

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

LA IMPORTANCIA DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL
USUARIO EN EL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO.

TESIS DE GRADO

SANTIAGO DOMINGO GARCIA GARCIA

CARNET 990126-14

QUETZALTENANGO, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

LA IMPORTANCIA DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL
USUARIO EN EL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO.

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

POR

SANTIAGO DOMINGO GARCIA GARCIA

PREVIO A CONFERÍRSELE

LOS TÍTULOS DE ABOGADO Y NOTARIO Y EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

QUETZALTENANGO, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

DECANO: DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO
VICEDECANO: MGTR. PABLO GERARDO HURTADO GARCÍA
SECRETARIO: MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. JULIO HUMBERTO ESCOBAR GARCIA

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. RONALD ESTUARDO RECINOS GOMEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

- DIRECTOR DE CAMPUS: ARQ. MANRIQUE SÁENZ CALDERÓN
- SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.
- SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S.J.
- SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR
- SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

Quetzaltenango, 29 de Junio de 2009.

Licenciada:

Claudia Caballeros de Baquix,
Coordinadora Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales,
Campus de Quetzaltenango.

Estimada Licenciada:

Por medio de la presente me dirijo a usted, de manera respetuosa, con el objeto de informarle que el estudiante Santiago Domingo García García, quien se identifica con el carné número 99012614, ha finalizado la elaboración de su trabajo de tesis, titulado " LA IMPORTANCIA DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN EL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO" en el cual se desarrolla el tema con un enfoque original y profundo, debido al impacto que conlleva en la sociedad en el entorno actual. De manera sistemática y minuciosa, el autor analiza el tema y sus implicaciones.

El trabajo de tesis, a mi juicio, llena todos los requisitos necesarios tanto académicos como de investigación descriptiva, por lo que extendiendo el presente dictamen favorable, felicitando al autor por su trabajo minucioso y aplicación académica.

Sin otro particular, me suscribo agradeciendo su atención.

Atentamente,



Lic. Julio Humberto Escobar García.
Abogado y Notario.
Asesor de tesis.



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
No. 071-2010**

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante SANTIAGO DOMINGO GARCIA GARCIA, Carnet 990126-14 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 0710-2010 de fecha 4 de marzo de 2010, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**LA IMPORTANCIA DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL
USUARIO EN EL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO.**

Previo a conferírsele los títulos de ABOGADO Y NOTARIO y el grado académico de LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de diciembre del año 2014.



**MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN, SECRETARIO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar**



Agradecimiento

A Dios:

Romano Capítulo 11 versículo 33 Qué profundo es la riqueza, la sabiduría y la ciencia de Dios no se pueden penetrar sus designios ni comprender sus caminos.

Segunda Carta a los corintios. Capítulo 1 versículo 3,4 Bendito sea Dios, del que viene todo consuelo Bendito sea Dios, padre de Cristo Jesús nuestro señor el padre siempre misericordioso, el Dios del que viene todo consuelo, el que nos conforta en todas nuestras pruebas por las que ahora pasamos, de manera que nosotros también podamos confortar a los que están en cualquier prueba, comunicándoles el mismo consuelo que nos comunica Dios a nosotros.

Sirácides capítulo 1 versículo 1 De Dios viene la Sabiduría. Toda sabiduría viene del señor, y con él permanece eternamente.

A mis bis Abuelos,

A mis bis Abuelas,

y A mis Abuelos,

A mis Abuelas:

Quiero decirles que soy la semilla que tomaron y sembraron para que germinara en la tierra fértil, son ustedes mi origen, ya no están aquí presentes para compartir esta alegría, pero sus descendencia aún sigue vivo, este acontecimiento en mi vida es un homenaje a sus nombres.

A mi Madre: Por ser mi columna vertebral y brindarme su apoyo incondicional con su amor, paciencia, por darme ánimo, por su insistencia, por su ejemplo de lucha. Y no permitirme desmayar en este caminar con sus sabios consejos dándome la oportunidad de poder brillar al concluir este triunfo. Gracias madrecita de mi vida.

