideran consumidores las personas que adquieren esos artículos o servicios para comercializarlos a terceros".²⁰

Esta última coincide mucho con la definición guatemalteca que más adelante se desarrollara.

- psicología del consumidor: Para entender al consumidor se debe de observar varios puntos de vista, desde el punto de vista de mercado o económica y los procesos mentales del consumidor.

El consumidor se rige por medio de procesos mentales preestablecidos que moldean la personalidad del individuo, a través de los grupos de referencia; primarios, secundarios y terciarios como se indica a continuación:²¹

Los grupos de referencia primarios; son la familia, de la cual, el individuo aprende en primera instancia las pautas, patrones o roles de comportamiento hacia el primer grupo social que es su familia, cumpliendo con determinadas funciones y comportamientos

²⁰ **Qué es un consumidor**

http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=PTCO_ContenidoGenerico&cid=1137597422681&idioma=_es&pagename=PortalConsumo%2FPPage%2FPTCO_BuscadorDetalleTemplate, (05/04/2011)

²¹ Parral, Jorge. **La psicología del consumidor**. Editorial Pemex, 2da. Edición. Chile. 1997



que son guiados por los padres, hermanos y otros.

Los grupos de referencia secundarios; son las amistades y la escuela, es decir, el contacto con grupos diferentes que amplían o limitan el desarrollo, conocimiento y expectativas del individuo en un grupo social determinado, mediante factores socioeconómico culturales, los cuales delimitarán su función.

Dentro de los grupos de referencia terciarios; se cuentan los medios masivos de comunicación que moldean el carácter, así como las pautas y expectativas sociales a seguir, dentro de un contexto cronológico o temporal. "El comportamiento o expectativa de vida del individuo se da en una época determinada y dentro de un grupo social específico, con limitantes que estarán dadas por su nacimiento y grado de desarrollo en el status socioeconómico al cual pertenezca, o bien, por el grado de superación que motive sus actos, ya sea para crecer, permanecer o estancarse."²²

Esto quiere decir que existen varios factores por los cuales se puede explicar a los consumidores ya sean, sociales, culturales, económicos, costumbres y algunos en cuanto a los sentimientos y estados de ánimo es decir de una manera subjetiva.

b) Usuario: el diccionario de la Real Academia Española RAE define el concepto de usuario con simpleza y precisión: "un usuario es quien usa ordinariamente algo."²³

El término, que procede del latín "usuarius, hace mención a la persona que utiliza algún

²² psicología del consumidor, www.ref.pemex.com/octanaje/19psi.htm, (6/04/2011).

²³ Diccionario de la real academia española, www.rae.es, (6/04/2011).

tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público".²⁴

Haciendo un análisis de lo siguiente se entiende que usuario, en general es toda persona quien recibe algún servicio o hace uso de este, puede ser una persona individual o jurídica, puede recibir un servicio privado o público.

c) Proveedor: para el sitio virtual "e-conomic es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad".²⁵

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias, artículos, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

Por lo que se podría decir que proveedor es aquella persona individual o jurídica, quien se encarga de abastecer a otra, individual o jurídica, de todos aquellos productos necesarios y prestación de algún servicio, como lo indica la Ley de Protección al Usuario y Consumidor.

1.3 Ramas del derecho relacionadas con derecho de consumo

El derecho de consumo no es una rama autónoma del Derecho, sino una disciplina perpendicular, con elementos que se encuadran dentro del derecho mercantil, del

²⁴ Ibid. (6/04/2011)

²⁵ proveedor, <http://www.e-economic.es>, (07/04/2011).

derecho civil, el derecho administrativo e incluso del derecho procesal.

a. Derecho mercantil: según el doctor Villegas Lara el derecho mercantil en su concepto objetivo; Es el conjunto de principios, doctrinas y normas de derecho sustantivo que rigen los actos objetivos de comercio. Indicando que se refiere a una serie de relaciones jurídicas tipificadas por el código como mercantiles, cualquiera que fuere el sujeto que resultare dentro de las mismas. Indicando que esta definición es un aporte del código de Napoleón. Pero también indica que aun así no es una buena definición ya que existe una serie de dificultades para definir por completo al derecho mercantil. Cuando el doctor Villegas da un concepto de derecho mercantil guatemalteco se inclina por integrar el concepto con varios elementos, indicando entonces que debe de entenderse que "El derecho mercantil guatemalteco es el conjunto de normas jurídicas, codificadas o no, que rigen la actividad profesional de los comerciantes, las cosas o bienes mercantiles y la negociación jurídica".²⁶

Existen también otras definiciones de derecho mercantil desde varios puntos de vista como también criterios, el doctor Villegas Lara también los menciona y estos son los criterios objetivo y subjetivo. El criterio objetivo hace referencia al comercio o a los actos de comercio, mientras que el criterio subjetivo es el que se refiere a la persona que lleva la calidad de comerciante. Coincidiendo con el catedrático de la Universidad del País Vasco José Luis Fernández,

"El Derecho comercial o mercantil no es un derecho estático, sino que está en continua

²⁶Villegas lara, renéarturo, **derecho mercantil guatemalteco**, vol. I, pág. 17.

evolución adaptándose a las necesidades de los empresarios, del mercado y de la sociedad".²⁷

Por lo que en la actualidad el derecho mercantil tiene tantas leyes conexas que podría ampliar su definición apuntando a varias direcciones según sea la ley con la que se le vaya a relacionar. Es por eso una de las características más importantes de este es un derecho que se encuentra en constante evolución y adaptable es por eso que es fácil que pueda dársele un sentido tan amplio.

Pero volviendo a la definición dentro del derecho guatemalteco, Villegas Lara encuentra que para entender esta definición de modo correcto se debe de mencionar los aspectos más importantes como lo son sus elementos; el primero de estos son los comerciantes y para este tema es un elemento clave. También según este autor se debe tener una idea principal y este es que existen dos clases de comerciantes para poder dar una definición, los comerciantes individuales y los sociales, es por eso que para dar una definición adecuada, como lo indica el autor se debe buscar la definición del código mercantil de Guatemala más amplia.

Y lo anterior es lo más importante en relación al derecho de consumo o derecho del consumidor con el derecho mercantil ya que, su relación es tan estrecha que existen varios puntos en que se ve unido uno al otro por ejemplo cuando se busca dicha definición: "comerciantes: son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro cualquiera actividades que se refiera a lo siguiente:

²⁷Cuadernos mercantiles, José Luis Fernández. Universidad del País Vasco.



1. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios;
2. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios;
3. La Banca, seguros y fianzas;
4. Las Auxiliares de los anteriores.”

Al hacer un análisis profundo del Artículo dos del Código Mercantil guatemalteco se entiende porque el derecho de consumo es parte fundamental del derecho mercantil, ya que las actividades de los comerciantes están destinadas a la prestación de servicios y aunque, quizá no se encuentra regulada dentro de esta normativa pero si se incorpora de manera implícita, cuando se menciona el destino de estas actividades, son destinadas a los usuarios y consumidores.

Por lo que se entiende que no puede existir una disciplina sin la otra, ya que cuando se habla de derecho mercantil se debe hablar de todas aquellas actividades del comerciante como el párrafo anterior lo menciona, y es así como surge el derecho de consumo como consecuencia de este; también se ve la relación en el mismo título dentro del Código Mercantil, cuando en el Artículo cinco, se menciona el negocio mixto. Explica que el negocio jurídico se da cuando intervienen comerciantes y no comerciantes. Al decir no comerciantes se refiere a lo que en el Decreto 6-2003 se denomina como usuario u consumidor.

Desde otro punto de vista en donde se ve la estrecha relación entre ambas ramas es en



las obligaciones y contratos mercantiles, incluso incluyendo aquellos principios filosóficos que rigen estas como lo son la verdad sabida y buena fe guardada, indicando que se deben de “conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes”

Se puede decir que los usuarios y consumidores también se ven protegidos por estos principios y también son parte del Derecho Mercantil por ser contratantes. No siendo esto suficiente en la actualidad aunque una el derecho de consumo pertenece al derecho mercantil con la creación de la Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, y con el derecho en constante evolución permitiendo que sea más fácil el comercio, se crea una rama nueva ya que se protege a los consumidores y usuarios, garantizando la buena producción, dándole un enfoque futurista, luego con el Decreto 6-2003 se desarrollaría finalmente, creando una rama independiente llamada derecho de consumo, pero aún conservan una relación muy estrecha.

b. Derecho civil: el derecho civil es una rama muy amplia y casi es compatible con todas las otras ramas del derecho ya es el sui generis de muchas, en este caso partiendo de lo general como indica el doctor Villegas Lara en su libro Derecho Mercantil Guatemalteco; “la relación que existe entre el derecho mercantil y el derecho civil es muy estrecha al principio siendo uno parte del otro y en la actualidad gozando con autonomía completa”²⁸, pero no independiente uno de la otra sigue estando constante esa relación como se ve en el derecho sustantivo, pues lo mismo sucede con el derecho de consumo siendo esta parte del Derecho Mercantil aún se encuentran

²⁸ Ibid. Pag.5



rezagos que no habían podido ubicarse por completo al derecho mercantil, ejemplo de esto se encuentra en su quinto libro del Derecho de obligaciones; entendiendo a las obligaciones como una parte del derecho civil que comprende el estudio de las normas que regulan la relación que existe entre una persona llamada acreedor y otra llamada deudor. Y cuando se habla de obligación también se puede decir que es el “vínculo jurídico que existe entre dos personas una de ellas denominada deudor quien tiene el deber jurídico de realizar una prestación la cual puede consistir en dar, hacer o no hacer algo a otra persona llamada acreedor quien tiene la facultad de exigir dicha prestación a cambio de una remuneración.”²⁹

Cuando se hace el análisis de esta definición se entiende que aparte de la protección que se le da a esta relación jurídica existente en su propia normativa también se le puede aplicar supletoriamente el Derecho de Consumo, ya que igualmente protege cualquier acto jurídico oneroso de cualquier naturaleza, incluyendo en este caso a todos los contratos en particular regulados en el código civil.

Así como aquellas obligaciones que proviene de hechos ilícitos los cuales también algunos se encuentran regulados en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

Existe también una estrecha relación cuando se menciona el derecho adjetivo ya que en materia procesal aún siguen estando codificados conjuntamente es decir con el derecho madre del Derecho de Consumo, siendo este el Derecho Mercantil y el Civil. Incluyendo lo que tanto busca el derecho de Consumo que es la reparación de los

²⁹ Rodríguez Velásquez Villatoro, Hilda Violeta, lecturas seleccionadas y casos de derecho civil, editorial Fenix.

daños y perjuicios o la responsabilidad civil para el resarcimiento de los derechos vulnerados.

c. Derecho administrativo: el derecho administrativo, es el "conjunto de normas y principios que regulan el estudio de la función administrativa, las relaciones entre la administración pública y los particulares, las relaciones interorgánicas y mecanismos de control. Cuyo fin es el de proteger el interés social sobre el particular"³⁰.

Por lo que cuando se relaciona el derecho administrativo, con el derecho de consumo es porque la primera disciplina regula las funciones administrativas y por lo tanto a aquellos órganos que son creadas para cumplir con las necesidades de la población, todas aquellas funciones y procedimientos para que dichos órganos y entidades se rijan y organicen de forma correcta.

"El Derecho Administrativo también es definido como un derecho "privilegiado", pues la ley concede a la Administración potestades exorbitantes que no están presentes en una relación jurídica de derecho privado. Sin embargo estos privilegios tienen su límite en las garantías que el Derecho Administrativo ofrece al particular que se relaciona con la Administración.

Como se ha dicho, al mismo tiempo que se le conceden unos privilegios, se le imponen unos límites y garantías para su ejercicio. Así, existen garantías de tipo patrimonial (obligación de indemnización por la ocupación, lesión de bienes o derechos de particulares derivados de la actuación administrativa), o también de tipo jurídico

³⁰[http://www.mitecnologico.com/main/conceptoderechoadministrativoycaracteristicas.\(08/04/2011\)](http://www.mitecnologico.com/main/conceptoderechoadministrativoycaracteristicas.(08/04/2011))



(obligación de someterse a un procedimiento para dictar actos unilaterales o celebrar contratos).³¹

Por lo que el Derecho Administrativo permite la solución de conflictos ya sea entre consumidores y usuarios con los comerciantes u otras entidades que presten servicios a los particulares, de forma directa y por sus propios procedimientos sin necesidad de invocar a otro derecho lo que le permite ser una rama del derecho independiente.

³¹<http://definicion.de/derecho-administrativo>. (08/04/2011)



CAPÍTULO II

2. Los derechos del consumidor guatemalteco

Para entender porque el derecho de consumo en Guatemala, tiene tantas dificultades, es necesario destacar que aunque tiene sus antecedentes en algunas direcciones creadas por el Ministerio de Económica como más adelante se podrá observar, su antecedente principal, es tan joven como la propia Constitución Política de la República de Guatemala, ya que hasta 1985, fue que se tomó como parte importante de la sociedad y se consideró como un derecho constitucional, también se ratificó un Convenio que más tarde sería base de la Ley que regula este derecho, ahora en constante evolución.

Para la legislación guatemalteca entonces se puede decir que el antecedente principal en consumo son las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante la resolución número 39/248, del nueve de abril de 1985, en la que busca la defensa de los intereses legítimos de los consumidores.

Y esta resolución en sus anexos explica las directrices para la protección del consumidor, indicando lo siguiente:

1. "Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y teniendo en cuenta que los

consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como el de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
 - b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.
 - c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
 - d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.
 - e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
 - f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
 - g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor elección a precios más bajos.
2. Corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la

protección de los consumidores, según las circunstancias económicas y sociales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan.

3. Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

- a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- d) La educación del consumidor.
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor.
- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

4. Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural.

5. Todas las empresas deben acatar las leyes y reglamentos aplicables en los países



en que realizan sus operaciones. Deben también acatar las normas internacionales pertinentes para la protección del consumidor que hayan accedido a aplicar las autoridades competentes del país de que se trate. (En lo que sigue, las referencias a las normas internacionales."

Estas directrices entonces determinaron las bases para que en la legislación guatemalteca se incluyera la protección a los derechos de los consumidores y se buscara la creación de una institución que los avalare.

En la Constitución Política de la República de Guatemala, se recogen los antecedentes del actual derecho; ya que el Artículo número 43, reconoce la libertad de industria, de comercio y trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional imponga las leyes, pero se encuentra más específico en el Artículo, 119 literal I, en donde se establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Otro antecedente muy importante es la creación del Decreto ley 1-85 Ley de Protección al Consumidor creado en 1985, del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de ese año, según la página electrónica de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

La cual buscaba 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.”³²

Actualmente este derecho se encuentra regulado en la legislación Guatemalteca en el Decreto 6-2003, el cual recoge todos aquellos derechos y procedimientos a seguir para cumplir con su objetivo el cual es el de proteger y promover a los consumidores y usuarios.

2.1 Definición de derecho de consumo guatemalteco

Para la legislación guatemalteca entonces se podría decir que es el conjunto de normas, principios, doctrinas e instituciones que regula la relación que surge en aquellos actos jurídicos que se realizan entre proveedores y consumidores o usuarios, y aquellas formas de resolver los conflictos que surjan de esta.

2.2 Ley de Protección al Consumidor y al Usuario

El Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario tiene como objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

³²Escrito por administrador, <http://www.diaco.gob.gt>, (08 de Abril de 2011).

Lo que busca esta ley y cuyo objeto se encuentra plasmado dentro de las disposiciones de la ley que se adapte a las necesidades de una sociedad moderna, así como desarrollar los acuerdos firmados y ratificados por Guatemala, y desarrollar lo que ya garantiza la Constitución Política de la República de Guatemala.

2.2.1 Principios

Los principios son directrices o lineamientos que sirven para darle una noción fundamental básica para inspirar la creación de las normas, en este caso a las normas en materia de Derecho de consumo.

Doctrinarios: dentro de los principios doctrinarios del derecho de consumo se pueden mencionar; a aquellos que forma parte del derecho en general así como algunos específicos que también forman parte del derecho Civil y Mercantil, debido a la relación que existe con estas materias.

- **Legalidad:** es un principio general del derecho y este indica que ninguna ley puede ser contraria a las disposiciones de la constitución política de la república de Guatemala, es decir que todo acto se debe fundamentar conforme a las disposiciones legales en especial a la Carta Magna.
- **Autonomía de la voluntad:** Este principio es característico de las leyes civiles y se refiere a que las partes pueden pactar todo lo que no sea contrario a la ley, como lo indica el Artículo cinco de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- **"Pacta sum servanda":** Este principio también es característico en materia civil y se refiere a que lo que se pacta entre las partes al momento de una contratación se



vuelve automáticamente ley entre estas, es decir que a las condiciones pactadas se deben de someter, este tiene su fundamento en el Código Civil.

- **Verdad sabida:** Este principio es fundamental en todo tipo de actividad mercantil es decir que se debe de proceder siempre de forma honesta, es decir como es característico en toda actividad mercantil pese al poco formalismo de las mismas se debe de actuar de forma honesta, teniendo fundamento en el Artículo 669 del Código de Comercio.
- **Buena fe guardada:** Este principio también es fundamental en el Derecho Mercantil y sus leyes conexas, consiste en que todas aquellas actividades mercantiles realizadas deben de ser licitas y carecer de vicios ocultos, teniendo fundamento en el Artículo 669 del Código

Legales: en cuanto a los principios legales en que se basa la Ley de Protección al Usuario y Consumidor en el Artículo uno, se encuentran implícitos al momento en que se redactó en este cuerpo legal y son:

- **Tutelaridad o protección:** Este principio se encuentra plasmado en toda la ley es decir que inspiro al legislador para la creación de la misma, buscando resolver aquel desnivel que existe entre el consumidor o usuario frente al comerciante, proveedor o servidor. Poniéndoles a un mismo nivel para la promoción de sus derechos.
- **Derechos mínimos:** Son derechos que se encuentran plasmados dentro de esta ley, consideramos como derechos imprescindibles, para los usuarios y consumidores los cuales no pueden ser modificados ni tergiversados o minorados, al contrario si pueden ser mejorados.

- **Irrenunciabilidad:** Este principio es uno de los más importantes ya que implica uno de los objetivos principales de la ley; el usuario y el consumidor no puede ser obligados a renunciar a los derechos que ella están plasmados y si lo hiciere no será válido.
- **Interés social:** este consiste en que la aplicación de la ley es de interés social ya que es de observancia general es decir que su interés prevalecerá siempre sobre el particular, será aplicada toda la república y como lo indica la misma se aplica a todos los agentes económicos ya sea que se trate de personas naturales o jurídicas.
- **Orden público:** cuando se habla de orden público, se refiere a todas aquellas normas y principios que se encargan de mantener a una sociedad en un estatus de legalidad, es decir de conformidad a sus normas.

2.2.2 Sujetos

Para la el Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los sujetos se encuentran definidos en las disposiciones generales, para mayor entendimiento del mismo e indican lo siguiente:

- a) **Consumidor:** "El consumidor es aquella persona individual, jurídica, de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiere, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza."
- b) **Usuario:** "Usuario es la persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado".



- c) Proveedor: "El proveedor es la 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 producción, fabricación, 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".
- d) 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."

2.3 Derechos y obligaciones de los usuarios y proveedores

Según la sección I del Decreto 6-2003 del Congreso de la República, estos son los derechos y obligaciones que deben de ser considerados como básicos y mínimos para los consumidores y usuarios, los cuales son irrenunciables.

A. Derechos de los usuarios: el Artículo cuatro de la ley indica lo siguiente:

- "a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio.
- c) La libertad de contratación.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios,

indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar.

- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente él envió o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
- i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con



respecto a un bien adquirido o un servicio contratado."

Estos incisos engloban los derechos más importantes de los consumidores tales como el derecho de Reposición del producto, la sostenibilidad de los precios, o la devolución de productos no pedidos entre otros es importante recordar que estos derechos son irrenunciables y mínimos, es decir que no se pueden dejar de aplicar aunque se contrate lo contrario y se pueden superar pero no minorar.

B. Obligaciones: "a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo, y condiciones establecidas en el convenio o contrato.

b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.

c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios."

Para que se puedan exigir los derechos de los consumidores, también se debe de cumplir con las obligaciones que indica la ley en el Artículo 5, es por eso que lo más importante según lo anterior es que los consumidores o usuarios, paguen por los bienes y servicios según las condiciones que sean pactadas.

C. Derechos y obligaciones de los proveedores: según el Artículo 14 de esta ley "Son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país:

- a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.
 - b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
 - c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
 - d) Los demás que establecen las leyes del país.”
- D. Obligaciones: “a) Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
 - c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
 - d) *Cumplir con las leyes tributarias del país.*
 - e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
 - f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.



- g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos, u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las



pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.

- ñ) Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado -IVA-.
- o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- p) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea capacitada para ese servicio.
- q) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- r) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
- s) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público

sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo especialmente para la salud.

- t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
- v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables.”

Dentro de las obligaciones más importantes de los proveedores de las indicadas en el Artículo 15 de la ley, es la de extender factura, utilizar el idioma español en especificaciones de su contenido, manejo y uso, responder por los vicios ocultos que tuvieran los productos de la transacción o por daños de instalación, etc., diferentes a la garantía.

Otra obligación importante es la de incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases incluyendo el valor agregado.

Y uno de los más importantes es el de atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, ya que como lo indica la ley debe de ser sin condición alguna, recordando también que estos debe de ser conforme a los términos en que se contrató se adquirió el producto o servicio.

2.4 Prohibiciones de los proveedores

“Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores:

- a) El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.
- b) La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio.
- c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
- e) La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.



- f) El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables.
- g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
- h) Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello.
- i) Cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.
- j) Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta Ley.”

La ley de protección al consumidor y usuario es muy exigente en este sentido reiterando a la prohibición de cobros de precios superiores a los exhibidos, así como a la adulteración de los productos, y la venta posterior de estos a la fecha de su vencimiento.