A mi Papá: Por sus sabios consejos, apoyo incondicional, por ser la fuente de apoyo, por tenerme paciencia, por su ejemplo de vida.

A mis Hermanas y Hermanos: Por su ayuda y consejos por la paciencia que me tuvieron.

A mis Sobrinas y Sobrinos: Por las muestras de amor, confianza y por su ayuda incondicional.

A mis Amigas (os): Por la ayuda que me brindaron durante la carrera.

A mis Asesores de Tesis: Por la instrucción y conocimientos dados así como el tiempo y paciencia que me tuvieron al momento de realizar este proyecto de tesis.

A mis Catedráticos: Por la instrucción y formación que recibí de ellos.

A la Universidad: Por abrirme las puertas, por tener el privilegio de estudiar en sus instalaciones.

Dedicatoria

Este trabajo de tesis conlleva mucho tiempo, dedicación y lucha para mí es un honor y privilegio poder dedicar este esfuerzo a mi PADRE Apolinario Juan García Alvarez, fruto de su trabajo, de su perseverancia y felicidad.

Y a la mujer más hermosa que me ha regalado la vida y por ende la más importante, ya que con su paciencia, ayuda, entrega, dedicación y sus sabios consejos me han permitido que hoy esta Tesis sea una realidad, de todo corazón está dedicada a TI MAMA Isabel García Chaj, TE AMO CON TODO MI SER. Son frutos de tus esfuerzos, de tu trabajo, penas y alegría.

Índice

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL.....	3
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Evolución Histórica.....	6
1.2.1 Periodo Pre-Independiente.....	6
1.2.2 La Constitución de Cadiz.....	6
1.2.3 Periodo Independiente.....	7
1.2.4 Constitución de la República Federal de Centro América 1824.....	7
1.2.5 Constitución Política del Estado de Guatemala.....	8
1.2.6 Decreto de la Asamblea Nacional Constituyente de 1839.....	8
1. 2.7 Acta Constitutiva de la República de Guatemala 1851.....	8
1.2.8 Ley Constitutiva de la República de Guatemala 1879.....	8
1.2.9 Reforma a la Constitución de la República de Guatemala 1921.....	9
1,2.10 Constitución de la República de Guatemala 1945.....	9
1. 2.11 Constitución de la República de Guatemala 1956.....	9
1. 2.12 Constitución de la República de Guatemala 1965.....	10
1. 2.13 Constitución Política de la República de Guatemala 1985.....	10
CAPÍTULO II.....	12
DERECHOS HUMANOS.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Generalidades.....	13
2.3 La Determinación de los Derechos Humanos.....	15
2.4 La Naciones Unidas.....	17
2.5 La Constitución Política de la República de Guatemala.....	18
CAPÍTULO III.....	19
PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA.....	19
3.1 Antecedentes.....	19

3.2	Generalidades.....	22
3.3	Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos.....	22
3.4	Oficina de Estabilización Económica.....	22
3.5	Dirección General de la Economía Nacional.....	22
3.6	Dirección General de Comercio Industrial y Controles.....	23
3.7	Departamento de Administración de Económica y Trabajo.....	23
3.8	Dirección de Política Comercial y Financiera.....	23
3.9	Dirección de Comercio Interior y Exterior.....	23
3.10	Oficina de Control de Precios.....	24
3.11	Dirección General de Comercio.....	24
3.12	Situación Actual de la DIACO.....	26
3.13	Objeto de la Ley.....	29
3.14	Día Internacional del Consumidor.....	29
3.15	Procuraduría.....	29
3.16	Defensa.....	30
3.17	Definición de Consumidor.....	30
3.18	Definición de Consumo.....	30
3.19	Definición de Usuario.....	30
3.20	Definición Legal.....	30
3.21	Diferencia entre Consumidor y Usuarios.....	31
3.22	Consumidor Según las Legislaciones Internacionales.....	31
3.23	Derechos Básicos de Consumidores y Usuarios.....	33
3.24	Obligaciones del Consumidor y Usuario.....	34
3.25	Definición de Proveedores.....	34
3.26	Generalidades.....	34
3.27	Definición de Comerciante.....	35
3.28	Proveedor según la Legislación Internacional.....	36
3.29	Derechos del Proveedor.....	36
3.30	Obligaciones de los Proveedores.....	37
3.31	Disposiciones Especiales.....	39
3.32	Operaciones de Crédito.....	40