En cuanto a la seguridad de los productos y servicios se puede decir que los Artículos 39 al 46 se indican cómo se debe de hacer el manejo de los productos referente a su seguridad.



2.5 Información al consumidor o usuario

Información de productos peligrosos; “Los productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la vida, la salud o integridad física de los consumidores o usuarios o de los animales, para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que puedan ser utilizados con la mayor seguridad posible. En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando previamente al consumidor o usuario y a quienes puedan verse afectados por tales riesgos para que se tomen las medidas preventivas que correspondan.”

“ El proveedor que, posteriormente a la introducción de un bien en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, especialmente en el caso de medicamentos, deberá comunicarlo de inmediato al órgano estatal que corresponda y a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor e informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social adecuados al caso, sobre la existencia de tales riesgos o peligros y de ser necesario, deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes los hubieren adquirido. En casos especiales en donde se hubiere causado un daño grave a los consumidores o usuarios, el proveedor responsable deberá indemnizar a los mismos en la forma legal que corresponda.”

2.6 Cumplimiento de normas

“Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud, las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, respectivamente, así como todos aquellos reglamentos técnicos de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional. La obligación de cumplir con dichas normas se aplica también a aquellos productos que han sido exportados, rechazados e internados nuevamente al país. Estos se tratarán como importaciones, para efecto de verificar su inocuidad.”

Fecha de vencimiento: “Deberá constar en el envase o empaque de las medicinas o alimentos, bebidas o de cualquier otro producto perecedero, las fechas de producción y de vencimiento de los mismos, así como las reglas para su uso.”

Responsabilidad solidaria: “Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente la peligrosidad de un bien o servicio, o su toxicidad en niveles considerados nocivos para la salud o seguridad en las personas, los daños o perjuicios que de su consumo se deriven serán de responsabilidad solidaria entre el productor, importador, distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.”

2.7 Infracciones y Sanciones

Las infracciones se encuentran reguladas en el capítulo VI de la ley, en los Artículos 68 al 76 en los que se explica detalladamente cuales son.



A) **Infracción:** "Toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

Los funcionarios y empleados de la Dirección que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad."

Clases de Infracciones: La Dirección deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco UMAS. Las "UMAS" como más adelante se explica son calculadas en Unidades de Multa Ajustables. Equivalentes al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio) a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones: a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente Ley.

b) No cumplir con sus obligaciones.

c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.

d) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.



- e) La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes, usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios.
- f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección, siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.
- g) Proporcionar información no susceptible de comprobación, o que induzca a error o engaño.
- h) Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas en esta Ley.
- i) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en las que se le otorga un crédito.
- j) No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios o para la seguridad de sus bienes.
- k) Cuando, en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.
- l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario.

- m) No proveer el libro de quejas que establece la presente Ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección.
- n) Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotados los folios respectivos. En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos.
- ñ) No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- o) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.
- p) No registrar en la Dirección los contratos de adhesión.

Casos especiales: constituyen casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores o usuarios, los siguientes hechos:

- a) Precio Superior: Quien cobre un precio superior al exhibido, informando o publicado, se le impondrá una multa de quince a veinte UMAS.
- b) Fraccionamiento del precio: Quien fije precios fraccionados para los distintos elementos de un bien y servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el



incremento del precio normal para dicho bien o servicio, se le impondrá una multa de diez a veinticinco UMAS.

- c) Condiciones de entrega: Quien incumpla con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor, se le impondrá una multa de diez a veinte UMAS.
- d) Adulteración de productos: Quien adultere productos, ya sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad, se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.
- e) Contenido inferior: La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto, dará lugar a una multa de veinte a ochenta UMAS.
- f) Obstrucción o resistencia: Quien por cualquier acto o acción dolosa que obstaculice o impida la acción de investigación y fiscalización de la Dirección, se le impondrá una multa de quince a cincuenta UMAS.
- g) Publicidad: Por la utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor, se le impondrá una multa de cuarenta a ochenta UMAS.
- h) Garantía: No extender garantía de productos que vende el proveedor, de conformidad con lo establecido en la presente Ley o por no extenderla completa, se le impondrá una multa equivalente a cincuenta UMAS.
- i) Abuso de derecho: A las organizaciones de consumidores o usuarios que contravengan las limitaciones contenidas en el Artículo 10 de esta Ley, se les



impondrá una multa equivalente a veinticinco UMAS.

- j) Negligencia: Quien en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor o usuario, debido a fallas o deficiencias en la identidad y procedencia del respectivo bien o servicio, y la seguridad en su uso, se le impondrá una multa de veinte a cincuenta UMAS.

Reparación, restitución, reposición o devolución: "Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados, cuando procedan, el consumidor o usuario, previa devolución al proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

El ejercicio de estos derechos deberá hacerse efectivo ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por el hecho imputable al consumidor o usuario. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor. Para los productos perecederos el plazo no podrá ser mayor de siete días."

Reposición de productos: "Los productos que los proveedores, siendo estos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores o usuarios y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo, asimismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución, si los hubiere, y de las indemnizaciones



que se hayan debido pagar, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.”

B) Sanciones: “Siempre que los consumidores o usuarios incurran a violaciones a lo negociado o pactado con los proveedores o prestadores de servicios y tal circunstancia pueda ser comprobada por éstos, podrán ser sancionados de acuerdo a lo establecido en el propio contrato o negociación de que se trate, pero en todo caso se garantiza el derecho del consumidor o usuario a ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o legal que corresponda.”

“Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta ley.
- b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- c) Multas, las cuales serán calculados en Unidades de Multa Ajustables (UMAS). (El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio).



d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación en el país.

Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.

2.8 Procedimientos

La Ley no indica exactamente un procedimiento en orden pero se puede empezar por lo que denomina la Ley como el libro de quejas, cuya finalidad es la de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, indicando que todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

En el reglamento de esta Ley en su Artículo 17; se encuentra regulado que cuando "el consumidor o usuario no obtenga solución a su queja dentro del término de ocho días hábiles, así como al que se le impidió el acceso a registrar su reclamo, deberá presentar la denuncia directamente a la Dirección o a través de otros medios que ésta ponga a disposición de los consumidores o usuarios, debiendo presentar el documento



que acredite la adquisición del bien o del servicio presentado.”

a) Procedimiento administrativo: En el Artículo 77, de esta ley indica que la “Dirección actuara de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse de que las infracciones a esta ley sean debidamente sancionadas.

En el siguiente artículo también indica que para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a lo indicado en la ley pueden resolver sus conflictos conforme a los procedimientos siguientes:

- Arreglo directo conciliatorio entre las partes.
- Arbitraje de consumo en particular es de común acuerdo.
- Procedimiento administrativo.

Todos estos son de común acuerdo, se debe de realizar las actuaciones del procedimiento administrativo en actas. Y la Dirección contará con un cuerpo de conciliadores y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación.

Se debe plantear la queja la cual es el primer paso, por el consumidor o usuario que se considera agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la Dirección, en el cual expresará la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestados de servicios



contra quien plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

Citación: la citación se podría considerar como el segundo paso después de la queja y se encuentra en el Artículo 88, de la ley Protección al consumidor y usuario del congreso de la República de Guatemala y manda lo siguiente:

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

- **Notificación:** este se podría considerar como el tercer paso y se encuentra regulada en el Artículo 87 del mismo cuerpo legal:

“La Dirección notificará en forma personal a los interesados citándoles para el efecto por correo certificado la recepción de la citación, en caso de incomparecencia por medio del procedimiento de notificación que indica el código civil y mercantil y para seguir con el debido procedimiento las partes deben comprobar que fueron notificadas con referencia expresa de lugar, forma, día y hora.”

- **Audiencia :** la audiencia se consideraría el cuarto paso y se encuentra regulado en el Artículo 89 de la ley la cual regula lo siguiente:

“Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección buscará dirimir la

controversia o conflicto buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará.

Si se llegara a un acuerdo, el conciliador de la Dirección levantará acta que documente los acuerdos a que hayan llegado las partes.”

- *Segunda Audiencia:* la segunda audiencia es llamada en la ley como procedimiento sancionador y la ley lo regula en el Artículo 90, de la siguiente manera:

Si en la audiencia no se logra conciliación o el sometimiento al arbitraje de consumo, la Dirección deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente Ley. 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 la defensa.

Rebeldía: según el Artículo 91 de la ley puede existir rebeldía “Si el infractor no evacua la audiencia la Dirección procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía.”

Prueba: la prueba está regulada en el Artículo 92, y se da “Dentro del procedimiento habrá un periodo de prueba que tendrá un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba.”

Prueba pericial: la prueba pericial se da según el Artículo 93 "en los casos que sean necesarios, la Dirección podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emitan dictamen."

En el Artículo 94 se norma "Si la Dirección considera necesario, deberán designar un perito. La Dirección debe elaborar una lista de peritos expertos en la materia objeto de la queja, entre los cuales puede escoger. El infractor podrá proponer un experto a su costa."

En el Artículo 95 los impedimentos para ser perito el cual regula lo siguiente "No podrán desempeñarse como peritos los miembros del Organismo Judicial. Tampoco podrán serlo quienes tengan con las partes o con la controversia que se somete a su peritaje, alguna de las relaciones que den lugar a abstención, excusa o recusación de juez, de conformidad con la Ley del Organismo Judicial."

En el 96 se norma los requisitos del dictamen que el perito deberá presentar "su dictamen dentro del plazo que le fije la Dirección, el que no deberá ser mayor de cinco días, a menos que la naturaleza del asunto requiera un lapso mayor. El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la materia que se le solicite, estableciendo, según su criterio y pruebas o análisis realizados, a qué persona o entidad le asiste la razón."

En el 97 se indica que la Publicidad de" Todos los expedientes que inicie la Dirección son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas en el procedimiento,



sus abogados y representantes.”

Resolución: indicada en el Artículo 98, que concluido el proceso o procedimiento, se dictará resolución dentro de 5 días siguientes “debiendo la Dirección, en base a las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso afirmativo. La resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.”

Este procedimiento también puede ser iniciado desde la página electrónica de la

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por el consumidor o usuario, ingresando sus datos en las casillas correspondientes y esta institución inicia de oficio su investigación.

Daños y perjuicios: Según la ley las obligaciones, deberán de indemnizarse al efecto por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las leyes del país. Si los hechos fueran constitutivos de delito, se presentará la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público para los efectos respectivos.

2.9 Aplicación de las Sanciones

La aplicación de las sanciones en la ley se encuentra en los Artículos 99 al 101 y regulan lo siguiente:

- a) Competencia: “La aplicación de sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la Dirección, salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos jurisdiccionales. En el trámite administrativo que se siga



para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores o usuarios, la Dirección debe actuar con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones. Si de la investigación que se realice apareciera la comisión de un delito, la Dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá, de oficio, el hecho en conocimiento del Ministerio Público.”

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

a) Si la sanción consiste en la imposición de multa, ésta deberá pagarse dentro de los diez días siguientes en la Tesorería de la Dirección, con cargo específico a sus fondos privativos. En caso de incumplimiento, el cobro se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:

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

- b) En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la Dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción.
- c) Prohibición de doble sanción. Por cada infracción que se cometa, la Dirección aplicará una sanción. Sin embargo, cuando un mismo hecho constituya más de una infracción, se aplicará la sanción de mayor valor.