3.33	Servicios Públicos.....	41
3.33.1	Definición de Servicio Público se define en doble sentido.....	41
3.33.1.1	En cuanto a Organización.....	41
3.33.1.2	En cuanto Actividad.....	41
3.33.2	Servicios Públicos y Sociales.....	42
3.33.3	Diferencia entre Servicios Públicos y Sociales.....	42
3.33.4	Objetivos de los Servicios Sociales.....	42
3.33.5	Fines de los Servicios Sociales y Asistenciales.....	42
3.33.6	Servicios Públicos Directos e Indirectos.....	43
3.33.6.1	Servicios Públicos Directos.....	43
3.33.6.2	Servicios Públicos Indirectos.....	43
3.33.7	Servicios Públicos según la Ley de Protección Consumidor y Usuario... 43	
3.34	Seguridad de los Productos y Servicios.....	44
3.35	Atribuciones de la Dirección.....	45
3.36	Departamento dentro de la Organización de la Dirección.....	46
3.37	Infracciones y Sanciones.....	48
3.37	Sanciones Progresivas.....	48
3.39	Casos Especiales de Infracción.....	49
3.40	Procedimiento Administrativo para la Solución de Conflictos.....	50
3.40.1	Arreglo Directo Conciliatorio entre las partes.....	50
3.40.2	Arbitraje de Consumo.....	50
3.40.3	Procedimiento Administrativo.....	50
3.41	Etapas del Procedimiento Administrativo.....	50
3.42	Instituciones Encargados de la Sanción.....	51
3.42.1	Competencia.....	51
3.43	En la Vía Económico-Coactivo Constituyen Título Ejecutivo.....	51
3.44	Opinión de la Universidad de San Carlos de Guatemala.....	52
3.45	Recorte de Cobertura de Nuevas Sedes.....	54
3.46	La Importancia de la Procuraduría del Consumidor y Usuario.....	55

CAPÍTULO IV.....	57
DERECHO COMPARADO.....	57
4.1 Antecedentes.....	57
4.2 Legislación Internacional.....	59
4.2.1 México.....	59
4.2.2 Salvador.....	62
4.2.3 Honduras.....	63
4.2.4 Nicaragua.....	64
4.2.5 Costa Rica.....	67
4.2.6 España.....	69
4.2.7 Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.....	72
 CAPITULO FINAL.....	 74
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS.....	94

Resumen

El presente trabajo de investigación es un tema relacionado principalmente con la importancia de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario velar por los derechos y las obligaciones de los consumidores, usuarios siendo el objetivo principal sobre algunos aspectos fundamentales de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

La tesis tuvo como objetivo principal el poder explicar y comprobar el beneficio la cobertura, que dará a la población en general, porque es una institución autónoma, hablando dentro del contexto territorial en el cual se desarrolla la investigación el cual se reduce al municipio de Quetzaltenango.

El tema de la importancia de la procuraduría del consumidor y usuario contribuye a la protección al consumidor es realmente importante, y aplicar otras medidas eficientes, también que dicho ente proceda a hacer más efectiva la concientización en cuanto a los derechos y obligaciones que a los consumidores y usuarios.

Para que se reconozca la voz del consumidor y consumidora y su derecho a expresar, para que la población crezca y se fortalezca, y para divulgar la Educación para el consumo.

El consumo es una actividad que nos involucra a todas y todos los seres humanos, pues como tales somos consumidoras y consumidores desde el momento mismo de nuestro nacimiento, hasta el instante en que dejamos de existir.