Destino de los fondos: los fondos recaudados en concepto de multas y sanciones que se impongan y provengan por la aplicación de esta Ley, ingresaran a los fondos privados de la Dirección, para promover la educación al consumidor.

2.10 Extinción de la responsabilidad

La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley y su reglamento, se extinguen en los casos siguientes:

- a) Cumplimiento de la sanción;
- b) Prescripción de la responsabilidad;
- c) Prescripción de la sanción; y,
- d) Por conciliación."

Prescripción: "La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley prescriben por el transcurso del plazo de tres años, los que principian a contarse a partir de la fecha en que se cometió la infracción, y si se hubiere impuesto alguna

sanción desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución que la impuso.

El plazo de prescripción se interrumpe por:

- a) La notificación al infractor de la orden de instrucción del procedimiento para determinar su responsabilidad.
- b) La notificación de la resolución que determina la responsabilidad del infractor y la sanción que se le impone.
- c) El reconocimiento expreso o tácito, por parte de la persona señalada como infractor, de que cometió la infracción.
- d) Por cualquier acto o gestión escrita de la persona señalada como infractor dentro del expediente administrativo, o cualquier otro tipo de actuación producida por funcionario o profesional que esté investido de fe pública.
- e) La renuncia del infractor a la prescripción consumada."

2.11 Derecho de consumo comparado

El derecho de consumo es una rama del derecho muy joven comparada con algunas, otras pero en Guatemala es una rama del derecho bastante joven e incluso comparada con algunos países un ejemplo de esto es el de varios países como es el caso de España, México, Costa Rica y algunos otros más.

- Derecho de consumo en España: el derecho de consumo Español cuenta con el Instituto de Consumo quien se encarga de este tema en la actualidad. Pero la

evolución de derecho de consumo ha sido bastante considerable de conformidad con la promulgación de la Constitución de 1978, la protección de los consumidores y usuarios se convierte en un principio básico que obliga al Estado asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades en este ámbito. Así, en su Artículo 51 se ordena a los poderes públicos que:

- Garanticen la defensa de los consumidores y usuarios.
- Protejan su seguridad, salud e intereses económicos.
- Promuevan la información y la educación de consumidores y usuarios.
- Fomenten las organizaciones de consumidores y usuarios y las oigan en lo que pueda afectar a éstos.

Cumpliendo con el mandato de la Constitución, las Cortes Generales aprobaron el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido (reformado) de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Este texto, y las leyes promulgadas al efecto por las Comunidades Autónomas, constituyen las bases sobre las que se asienta la protección y defensa de los consumidores y usuarios, que no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.



Comparado con Guatemala quien tiene una legislación en materia de consumo muy joven; en España, no solo el "Instituto" se encarga de la protección del consumidor, también existe en cada región una institución quien presta el servicio al consumidor información, procedimientos a seguir en línea y explicación de sus derechos es el caso de Madrid en la página electrónica denominada "Consumadrid".

En Guatemala se cuenta con una página de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor "DIACO", pero no existe mucha información al respecto y aún estamos faltos de educación y capacitación frente al tema.

- Derecho de Consumo en México: el gobierno Federal de México promovió el 24 de diciembre de 1992, la Ley Federal de Protección al Consumidor. En donde se indica según su capítulo I, de las Disposiciones Artículo 1. Que la ley es de orden público e interés social y sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. Igualmente dentro de esta ley se promueven la educación y divulgación de los derechos del consumo adecuado de los productos.

Juntamente con esta ley se crea "La Procuraduría" quien elaborara material informativo, de orientación y de educación a los consumidores y acuerda con los proveedores su divulgación en los lugares o establecimientos respectivos. También toma medidas de apremio, impone multas, aplica medidas precautorias como la Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios entre otras cosa.

México también es un país cuya legislación en materia de consumo es bastante joven y

es muy parecida a la guatemalteca en varios aspectos e incluso en materia mercantil, pero en este caso, si cuenta con un órgano permanente cuyo objetivo es de velar por los derechos de los consumidores la cual es llamada la "Procuraduría". Este es un ejemplo claro de una institución creada para el servicio del consumidor y de carácter permanente y con carácter vinculante, y que tiene procesos que cumplen con la protección de los consumidores y los usuarios.

- Derecho de consumo en Costa Rica: en Costa Rica, se encuentra regulado el derecho de consumo en el Decreto número 7472, en la "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumo" cuyo objetivo es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

La Comisión para promover la competencia puede ordenar, mediante resolución fundada y tomando en consideración la capacidad de pago, a cualquier agente económico que infrinja las disposiciones contenidas en el capítulo III del Decreto , así como la promoción y Defensa efectiva del Consumidor según los procedimientos indicados en la misma. También indica el mismo que con base a legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, y sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte,



promueve e indica los derechos de los consumidores indicando un catálogo de estos.

En comparación con la legislación guatemalteca la de Costa Rica quizá es un poco más efectiva en cuanto a los procedimientos y la resolución de conflictos, y sus leyes son más elaboradas ya que buscan las resoluciones de conflictos de una manera diferente ya que se puede aplicar la costumbre y usos algo que no está regulado en nuestra legislación.

- *Derecho de Consumo Argentino: en la Argentina, el Derecho del Consumidor aparece legislativamente aplicado por primera vez con la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (Ley nº 24.240) sancionada el 22 de septiembre de 1993. Más tarde, se sancionó el Artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina (1994) sobre derechos de los consumidores. En los últimos años, fueron sancionadas las leyes provinciales del Consumidor de las provincias de Buenos Aires (2003) y San Juan (2006). El 12 de marzo del 2008 se modificó la ley 24.240, mediante la sanción de la ley 26.361. Las modificaciones han sido para ampliar las garantías del consumidor, la creación del daño punitivo, entre otras, generando una gran innovación legislativa, solo se crítica el veto presidencial exceptuando a la actividad aeronáutica. En la actualidad existe la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, es quien se encarga de la promoción de los derechos del consumidor, así como también aplica multas y sanciones y procedimientos Arbitrarios para la resolución de conflictos.*

Argentina se caracteriza por ser un país cuya legislación ha servido de ejemplo para otros países, este caso es en materia de consumo, cuya legislación y principios ha servido de guía para la creación de la normativa guatemalteca, a diferencia nuestra

legislación si tiene una institución permanente con carácter dependiente del Estado llamada la Subsecretaría de Defensa del consumidor, y cuya funciones son de carácter permanente y vinculante.

- Derecho de consumo en Panamá es conocido internacionalmente como un país comerciante por naturaleza por lo que no era de esperarse que el derecho de consumo fuera una institución fuerte.

Por lo que este cuenta con la comisión libre competencia y asuntos del consumidor, quien se encarga de la protección de los consumidores y cuenta con su propia legislación que regula las sanciones y Procedimientos que el estado debe aplicar para la libre competencia, así como para garantizar la protección de los consumidores y evitar abusos a este.

Este país también cuenta con el "Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (I.PA.DE.C.U.)", esta es una asociación sin fines de lucro, no gubernamental, fundada en 1995, en la República de Panamá, formada por Abogados y estudiantes de derecho, preocupados por el estudio y desarrollo de los derechos de los Consumidores de bienes y servicios en general, y de los Usuarios de Servicios Públicos.

Proyecto informativo: Que trata de desarrollar una nueva alternativa informativa, para que los consumidores de Panamá, puedan tener un adecuado aprovechamiento de sus derechos. Este proyecto está destinado a educar y capacitar al consumidor dentro del modelo de asesoramiento legal, buscando como resultado la conformación de una nueva cultura del consumidor, en la cual pueda aprovechar las oportunidades que le



ofrece la sociedad moderna, en favor de su propio desarrollo humano y social convirtiéndose en una fuerza multiplicadora en sus respectivas comunidades o distritos sobre cómo hacer cumplir sus derechos.



CAPÍTULO III

3. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario

A lo largo de los años el Ministerio de Economía, ha creado varias dependencias o Instituciones que han buscado de alguna manera contribuir con el fortalecimiento en el tema de los derechos de los consumidores como fueron los casos de:

- “La Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos, creada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto No. 90 Ley de Emergencias Económica.

- Dirección General de la Economía Nacional; creada por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948.

- Dirección General de Comercio Industrial y Controles, creada por el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949.

- Departamento Administrativo de Economía y Trabajo creado por el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 por la suspensión de la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la Oficina que se cancelaba.

- Dirección de Política Comercial y Financiera; El 31 de mayo de 1966 se estableció en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera, entre las atribuciones que se le otorgaban, se decía



que debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

•Oficina de Control de Precios; Por Acuerdo No. 79 del Ministerio de Economía de fecha 17 de septiembre de 1979 del Ministerio de Economía de fecha 17 de septiembre de 1974 se creó la Oficina de Control de Precios adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, para lograr los objetivos de las medidas anti inflacionarias que se habían fijado el Gobierno.

•Dirección General de Comercio; "En el Acuerdo Gubernativo No. 88-85 fecha 11 febrero de 1985, el Jefe de Estado, considera crear la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior y la Oficina de Regulación de Precios del citado Ministerio y tendría jurisdicción en toda la República y una duración indefinida. Se canceló el Centro Nacional de Promoción de las Exportaciones GUATEXPRO, con el objeto de racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de funciones."

3.1 Creación

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor también conocida como "DIACO" fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995.

Actualmente sus funciones y órganos se encuentran regulados en el Decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual entro en vigencia el 26 de marzo de 2003.



Y el 10 de diciembre del 2003 se publicó el Acuerdo Gubernativo 777-2003 que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario con vigencia desde el 22 de diciembre de 2003. Cuyo objetivo principal es el desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

La Ley mencionada anteriormente regula en su Artículo 53, lo siguiente referente a la creación de la Dirección, “Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.”

Según la página virtual de la DIACO, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor sus estrategias son las siguientes:

“La DIACO procurará que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a la Leyes en materia de Protección al Consumidor.

Deberá atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

Para ello la DIACO está compuesta de varios departamentos que tienen a su cargo la



aplicación de la Ley.”³³

3.2 Atribuciones

Se consideran como atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, según el Artículo 54, del Decreto 6-2003 las siguientes:

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

³³<http://www.diacogob.gt>, (16/06/2011).



uso de servicios.

g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.

h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.

i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.

j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.

k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.

l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.

m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios,



proporcionándoles capacitación y asesoría.

n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.

ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.

o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.

p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.

q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.

r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.

s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.

t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.

u) Las demás que le asigne esta Ley.”

Como lo indica la literal "r" una de las atribuciones más importantes de la "DIACO" es la de registrar contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores, pero no solamente es su objetivo sino como lo indica el Decreto 6-2003, la protección contractual también lo es indicado en la sección VII refiriéndose cuales son los derechos de quienes se adhieran a los contratos.

3.3 Misión

Educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones.

3.4 Visión

Que los consumidores guatemaltecos conozcan y ejerzan sus derechos de consumidores y usuarios.