Todos los aspectos de nuestra vida se encuentran relacionados de una u otra forma con el consumo, ya sean de salud, alimentación, comunicación, trabajo, descanso entre otros. Una cultura del consumo responsable, sustentable y solidario, contribuyendo al bienestar general.

INTRODUCCIÓN

Los derechos de los consumidores es un tema que cada vez ha adquirido mayor relevancia por los guatemaltecos en general, con el objeto de conocer sobre el mismo y hacer valer sus derechos como consumidores y usuarios. En el presente surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la Importancia de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario?, así como conocer su regulación legal.

Así mismo se tuvo como objetivo general establecer la Importancia de la Procuraduría antes nombrada en el municipio de Quetzaltenango. En marzo del año dos mil tres entro en vigencia la Ley de Protección al Consumidor, la cual se aplica a todos los agentes económicos, se trata de personas naturales o jurídicas, que tienen la opción a exigir un producto con las características necesarias para su consumo.

En el mismo cuerpo legal se estableció que en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

Mientras que el objetivo específico consistió en identificar las principales actividades que lleva a cabo la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, conocer su estructura Institucional, el funcionamiento de la ley que protege al consumidor y al usuario y su funcionamiento dentro de la realidad social.

Es necesario que exista una institución que vele por el estricto cumplimiento de ley para que ya no se continúen violando los derechos de los consumidores y usuarios y realizar recomendaciones fundamentadas como reformas legislativas concretas y viables; se tuvo como objetivo llegar a analizar la importancia y la efectividad de la Procuraduría de del Consumidor y Usuario que rige la protección del consumidor y del usuario.

En cuanto a los alcances de la investigación, consisten en estudiar a profundidad a cada una de las instituciones que comprende la Importancia de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario en el municipio de Quetzaltenango, sus funciones principales y su estructura orgánica. Se debe de promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia, cuyas normas 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.

En cuanto a los límites que se tuvieron, radicaron especialmente en el acceso libre que pueda tener al proyecto de ley que regula dicha institución, dificultad en buscar bibliografía, también en el trabajo de campo, ya que las personas desconocen de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, proporcionando poca información. El artículo ciento diecinueve literal i de la Constitución Política de la República de Guatemala establece como una de las obligaciones fundamentales del Estado la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

El aporte básico consiste en dar a conocer la figura de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario en el municipio de Quetzaltenango, sus instituciones, estructura orgánica y sus funciones principales. Constituye además un aporte tanto para la población en general así como para estudiantes de derecho, para realizar futuras investigaciones. En ese orden de ideas, el objetivo principal del presente trabajo de investigación es la importancia, el beneficio la protección que daría dicha institución a los consumidores en municipio de Quetzaltenango.

En virtud de lo anterior el presente trabajo se desarrolla de la siguiente forma: Se expone inicialmente un catálogo de las Constituciones que han estado vigentes en el país, indicando en cuáles de ellas se reconoce el derecho al libre comercio y defensa de los consumidores, asimismo se expone la legislación sobre protección al

consumidor y usuario, desarrollando el objeto de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario vigente y una comparación con las leyes que regulan dicha materia en otros países, incluyendo además algunas definiciones importantes de la materia que se investiga y se desarrolla, entre otros, los antecedentes, definición, derechos y obligaciones tanto de los consumidores y usuarios como de los proveedores.