3.5 Objetivo General

La Dirección de atención y asistencia al consumidor deberá asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios." ³⁴

Otra de sus funciones es también los programas de tutela indicado en el Artículo 66 del "Decreto 6-2003", "que esta institución representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las

³⁴www.díaco.gob.gt, (16/6-06/2011).

acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario”.

También indica que se debe implementar los siguientes programas:

- “a) Defensa legal del consumidor o usuario.

- b) Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.

- c) Educación y orientación al consumidor o usuario.

- d) Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.

- e) Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.

- f) Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.

- g) Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.”

Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con mayor énfasis las áreas siguientes; según el Artículo 67 de este mismo decreto:



- "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 y servicios.
- h) Alimentos."

3.6 Órganos

Según el Decreto 6-2003 los órganos deben corresponder a un nivel jerárquico siguiente:

Director: Según este mismo Decreto regula en el Artículo 55, lo siguiente:

"El Director es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha Dirección, ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la ley, así mismo tendrá a su cargo la representación legal de la Dirección."

Y el Artículo 56 indica las calidades para ser Director de esta Institución las cuales son las siguientes:

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

Según el Artículo 57 de este Decreto lo nombra El Director el Ministro de Economía.

Así como el Artículo 58 indica porque causas puede ser removido.

“El Director podrá ser removido por el Ministro de Economía, fundamentado en las causales siguientes:

- a) Por cometer actos fraudulentos, ilegales o evidentemente opuestos a las atribuciones o intereses de los consumidores o usuarios, de la Dirección y del Estado en general.
- b) Por actuar o proceder con manifiesta negligencia en el desempeño de sus funciones.
- c) Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción o por padecer incapacidad física que lo imposibilite para el ejercicio del cargo.
- d) Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso.”



Según el organigrama de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el director es el máximo en la escala jerárquica del organigrama (puede verse en anexos).

En el Artículo 59 se mencionan las atribuciones del Director que literalmente se regula así:

“Además de las funciones establecidas en la presente Ley, son atribuciones del Director;

- a) Planificar, organizar, controlar, dirigir e integrar los recursos físicos, humanos y financieros de la Dirección.
- b) Velar por el cumplimiento de la presente Ley y sus respectivos reglamentos.
- c) Presentar el proyecto de presupuesto anual de la Dirección, al Ministerio de *Economía para su discusión y aprobación.*
- d) Crear las secciones técnicas que se requieran para el buen funcionamiento de la Dirección, señalándoles sus funciones.
- e) Promover la colaboración con otros organismos nacionales o internacionales u otros estados, en relación con las materias contenidas en la presente Ley y sus reglamentos.
- f) Diseñar las políticas de la Dirección para la consecución de sus objetivos.
- g) Las demás que sean inherentes a su cargo.”



En el reglamento del Decreto 6-2003 regulado en el acuerdo Gubernativo 777-2003, en el Artículo 34, se menciona que además de las atribuciones que le confiere la Ley, el Director deberá establecer la estructura organizacional que permite a la Dirección cumplir con los objetivos y atribuciones que se le asignan, para lo cual deberá emitir el instrumento legal correspondiente.

Según el organigrama de esta Institución el Subdirector es el segundo de la jerarquía y el Artículo 60 indica las calidades que se deben tener para serlo "La Dirección contará con un subdirector. Para ser subdirector se requieren las mismas calidades del Director y así mismo será nombrado por el Ministro de Economía.

En caso de ausencia o impedimento temporal del Director, asumirá el cargo el Subdirector."

También en el reglamento regulado en el acuerdo Gubernativo 777-2003, en el Artículo 35 regula que la "Dirección contará con un Subdirector, quien en caso de ausencia o impedimento temporal del Director asumirá el cargo del mismo."

Los consultores al igual que las asesorías se encuentran en el mismo nivel jerárquico y en la ley se encuentran reguladas en los Artículos 61 y 62 de la manera siguiente:

"Consultores. Los consultores se incluirán en un listado o banco de datos de técnicos y profesionales en diferentes ámbitos jurídicos, sociales y económicos, que podrán ser consultados por la Dirección durante el procedimiento administrativo. Deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que



regula esta Ley y deberán estar en el goce de sus derechos civiles.

En sus actuaciones se desempeñaran con independencia de criterio, aplicando sus conocimientos y experiencia en lo que fueren requeridos, debiendo sujetarse a lo prescrito por esta Ley y devengarán para los casos que fueren nombrados conforme a los honorarios pactados.”

Asesoría: “La Dirección contará con un cuerpo de asesores, jurídicos, técnicos y administrativos, quienes serán nombrados por el Director y desempeñarán las funciones inherentes a su cargo. Su función principal será asesorar a la Dirección en el ámbito de su competencia según las atribuciones que le otorga la presente Ley.”

- Departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO: como antecedente importante de la Dirección de atención y asistencia al consumidor es importante mencionar a las siguientes:

Departamento de servicios al consumidor: Se encarga de recibir y diligenciar todos los reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios por todas aquellas situaciones que vulneren los derechos de los consumidores y usuarios.

Departamento de promoción y asesoría al consumidor: se encarga de la coordinación de los estudios, investigaciones, análisis y encuestas relativos a los temas de actualidad con referencia al comercio y consumo.

Departamento de verificación y Vigilancia: este departamento se encarga de recibir y analizar toda la información recibida, que sea relacionada con los consumidores al



momento de recibir un reclamo y lleva a cabo la investigación respectiva para el cumplimiento del orden legal.

3.7 Patrimonio

Según el Artículo 63 de este mismo cuerpo legal el patrimonio de la Dirección se integra con:

"a) Los fondos que se le asignen anualmente en el Presupuesto General de

Ingresos y Egresos de la Nación.

b) Los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales o internacionales.

c) Los bienes de cualquier naturaleza que le sean transferidos por el

Gobierno de la República o por entidades descentralizadas por el Estado.

d) Las donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas, salvo las de proveedores o prestadores de servicios que pretendan un beneficio particular.

e) Los fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación.

f) Fondos provenientes del ingreso por pago por sanciones que incrementarán y constituirán sus fondos privativos."

En el reglamento contenido en el acuerdo Gubernativo 777-2003, en el Artículo 40, indica que la asignación presupuestaria, los fondos que se le asignen anualmente en el



presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado deberán ser los que le permitan atender con eficiencia y eficacia los programas de tutela al consumidor y usuario, así como las demás funciones y atribuciones que establece la Ley.

En cuanto al destino de los fondos privativos indica el mismo reglamento que aquellos que provengan de los ingresos de las sanciones que cobre la Dirección, será principalmente para promover la educación al consumidor y usuario. Para efectos del reglamento indica el Artículo que se entiende como educación la realización de congresos, seminarios, talleres, campañas publicitarias por los medios masivos de comunicación y elaboración y distribución de cualquier material impreso, que divulgue los derechos y protección de los consumidores y usuarios.

3.8 Fiscalización

El Control y fiscalización se encuentran regulados en el Artículo 64 el cual indica lo siguiente:

"La inspección, fiscalización y control de las operaciones contables y financieras de la Dirección están a cargo de la Auditoría

Interna de la misma y de la Contraloría General de Cuentas en lo que sea de su competencia."

Según el Artículo 65, la Auditoría Interna de la Dirección "se integra con un auditor interno el cual será nombrado por el Director y el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines. El auditor interno debe poseer el título universitario de

Contador Público y Auditor, ser colegiado activo y tener experiencia reconocida en la materia de por lo menos cinco años.”

3.9 Servicios Virtuales de la Dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, “DIACO”.

Con el objetivo de facilitar los trámites de las quejas, la Dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, según la página virtual de esta Institución pone a disposición de los consumidores un sistema de información que permite enviar desde cualquier oficina o casa un formulario electrónico, que se recibe en el servidor central de la Dirección, para iniciar el proceso de resolución de la queja, la documentación de la misma puede adjuntarse también en el formulario.

Este sitio también indica que esta institución consta con 12 sedes en el interior de la República en Cobán -Alta Verapaz, Chiquimula, Huehuetenango, Izabal, Jutiapa, Petén, Quetzaltenango, Quiché, Totonicapán, Suchitepéquez, Escuintla y Zacapa.

3.10 El consejo centroamericano de protección al consumidor (CONCADECO)

“Nació el 18 de mayo de 2007, mediante un Convenio Constitutivo suscrito por los representantes de las agencias gubernamentales encargadas de tutelar los derechos de los consumidores en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

El Convenio constitutivo fue suscrito por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO del Ministerio de Economía de la República de Guatemala; la



Defensoría del Consumidor de la República de El Salvador; Dirección General de Producción y Consumo de la Secretaría de Industria y Comercio de la República de Honduras.

También firmaron el documento de constitución la Dirección de Defensa del Consumidor del Ministerio de Fomento Industria y Comercio de la República de Nicaragua; la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio de la República de Costa Rica y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá.

La primera Presidencia "Protémpore" o sistema de integración centroamericano del "CONCADECO" fue ejercida por El Salvador, desde mayo de 2007 hasta agosto de 2008. Actualmente la Presidencia "Protémpore" es ocupada por Guatemala.

3.10.1 Proceso de constitución

La idea de conformar un organismo regional como el CONCADECO, surgió en la I Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor realizada el 26 de agosto de 2006, en San Salvador, El Salvador.

El CONCADECO fue reconocido, el 29 de junio de 2007 durante la XXX Reunión Ordinaria de Jefes de Estados y de Gobierno de los países del Sistema de la Integración Centroamericana, como un organismo perteneciente al Sistema de la integración centroamericana (SICA) el 20 de mayo de 2008, el Secretario General del Sistema de la Integración Centroamericana y la Presidenta "Protémpore" del CONCADECO firmaron en San Salvador, El Salvador, el Acuerdo Marco de



Cooperación Funcional entre el CONCADECO y la SG-SICA Secretaría General del SICA para formalizar el apoyo de esta institución a la Secretaría Ejecutiva.

Para la realización de algunas actividades, el CONCADECO ha contado con el apoyo financiero de la Unión Europea a través del Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana (PAIRCA), del BID-FOMIN, CEMLA, Banco Mundial y de la Federal "Trade Comisión" (FTC), del Gobierno de los Estados Unidos de América." ³⁵

³⁵<http://www.sica.int/concadeco/>, 17/06/20011

CAPÍTULO IV

4. Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario

La procuraduría tiene su fundamento en la ley de Protección al Consumidor y al usuario en el Artículo 107, el cual literalmente regula lo siguiente:

“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 pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario.”

Derivado de lo anterior se entiende que la DIACO Dirección de atención y asistencia al consumidor, creada por el Ministerio de Economía, como se indicó en el capítulo anterior según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 y de vigencia con fecha 4 de septiembre de 1995. Sus actuaciones se encuentran ya fuera de la vigencia legal y caducada en funciones y atribuciones, resulta un caso muy peculiar ya que estando en esta posición sigue e en función, resolviendo casos que en la actualidad no le competen.