CAPITULO I

PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

1.1 Antecedentes

En la tesis titulada "Planeación para la introducción de un nuevo producto para la satisfacción de las necesidades del consumidor, de la mediana empresa comercial de la ciudad de Quetzaltenango", elaborado por el Administrador de Empresas, Josué Nehemías de León Juárez, manifiesta "Los productos y servicios de mala calidad, provocan la falta de satisfacción del consumidor en forma de quejas, devoluciones y publicidad desfavorable comunicada verbalmente; los consumidores no satisfechos compran con los competidores" ¹. Por su parte la Mercadotecnista, Aida Raquel Albanes Méndez, en su tesis titulada "Proceso de Decisión de compra del consumidor para la nueva maestría de la facultad de Humanidades de URL", manifiesta su opinión "El consumidor decide comprar o no comprar y toma otras decisiones relacionadas con la compra"². También se encontró en la tesis titulada "Servicios al cliente en los Restaurantes de comida rápida que poseen Call Center", elaborado por el Administrador de Empresas, Allan Muñoz Orozco, se refería "Para lograr la satisfacción de los clientes las organizaciones deben mantener siempre la constante comunicación con los usuarios para lograr conocer sus necesidades y así poder fomentar un mejor servicio en el consumidor y la empresa"³. En la tesis titulada "Estrategia de promoción de ventas dirigida al consumidor en la introducción de las Galletas cremas", elaborada por la Mercadotecnista, María Alejandra Hernández Rodas, "La rebaja en el precio se diseña para animar al consumidor a ensayar un nuevo producto o una extensión de la línea de productos, para inducir a nuevos usuarios a ensayar con un producto maduro o para persuadir a los clientes existentes de continuar comprando aumentando sus compras a celebrar su uso,

¹ De León Juárez Josué Nehemías, "Planeación para la introducción de un nuevo producto para la satisfacción de las necesidades del consumidor, de la mediana empresa comercial de la ciudad de Quetzaltenango" Guatemala, año 2008, tesis de Licenciatura en Administrador de Empresas, Universidad Rafael Landivar, pag.26

² Albanes Méndez Aida Raquel, "Proceso de decisión de compra del consumidor para la nueva maestría de la facultad de humanidades de URL", País Guatemala, año 2006, tesis de Licenciatura Mercadotecnista, Universidad Rafael Landivar, pág. 9

³ Muñoz Orozco Allan, "Servicio al cliente en los Restaurantes de comida rápida que poseen Call Center", país, Guatemala, año 2006, tesis de Licenciatura en Administrador de Empresas, Universidad Rafael Landivar, pág. 12

comprar múltiples unidades de una marca existente”⁴. Según la tesis titulada “Estudios de hábitos de consumo de lubricantes para determinar los aspectos que incentivan al consumidor para la participación en un programa de recolección de envases plásticos”, elaborada por la Mercadotecnista, Marysol Alonso Obando, “Son usuarios directos aquellos que adquieren directamente un servicio por si mismo. Son indirectos quienes adquieren un servicio por otra persona”⁵.

Se presento las diferentes opiniones de los tesisas en relación al consumidor y usuario y proveedores, como se observa, el papel preponderante de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario como institución del Estado guatemalteco en la preservación de los derechos de los consumidores ha contado en su gestión con el apoyo de importantes organizaciones de consumidores, radiales y escritos como La Prensa, que difunden su labor y que de paso coadyuvan a esta importante tarea del Estado.

De igual forma, en la medida en que los consumidores asuman su responsabilidad ante una forma racional de consumo y a la vez puedan contar con esta institución y sus responsabilidades eminentemente técnicas, la función del Estado al proteger estos derechos será eficientemente responsable, y podrá dar respuesta no solo a los consumidores, sino a las empresas que se guían por los caminos de la ley.

Conforme aumentan las medidas de política económica que tienden cada vez más a desregular mercados y actividades en manos del Estado, fomentando la eficiencia a través de la competencia, mayor será el reto para instituciones como la Procuraduría de la defensa del consumidor y usuario que deben velar por los derechos de la familia consumidora guatemaltecas.

⁴ Hernández Rodas María Alejandra, “ Estrategia de promoción de ventas dirigidas al consumidor en la introducción de las Galletas Cremas”, país Guatemala, año 2005, tesis de Licenciatura en Mercadotecnista , Universidad Rafael Landivar, pag.15

⁵ Alonso Obando Marysol “Estudios de hábitos de consumo de lubricantes para determinar los aspectos que incentiva al consumidor para la participación en un programa de recolección de envaseses plásticos”, país Guatemala, año 2002, tesis de Licenciatura en Mercadotecnista, Universidad Rafael Landivar , pág. 48

1. 2 Evolución Histórica

1.2.1 Periodo Pre-independiente

La Constitución de Bayona fue decretada el seis de Julio 1808, por don José Napoleón, Rey de las Españas y de las Indias, fue decretada la presente Constitución, para que se guarde como ley fundamental del Estado y como base del pacto que une a los pueblos. Todas las adiciones, modificaciones y mejoras que se haya creído conveniente hacer en esta Constitución, se presentaron al orden del Rey.