En espera de la creación de una Institución como lo es la “Procuraduría” que sustituya a la Dirección de atención y asistencia al consumidor, existen muchas expectativas e incluso se han presentado proyectos de ley el caso de esto es la investigación que se realizó la Universidad de San Carlos de Guatemala la cual indica “que la creación de la Procuraduría permitiría garantizar el esquema y atribuciones del titular de la misma, de



manera que responda a las verdaderas necesidades de la población.”³⁶

Según esta investigación también existen aspectos que se deberían de tomar en cuenta en lo relativo a este tema especialmente los siguientes:

“La iniciativa de ley enfatiza que dentro de los aspectos que deben de tenerse en cuenta para una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, están los siguientes:

- “Ser una entidad autónoma.
- Contar con un órgano colegiado (Junta Directiva).
- No ser unipersonal. Que existan de tres a cinco procuradores, subordinados al órgano colegiado.
- La comisión de postulación de los integrantes deberían conformarla los presidentes de los colegios profesionales, no de las universidades.
- El nombramiento de los miembros del órgano colegiado debe hacerlo el Congreso y no el Presidente de la República.
- Los procuradores serían nombrados por el órgano colegiado de la Procuraduría.
- El presupuesto de la Procuraduría debe provenir de un aporte del Estado, similar al de la Procuraduría de los Derechos Humanos, sin perjuicio que pueda tener ingresos

³⁶www.dca.gob.gt, 16/06/2011



propios.

- Deberá contar con una Fiscalía del Consumidor, por lo que tendrá que haber una coordinación con el Ministerio Público.
- Deberá contar con facultades de acción, a fin de garantizar que su actuación sea pronta y eficaz.
- Deberá efectuarse una amplia divulgación de lo que es la Procuraduría.
- *Defensa del Consumidor y del Usuario. Debe proteger los derechos de los consumidores y usuarios en todos los ámbitos del consumo, ya sea bienes o servicios, sin excepción.*

Entre ellos están el de los servicios financieros: servicios bancarios, de tarjetas de crédito, de seguros; servicios de transporte, ya sea de personas o de cosas; urbano, extraurbano, aéreo o marítimo; servicios de telecomunicaciones, servicios profesionales, servicios públicos.”³⁷

Todos estos aspectos resultan de gran valor en el momento de crearla Procuraduría de la Defensa del consumidor y el usuario.

4.1 Creación

Haciendo un análisis del capítulo anterior y la investigación realizada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, se propone que para su creación debería de reformarse

³⁷dca.gob.gt, 16/06/2011

la legislación actual o crearse una nueva ley que contenga solamente la legislación correspondiente a esta institución, donde se regulen las atribuciones generales. Cuyo objetivo sería la creación de un órgano permanente con carácter de procuraduría muy parecida a la organización administrativa que se le da a la Procuraduría General de los Derechos Humanos, teniendo sus propios ingresos, propia forma de elección y lo más importante no siendo una dependencia del Ministerio de Economía, es decir que se le sea proporcionada una autonomía.

Al referirse a autonomía se entiende que son aquellas Instituciones que, cuentan con características especiales es decir, que tienen personalidad jurídica propia, derechos y obligaciones, patrimonio propio, eligen a sus autoridades, emiten sus disposiciones internas y gozan de plena independencia técnica y política.

4.2 Atribuciones

Dentro de las atribuciones que le competen sería, la protección de los derechos de los consumidores o usuarios, proporcionarles información que realmente pudiera ser aplicable, dar educación, difundir y hacer más públicos los derechos y obligaciones de los consumidores o usuarios, así como proporcionar capacitaciones a los comerciantes y proveedores, para que también conozcan en general de sus derechos y obligaciones y así como las sanciones que se le pudieran aplicar.

La promoción especial de los derechos de los consumidores quienes se suscribieran a contratos de adhesión, tarjetas de créditos, seguros, préstamos y también promover los derechos de consumidores electrónicos es decir aquellos quienes contraten o compren



por internet, con este tener un alcance más allá del que se podría tener actualmente.

Otro aspecto importante es que en la actualidad no es regulada la promoción de los controles de calidad, respecto a la preparación de productos, alimentos etc. Solamente una Institución como la "Procuraduría" con suficiente presencia podría regular algo tanto importante como esto.

4.3 Órganos

Aparte de tener órganos administrativos que deberán ser fiscalizados por órganos colegiados y electos por comisiones de postulación, también de ser expertos en la materia.

Deben de contar además de esto con la participación en del Ministerio Público, para cuando se cometan delitos y también de los tribunales respectivos cuando se requiere del resarcimiento de Daños y Perjuicios.

Así como un órgano fiscalizador que se encargue de todos aquellos abusos cometidos frente a consumidores y usuarios.

Actualmente esta Institución, cuenta únicamente con 12 sucursales. Al crearse la "Procuraduría" se debería de contar con por lo menos 22, una en cada departamento y en cada lugar turístico así como aduanero.

Lo más importante es que todas sus funciones estén destinadas a la promoción de los Derechos del Consumidor, así como a la denuncia de abusos en especial esta última.



4.4 Su importancia

Cuando se busca en la historia de las Instituciones han sido creadas por parte del Ministerio de Economía, se encuentran las respuestas de porque es tan importante la creación de la procuraduría de los Derechos del consumidor y el usuario, como se ha visto con anterioridad el derecho al igual que otras ciencias se encuentra en constante evolución debido al cambio de necesidades de la población, en la actualidad se necesita una Institución fuerte. Que se encuentre en funciones de conformidad con la ley, además la población necesita que los derechos que tiene como consumidor o usuario sean respetados, divulgados y promovidos, lo que en la actualidad no se hace, debe tomarse en cuenta que los proveedores y comerciantes están conscientes que no existe ninguna institución que realmente los sancionen al realizar algún abuso.

De esto se deriva que ni los dependientes, auxiliares de los comerciantes o proveedores están capacitados para recibir reclamos o resolver problemas.

En cuanto a la aplicación de los procedimientos la Dirección de Atención y Asistencia al Consumido, no incluye medidas que permite aplicar sanciones administrativas y económicas en contra de quienes abusan del ciudadano de los derechos del consumidor o usuario.

De lo anterior se desprende que el clima actual respecto a los derechos de los consumidores constituye una debilidad estructural y legal, en cuanto a la creación de una nueva Institución, y a la misma no se le imprima la dinámica necesaria; un efecto indeseable de esto es que los entes reguladores actuales, aun no adoptan una



Vocación de fiscalización, ya que tiene más que una función únicamente interventora.

4.5 Marco legal Actual

Dentro de la legislación legal actual, solamente existe la ley de Protección al Consumidor Decreto 6-2003, y la falta de una Política de Gobierno que se comprometa a la Protección del Consumidor en Guatemala de forma documentada, previamente discutida y consensuada con los sectores involucrados como indica el Informe sobre las necesidades y prioridades en el área de Protección del Consumidor.

Está también se refiere “a una legislación de competencia, y sistema integrado de calidad (normalización, acreditación y metodología) y la creación de sus respectivas entidades o agencias especializadas, las que se han planteado, tengan naturaleza independiente o con la suficiente autonomía, rasgo necesario en esta clase de organismos, para una efectiva aplicación de la legislación y políticas de la materia. Por otro lado, el Gobierno le ha dado cierta prioridad a la divulgación de la nueva Ley, aun con las limitaciones presupuestarias que enfrenta.”

Los procedimientos resultan inaplicables para la Institución delegada por la ley, ya que no existen estrategias válidas para su aplicación, lo que resulta de esto es que no se resuelvan las quejas de los consumidores y usuarios.

Es por eso que para el año 2008 se presentó un proyecto de ley por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que promueve la creación de una Institución fuerte que pudiera resolver aquellos abusos en materia de consumo.

Para el 2011 se presentó en el Congreso de la República de Guatemala una nueva propuesta como lo es el proyecto de ley 4305, por parte de la Comisión de los Derechos del Consumidor, de este congreso quienes buscan la creación de la Procuraduría de la defensa del consumidor.

Con este nuevo planteamiento muchas son las expectativas especialmente por ser un tema abandonado y casi si solución al parecer.

Frente a esta nueva propuesta que refresca un poco el tema, y por la forma tan lenta en que han buscado soluciones, es posible que se pudiera dar ese cambio tan esperado, si entrará en vigencia esta propuesta y con esto logrará sancionar a aquellos quienes están tan acostumbrados a cometer abusos sin que nadie se queje o reclame. Es muy difícil saberlo hasta que realmente se aplique la ley y los procedimientos establecidos.

4.6 La Comisión de la Defensa del Consumidor del Congreso de la República.

Esta comisión permanente, fue creada con el objetivo de fortalecer y ayudar a la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, esta comisión se encuentra conformada por Diputados del Congreso cuyo deber será de intervenir en todo lo relativo a este tema con las siguientes funciones:

- a) Procurar que se cumpla la legislación;
- b) Promover los derechos de los consumidores y usuarios;
- c) Buscar soluciones a los problemas de coyuntura respecto a esta materia, juntamente



con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Actualmente se encuentra conformada por 11, Diputados quienes cuentan con una página en el sitio de internet facebook denominada "Yo quiero quejarme", cuyo objeto es promover la denuncia de los abusos cometidos por parte de los proveedores o quienes prestan un servicio.

Esta comisión presento un proyecto de ley, para la creación de la Procuraduría del Consumidor en 2011 en el mes de marzo. En donde se pretende elevar la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría como lo manda el Decreto 6-2003. Actualmente se encuentra en segunda discusión y lo que busca esta comisión es que se pueda sancionar este año y entre en vigencia.

4.7 Aspectos de la iniciativa de Ley

Según la iniciativa de ley presentado por el congreso se indica que "los intentos por normar la serie de mecanismos que permitan equilibrar la relación consumidor y proveedor con La ley de Protección al consumidor y usuario, a pesar de algunos logros, apenas son un paliativo, ya que mantiene un cierto control del Estado pero no se han fortalecido los controles necesarios, en especial lo referente a calidad, cantidad y en general la metrología. Ante ese vacío, los mismos proveedores ejercitan sus propias medidas, lo que deja al consumidor en desventaja, dando lugar a cobros incorrectos."

Por lo que este proyecto de ley lo que busca es la creación de esta institución autónoma e independiente del Ministerio de Economía, también aplicará la Ley de Postulaciones, el Congreso de la República de Guatemala elige al Procurador, se



eliminará el sistema nacional y solamente existirá un Consejo técnico consultivo como órgano de consulta, se eliminará la Comisión Sancionadora, ahora se le denominó Comisión de Seguimiento y cumplimiento de las resoluciones administrativas y judiciales, las multas serán reguladas en el reglamento, se aplican todos los recursos contemplados en la Ley de lo Contencioso Administrativo, como el recurso de revocatoria y reposiciones.

“De manera que constituya una nueva disposición legal completa, contempla la derogatoria del Decreto 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Así mismo, es conveniente expresar que la sociedad civil y cámaras empresariales representadas en la multisectorial de Defensa del Consumidor integrada por proveedores, organizaciones de consumidores y usuarios, la Dirección de asistencia y atención al consumidor -DIACO-, Procuraduría de los Derechos Humanos y la actual Comisión de Defensa del consumidor y usuario, entre otros, han realizado una ardua labor tanto en la consolidación, como en el consenso del presente proyecto de ley.”

Hasta la fecha no se sabe si será aprobado este proyecto que dejara sin vigencia al Decreto que creo la Dirección de atención y asistencia al consumidor y al Decreto 6-2003 Ley de protección al consumidor y usuario.



CAPÍTULO V

5. Consecuencias de la inobservancia del plazo para la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Al perpetrar un análisis objetivo se puede decir que en la actualidad Guatemala, carece de una protección a los derechos de los consumidores y usuarios aunque existe una legislación que se encarga de normar estos derechos, que no son aplicados porque la institución que debe llevar a cabo esta misión tan importante se encuentra realizando funciones fuera de la ley, desde el año 2008 por lo que, está caducada en funciones y perdió su vigencia dejando sin valides aquellos procedimientos que debe de llevar a cabo según la ley.

Pero, eso no es todo, las consecuencias de no poseer una institución autónoma, vigente, fiscalizadora y con carácter coercitivo que contribuya con una política de protección a los derechos de los consumidores va más allá. Estas consecuencias son graves para nuestro país ya que afectan a toda la población incluyendo no solamente a los usuarios y consumidores sino también a los proveedores por carecer de una buena política para la promoción de estos

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se encuentra en funciones actualmente aun que hace tres años perdió su vigencia ya que el Decreto 6-2003, fue creado con el fin de refrescar el tema de los derechos del consumidor y también con la pretensión de que se creara una institución que pudiera ayudar a la aplicación de la nueva ley, pero esta disposición se vio frustrada tres años después, aún no existe dicha

Institución. Lo que produce esto es que los objetivos de la ley se desvirtúen y no se puedan aplicar de manera efectiva, aunque se le dan atribuciones a esta Institución dentro del marco legal, no se encuentra vigente lo cual produce que no tengan validez.

La consecuencia principal se encuentra en que la aplicación de los procesos sancionadores carecen de eficacia, legalidad e incluso se puede pedir en cualquier momento su nulidad, ocasionado por la vigencia de la Institución quien los aplica, por actuar fuera del ámbito legal temporal. Provocando con esto que los procedimientos iniciados a partir del tiempo en que se debió de dar la transformación de la nueva institución se presuman como nulos de derecho, es decir que no nacen a la vida jurídica por poseer vicios, en este caso, que las resoluciones dadas por dicha Institución carece de personería y competencia como se ampliará más adelante

A esto se le adiciona la incapacidad que tiene la Institución para resolver conforme a derecho las quejas y solicitudes interpuestas por los consumidores y usuarios, sin brindarles una tutela legal, ya que no posee el poder coercitivo suficiente para hacer que sus resoluciones sean ejecutadas ocasionando limitación a los derechos de estos.

La sociedad guatemalteca atraviesa un periodo de transición en materia de consumo, ya que en el Decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, en sus disposiciones transitorias busca la separación del Ministerio de economía con la Dirección encargada en esta materia, trasformando a esta última en una institución autónoma e independiente, como se menciona con anterioridad. Esta transformación debe ser promovida el Organismo Legislativo, quien es el encargado atreves del procedimiento legislativo de la creación, promulgación y aprobación de la Ley que le



de vida jurídica a la Institución con carácter de Procuraduría que velara por la protección de los derechos de los usuarios y consumidores.

Por lo anterior es necesario identificar las consecuencias que han surgido por la inobservancia del plazo que establece la Ley en cuanto a la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, como se individualizan a continuación:

•Aplicación de la ley de forma deficiente: por no existir una institución que actúe dentro del ámbito legal, la aplicación de la norma que protege los derechos del usuario y consumidor se realiza de forma deficiente, ya que dicha institución carece de los medios legales para respaldar los procedimientos establecidos en la norma y las resoluciones que emita sobre estos. Dejando sin resguardo tutelar los derechos previstos en la ley en la Constitución Política de la República de Guatemala a de los consumidores y usuarios, así como sin sancionar de manera coercitiva a quienes infrinjan las prohibiciones indicadas también en esta.

La Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, es una institución interventora y consultora que respalda únicamente a los consumidores y usuarios de establecimientos autorizados, es decir pagan el Impuesto al Valor Agregado, IVA, dejando desamparados al sector de la economía informal, por no cumplir con entrega de factura, haciendo que la factura se la único documento con el que se pueda iniciar un procedimiento, ocasionando que al llamado procedimiento directo, libro de quejas o paso uno, sea deficiente por estar en posesión únicamente de los establecimientos autorizados, provocando una desventaja por no estar establecido en la ley.



• No se sabe cuáles son los alcances de la ley: Con la creación del decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario el cual indica que su objetivo principal es el de proteger a los consumidores y usuarios de entidades privadas o públicas tal como lo establece el Artículo uno el cual indica lo siguiente: "Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia." Pero la poca promoción que se hace de estos derechos por la falta de delegaciones, da lugar a la exclusión de información acerca de la institución encargada de proteger estos derechos que le corresponden a los consumidores y usuarios, así como los procedimientos que en la ley se establece, los cuales pueden ser aplicados a los servicios del sector público y privado sin exclusión alguna, aunque no se ve así, por la ignorancia que provoca la misma Institución, ya que no se hace campañas en donde se promueva la denuncia por parte de los usuarios del sector público, ya que aunque estos sepan sus derechos no saben quién les puede proteger ante los abusos por parte del proveedor del servicio.

• Procedimientos imposibles de aplicar: la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se encuentra imposibilitada de darle seguimiento a las medidas de protección a los derechos que contempla el Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y poner en práctica los mecanismo para hacer efectiva su función , esta Institución ha exigido a todo proveedor de bienes y servicios que posea a la vista un libro de quejas en el cual el consumidor y usuario puedan anotar su queja y le da al proveedor un plazo de 8 días para darle respuesta a esta; en caso contrario la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe entrar a conocer de oficio dicha



queja; para darle cumplimiento a estas disposiciones, efectuando inspecciones periódicas en los establecimientos revisando dicho libro, sin embargo por no ser dentro del plazo correspondiente, no se brinda una resolución rápida, lo cual deja la medida prácticamente sin efecto y se pierde credibilidad sobre dicha Institución. No existe un medio coercitivo que obligue al proveedor a que cumpla con lo que se le exige y así mejorar la prestación de los servicios. Al momento de realizar una queja, únicamente tiene validez de cinco días dejando desprotegido al consumidor y usuario ya que los plazos no son objetivos y no siempre se le da seguimiento a estas.

En cuanto el procedimiento administrativo le compete a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumido conocer de oficio pero existe una intervención limitada al momento de realizarlo, ya que pueden darse dos resoluciones una favorable restituyendo el derecho y la desfavorable en donde la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor deja de proteger al consumidor o usuario, funcionando solo como interventora, sin procurar que se investigue más.

Es decir que en los procedimientos únicamente son interventores y no ejercen medidas coercitivas sobre aquellos quienes hayan cometido una sanción, nuevamente se manifiesta la falta de eficacia, por lo que carece de los elementos técnicos, administrativos y jurídicos necesarios para garantizar una buena organización y aplicación de los de estos.

- No existe promoción ni divulgación de los derechos de los consumidores: la Institución encargada de velar y resguardar los derechos de los consumidores por no ser autónoma, no cuenta con los fondos necesarios para promover de forma masiva la



difusión de los derechos del consumidor y del usuario, ya que siendo una dependencia del Ministerio de Economía no cuenta con un presupuesto propio lo que provoca que se reduzcan las posibilidades de la promoción de estos derechos sin poder realizar campañas a nivel nacional sobre este tema, la falta de presupuesto también crea incompetencia ya que existe poco alcance a nivel nacional respecto a sucursales y como consecuencia a la no promoción de los derechos, dejando a los usuarios y consumidores sin conocimiento de quien resguarda sus derechos.

Sumando a que en Guatemala no existe una cultura de denuncia, es decir que se piensa que los métodos y procedimientos no son efectivos y engorrosos, por lo que las personas prefieren no denunciar e incluso se piensa que no se le dará solución al problema.

La importancia de la denuncia o queja en materia de consumo se entiende como la comunicación que un consumidor dirige a la institución en este caso es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para informarle acerca de hechos que puedan considerarse como infracciones, por lo que se pretende que esta Institución puede iniciar, a partir de la denuncia, una fase de investigación y comprobación de los hechos denunciados, a través de los servicios de inspección y control. Por lo que el objetivo de las investigaciones, es fundamentalmente proteger y defender los intereses generales y los derechos de todos los consumidores, a fin de evitar que se vuelvan a producir esas conductas irregulares, es por eso que es importante y al no existir este clima de denuncia resulta imposible de que las funciones para las que fue creada dicha institución sean realizadas, ya que su objetivo quedaría sin eficacia.

Otro aspecto importante es que por ser una Institución centralizada, aunque existan varias sucursales no son suficientes para que estas produzcan una promoción a nivel nacional de estos derechos, dejando desprotegidos a todos aquellos consumidores y usuarios que se encuentran en el interior del país.

- Poca credibilidad de la Institución: la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene poca credibilidad por no ser una Institución que no cumple con las funciones, investigadora, fiscalizadora y ejecutora frente a los infractores de la ley, siendo la mayoría de estos los comerciantes, quienes frente a las quejas de los consumidores en los libros no le toman importancia ya que saben que la aplicación de las sanciones son muy tardías, o no se dan lo cual permite a los proveedores no ser sancionados como indica la ley.

Por lo anterior los consumidores prefieren no presentar la queja porque saben que no existe resolución a su denuncia dentro del plazo fijado y si existiera y si le favorece sabe que no se le exigirá al proveedor que la cumpla con la sanción. Con esto la poca credibilidad provoca que los usuarios y consumidores no se quieran involucrar en los procedimientos, mencionados con anterioridad y esto se debe también a la limitación de esta institución hacer efectiva la resolución de conflictos o abusos.

Trayendo con esto una atmosfera de indiferencia por parte de los proveedores y comerciantes ya que, saben que no serán sancionados por ningún procedimiento haciendo lo que mejor le convenga a la hora de que se les presente una queja. En el caso de los consumidores y usuarios esto provoca que no presenten sus quejas y se



conformen con consumir productos peligrosos, de baja calidad o que sean engañados cuando contraten un servicio por medio de la adhesión.

- Procedimientos y sanciones sin respaldo legal: desde que perdida de vigencia, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en el año 2008, se encuentra realizando funciones fuera del ámbito legal, como lo señala el Artículo 107, del Decreto 6-2003, por lo que los procesos y sus resoluciones se podrían considerar ilegales al no tener vigencia y como consecuencia sus resoluciones son nulas de pleno derecho.

Las actuaciones y resoluciones realizadas a partir de la perdida de vigencia de dicha Institución, pueden ser anulables ya que la Institución que las emitió está ejerciendo fuera del ámbito de la ley, al igual que los actos realizados por la Institución cualquiera que fueran ya sea a nivel administrativo o en general, resultan nulos por carecer de fundamento legal vigente.

Cuando se habla de nulidad de los actos y resoluciones en los procedimientos administrativos se entienden que no nacen a la vida jurídica por lo que, en cualquier momento se puede pedir que sus efectos no tengan validez legal. Por no tener la competencia dentro del ámbito legal de aplicación de la ley para poder sancionar y restituir los derechos violentados, tal como lo establece la disposición del Decreto 6-2003, donde se norma que la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor perdería su vigencia para el 2008, dando lugar a la contradicción de una norma positiva por lo que se espera que sea declarada la nulidad.