Según el artículo 87 regula los reinos y provincias españolas de América y Asia gozaran de los mismos derechos que la metrópoli. El artículo 88 Establece será libre en dichos reinos y provincias toda especie de cultivo e industria. ⁶ Artículo 89 Se permitirá el comercio reciproco en los reinos y provincias entre si con la metrópoli. Artículo 90 No podrá concederse privilegio alguno particular de exportación o importación en dichos reinos y provincias. ⁷

En esta época se realizó el comercio reciproco entre los habitantes de la población en general, esta Constitución de Bayona, efectivamente si reconoció el derecho al libre comercio.

1.2.2 Constitución de Cadiz

La Constitución Política de la Monarquía Española, fue promulgada en Cádiz el diecinueve de marzo de 1812 don Fernando Séptimo, esta regulado los demás derechos legítimos de todos los individuos que la componen.

En el artículo 131 Las facultades de las Cortes son, según su numeral vigésima “Adoptar el sistema que se juzgue mas cómodo y justo de pesas y medidas” también

⁶ Revistas del Colegio de Abogados de Guatemala, Digesto Constitucional, Guatemala 30-04-1979 Serviprensa pág. 16

⁷ Ibid., pág.17

el numeral vigésimo primera “Promover y fomentar toda especie de industria, y remover los obstáculos que la entorpezcan”.⁸

Se puede observar que en esta Constitución, se elimina cualquier obstáculo, que perjudique su pleno desarrollo, el reconocimiento de las empresas industriales, que realizan diferentes actividades de producción.

1.2.3 Periodo Independiente

Base Constitucionales de 1823. Este decreto fue sancionado por el supremo poder ejecutivo, el veintisiete de diciembre 1823, La Asamblea Nacional Constituyente para dar a los pueblos una idea sistema de gobierno que adoptado; de los principios constitutivos que comienza a desarrollar en la creación de un nuevo orden social. La Constitución se dirige a asegurar la felicidad del pueblo, sosteniéndole en el mayor goce posible de sus facultades: Establece la independencia y soberanía nacional, los derechos del hombre sobre los principios eternos de libertad, igualdad, seguridad.

Artículo 6 regula en su numeral séptimo “Arreglar el comercio”⁹ Artículo 28 numeral tercero “Determinar el gasto de su administración y decretar los impuestos de todos clases, necesarios para llenar este, y el cupo que le corresponde en los gastos generales; mas sin consentimiento del congreso federal no podrán imponerse contribuciones de entrada y salida en el comercio con los extranjeros, ni en el de los estados entre si”.¹⁰

1.2.4 Constitución de la República Federal de Centro América 1824

La constitución de la República Federal de Centro América fue decretada por la Asamblea Nacional Constituyente el 22 de noviembre de 1824. En esta constitución no se regula expresamente el libre comercio así también como la defensa de los consumidores.

⁸ Ibid., pág.34

⁹ Ibid., pág. 63

¹⁰ Ibid., pág. 65

1.2.5 Constitución Política del Estado de Guatemala

Los Representantes del pueblo de Guatemala congregados en asamblea, autorizados plena y legalmente decreto y sanciono la Constitución política del Estado, de fecha once de octubre de 1825, aquí no se regula el derecho al libre comercio.