En el caso de que esta disposición proveniente de una norma vigente pero no positiva,



es decir que se encuentra en la actualidad como norma que se debe aplicar pero no se hace, es responsabilidad del legislador en este caso el Organismo Legislativo, que todas esas resoluciones tengan vigencia, haciendo necesario que se creé la institución adecuada, lo cual la misma ley en sus disposiciones finales se refiere como la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, brindándole todas las facultades necesarias para que puede darle validez a los actos y resoluciones en materia de derecho de consumo en Guatemala y esto se lograría a través de la promulgación de una ley que de vida jurídica a dicha Institución.

En general todas estas consecuencias traen consigo que los consumidores y usuarios se encuentren en total desprotección, dando lugar con esto que en Guatemala el consumo sea retrogrado y poco evolucionado a comparación de otros países, provocando inseguridad en la economía del país, ya que el Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario es norma vigente pero no positiva como se mencionó con anterioridad, limitando el cumplimiento con esto al acuerdo Internacional del que Guatemala es parte desde el año de 1985, en el cual en sus anexos indica las directrices para la protección del consumidor y el usuario

Otro aspecto relevante es que también se incumple con lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Guatemala, ya que resguarda al derecho de consumo, un derecho inherente a la persona, tal como lo indica el Artículo 119, inciso I, y con la creación de la Procuraduría se estaría protegiendo ese derecho resguardado por la Carta Magna.

Por último la consecuencia más importante es que al no existir una Institución que



proteja a los derechos de los consumidores y usuarios, se provoca una anarquía del Derecho, es decir que se permite a los comerciante y proveedores que estos interpreten la ley a su antojo y violen el principio de tutelaridad de la ley así como también los demás principios que contiene, por lo que provoca una falta de tutelaridad por parte del Estado proteger a los usuarios y consumidores dando lugar a una desigualdad frente a los proveedores y comerciantes, para que estos puedan reparar el derecho violentado.



CONCLUSIONES

1. El consumo desde el punto de vista del derecho guatemalteco, no cuenta con la suficiente dinámica para ser considerado como positivo por no ser aplicado a cabalidad, desatendiendo lo establecido en el Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala y al acuerdo Internacional 39/248 en materia de consumo ratificado por el Estado, desprotegiendo los derechos ahí contenidos.
2. Debido a que la sociedad guatemalteca se encuentra en constante evolución la protección de derecho de consumo en Guatemala, se encuentra recogido dentro de la Ley de protección al consumidor y al usuario, la cual contiene una serie de definiciones, derechos, obligaciones, procedimientos y sanciones que en la actualidad son violentados, vulnerados, poco promovidos y careciendo de fuerza ejecutiva.
3. En la actualidad no existe una Institución Estatal o autónoma que tenga la potestad legal para proteger los derechos de los consumidores y usuarios, porque la que existe se encuentra sin vigencia desde hace tres años, dejando en consecuencia sin protección legal a los derechos de los consumidores o usuarios, vulnerando un derecho establecido con carácter constitucional y sin poder aplicar lo establecido a la Ley de Protección al consumidor.
4. La inobservancia del plazo para la creación de una Institución, con carácter de Procuraduría que, pueda sancionar y erradicar los abusos contra los consumidores y especial a los usuarios, utilizando los procedimientos correctos y con resoluciones



coercitivas, deja un vacío legal, afectando directamente la promoción de derechos obligaciones.

5. El vacío legal trae consigo varias consecuencias como lo son; dejar sin validez todos los procedimientos realizados y sin fuerza ejecutiva desde el momento que se terminó su vigencia como Institución Estatal. Evitando que se realicen los objetivos plasmados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y permite que se vea violentado el estado de derecho creando con esto una anarquía.



RECOMENDACIONES

1. Para que no se sean desprotegidos los derechos de los consumidores y usuarios con fundamento legal en Constitución Política de la República de Guatemala y en el acuerdo internacional en materia de consumo ratificado por el Estado, es necesario que se le imprima la dinámica suficiente para que a la normativa se le considere vigente y positiva, a través de la reforma de la ley o con la creación de una nueva.
2. Ya que en Guatemala el derecho de consumo tiene poca promoción y no se le toma con la seriedad debida a los procedimientos, derechos, obligaciones y sanciones establecidos, se les debe de respetar, aplicándose de forma obligatoria la ley y los procedimientos deben de tener fuerza ejecutiva con carácter vinculante, es decir que se deben aplicar sin excepción alguna y de forma en que se garantice las resoluciones.
3. Para que los procedimientos sancionadores que están regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sean respaldados, se debe tener una entidad fiscalizadora autónoma y con resoluciones vinculantes, que obligue a quienes cometieron actos contrarios a ley a que cumplan dichas sanciones y resarzan los daños y perjuicios causados a los consumidores y en especial a los usuarios
4. Para que se pueda dar una correcta aplicación a la legislación actual se debe de promover, la pronta promulgación de la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumido que se encuentra aún como proyecto de ley 4305, ya que esta Institución complementarían al Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario el



complementaría al Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario el cual regula en sus disposiciones transitorias y finales o en su caso podría buscar derogar a este Decreto, para la creación de una ley completa.

5. Para evitar una anarquía en materia de consumo en Guatemala se debe de promover que todos los derechos plasmados en la Ley de protección al consumidor, tenga una entidad fiscalizadora con carácter de procuraduría para que los procedimientos actuales y futuros tengan un respaldo legal, teniendo validez al momento de que se inicie una acción y posteriormente cuando se exija que se cumpla con las resoluciones de esta institución.



BIBLIOGRAFÍA

- ACEDO, PENCO-- CÁCERES, Ángel. 1ªed, **Nociones de derecho de consumo: aspectos de la protección jurídica de los consumidores en extremadura**: Universidad de Extremadura, Ed. Servicio de Publicaciones, 2003.
- ACOSTA, ESTÉVEZ, José, B: **Análisis de la resolución 39/248 de la asamblea general: la protección del consumidor en el ámbito de la ONU, materiales para trabajo intelectual**, Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha, 30, Julio 1994.
- ACUÑA VIGIL, Percy C, el consumo, WWW. Urbanoperu.com, (02/04/2011).
- ÁLVAREZ, RUBIO Julio: 1ª ed., **Práctica arbitral de consumo: selección de laudos comentados de la junta arbitral de consumo de Cantabria**, Cizur Menor (Navarra): Ed. Civitas, 2007.
- ARESTI-CIZUR, Pilar, Martín, Menor, 1ªed, T.1, **Las garantías de los productos de consumo**. Ed. Thomson Aranzadi, 2010.
- BAUDRILLARD, Jean. **Hacia una definición del consumo, en: el sistema de los objetos**, Siglo XXI Editores. 1999.
- BUSTO, LAGO, José, Manuel, Álvarez Lata Natalia, Peña López, Fernando **Reclamaciones de consumo: Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor**, 2ª ed. Cizur Menor (Navarra): Ed. Thomson Aranzadi, 2008.
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. 1t.; 14ª ed. Argentina: Ed. Heliasta, 1996. pág. 322.
- Comisión sobre el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Consejo Económico y Social; **Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del consumidor ampliación de las directrices para la protección del consumidor de manera que incluyan directrices sobre modalidades de consumo sostenible**, 22 de marzo de 1999, resolución 39/248 de la Asamblea General, de 9 de abril de 1985.
- DEL CID MORALES, Karen Ibeth.: **Análisis de las sanciones impuestas por la diaco a los proveedores de bienes y servicios que han cometido infracciones en contra de los consumidores y usuarios**, Guatemala, junio de 2007.
- Diccionario enciclopédico ilustrado de la **Real Lengua Española**, WWW.RAE.es (6/04/2011).
- Escrito por Administrador, <http://www.diacogob.gt>, (08 de Abril de 2011).



Diccionario enciclopédico ilustrado de la Real Lengua Española, WWW.RAE.es (6/04/2011).

Escrito por Administrador, <http://www.diaci.gov.gt>, (08 de Abril de 2011).

ESTRADA DE ILLESCAS, Ana, Claudine: **Análisis jurídico y doctrinario de los derechos del consumidor en Guatemala**, Ed. Lim Impresos, Guatemala, Octubre, 2006.

FCO. ALONSO MADRIGAL, Javier; entidad organizadora, Derecho de consumo : **actas del Congreso Internacional sobre Derecho de Consumo Facultad de Derecho de la Universidad de Deusto** ; entidades colaboradoras, Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid (ICADE), Facultad de Derecho de la Universidad Ramón Llul (ESADE), Asociación Internacional de Facultades de Derecho Jesuíticas "Francisco Suárez S.J." Valencia: Tirant lo Blanch, 2009.

FEDERIC W. Taylor, **Neocapitalismo de consumo**, www.monografias.com, (02/04/20011).

FERNÁNDEZ, José Luis, **Cuadernos mercantiles**. Universidad del País Vasco,(s.e.) Barcelona.

GARCÍA, GRANDA, Javier, Aviles: **Los contratos de compraventa de bienes de consumo: problemas, propuestas y perspectivas de la venta y garantías en la Directiva, 1999/44/CE y la Ley 23/2003**: Compares, 2006.

http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=PTCO_ContenidoGenerico&cid=1137597422681&idioma=_es&pagename=PortalConsumo%2FPPage%2FPTCO_BuscadorDetalleTemplate, (05/04/2011).

<http://www.sica.int/concadeco/>, (17/06/20011).

Nociones del consumo, www.Enciclopedialibre.com, (06/04/2011.).

PARRAL, JORGE. 2da. Edición, **La psicología Del consumidor**. Editorial Pemex, Chile, 1997.

Proveedor, <http://www.e-conomic.es>, (07/04/2011).

Psicología del consumidor, www.ref.pemex.com/octanaje/19psi.htm, 6/04/2011.

REYES, LÓPEZ, María, José, **Manual de derecho privado de consumo**, López– Las Rozas: (Madrid): La Ley, 2009.



STIGLITZ, Gabriel Y STIGLITZ, Rúben. En **"Derecho y defensa de los consumidores"**, Argentina, edición La Rocca, vol 2. pág. 166.

VILLEGAS, LARA, René Arturo. **Introducción al Estudio del Derecho Mercantil. Sujetos del Derecho Mercantil. La Empresa Mercantil y sus Elementos.** 1t.; 7ªed. Guatemala: Ed. Universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala. 2009.

www.dca.gob.gt, (16/06/2011).

Legislación:

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

Código Civil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Estado del Gobierno de la República de Guatemala, Decreto ley Numero 106, 1964.

Código Procesal Civil y Mercantil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Estado del Gobierno de la República de Guatemala, Decreto ley Numero 107, 1964.

Código de Comercio de Guatemala. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70,1971.

Ley De Protección al Consumidor y al Usuario. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-2003,2003.

Acuerdo Gubernativo. No, 425-95. Ministerio de Economía de la República de Guatemala, 1995.

Acuerdo Gubernativo. No, 777-2003 Ministerio de Economía de de la República de Guatemala, 2003.