1.2.6 Decreto de la Asamblea Nacional Constituyente de 1839

Los representantes del estado de Guatemala reunidos en asamblea constituyente el veinticinco de julio de 1838 se inicia el proceso de tres decretos: Ley Constitutiva del Poder Ejecutivo; Ley Constitutiva del poder Judicial; Declaración de los derechos del Estado y sus habitantes, 1839 se promulgo, en este ultimo decreto se estableció en el articulo 6 El poder del pueblo tiene por limites naturales los principios derivados de la recta razón; y por objeto la conservación de la vida, honor, libertad, propiedades y derechos legítimamente adquiridos, o que en adelante puedan adquirir los individuos de la sociedad; así también, como el bienestar común, por la crímenes, el mantenimiento y decoro del culto heredado de nuestros padres, la educación de la juventud, el premio del merito, y el fomento de las ciencias, artes, agricultura, industria, comercio y navegación.¹¹

1.2.7 Acta Constitutiva de la Republica de Guatemala 1851

El diecinueve de octubre 1851 fue decreta por la asamblea Constituyente, El Acta Constitutiva de la Republica de Guatemala, el articulo 3 Los deberes y derechos de los guatemaltecos, están consignados en la declaración hecha por la Asamblea Constituyente el cinco de diciembre de 1839, que continuara rigiendo como ley fundamental.¹²

1.2.8 Ley Constitutiva de la Republica de Guatemala 1879

El once de diciembre de 1879 fue decreta por el asamblea nacional Constituyente, la Ley Constitutiva de la Republica de Guatemala, articulo 20 La industria es libre;

¹¹ Ibid., Pág. 150

¹² Ibid., pág. 155

artículo 21 Todos pueden libremente disponer de sus bienes, siempre que al hacerlo no contravenga a la ley. ¹³

1.2.9 Reforma a la Constitución de la Republica de Guatemala 1921

En el artículo 3 de conformidad con las reformas queda así, se modifica el artículo 20 Los empleados y operarios industriales están facultados individual y colectivamente para suspender su trabajo, siempre que no empleen coacción ni medios ilícitos o violentos ni contravengan a lo estipulado legalmente en los contratos. A nadie se impedirá que se dedique a la industria, comercio o trabajo lícito que le plazca. ¹⁴

1.2.10 Constitución de la Republica de Guatemala 1945

Entro en vigencia el quince de marzo de 1945, esta Constitución tiene como fin primordial de asegurar a sus habitantes el goce de la libertad, la cultura, el bienestar económico y la justicia social. El estado orientara la economía nacional en beneficio del pueblo, a fin de asegurar a cada individuo una existencia digna y provechosa para la colectividad. Es función primordial del estado fomentar las actividades agropecuarias y la industria en general. El estado prohibirá la creación o limitara el funcionamiento de empresas que absorba o tiendan a absorber en perjuicio de la economía nacional, la producción de uno o más ramos industriales, o de una determinada actividad comercial.

Artículo 97 Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo en general, salvo las limitaciones que, por motivo económicos, fiscales o sociales, de interés nacional, impongan las leyes. ¹⁵

1.2.11 Constitución de la Republica de Guatemala 1956

Esta constitución entro en vigencia el día primero de febrero de 1956 Garantiza a sus habitantes el respeto a la dignidad humana, el goce de los derechos y libertad es

¹³ Ibid., pág. 168

¹⁴ Ibid., pág. 194

¹⁵ Ibid., pág. 318

fundamentales del hombre, la seguridad y la justicia, el desenvolvimiento integra de la cultura y para crear condiciones económicas que conduzcan al bienestar social.

Artículo 220 Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo salvo las limitaciones que por motivos económicos, fiscales, sociales o de interés nacional, impongan las leyes, las cuales dispondrán lo necesario para el mayor estímulo e incremento de la producción.¹⁶

1.2.12 Constitución de la República de Guatemala 1965

Entre en vigencia el cinco de mayo de 1966 en esta constitución se puede ver que está expresamente regulado dicha actividad, la obligación del estado de proteger la actividad comercial que se desarrolle en todo el territorio.

Artículo 73 Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales y de interés nacional impongan las leyes, las cuales dispondrán lo necesario para el mayor estímulo e incremento de la producción.¹⁷

Artículo 123 El régimen económico social tiene por fin procurar al ser humano una existencia digna y promover el desarrollo de la nación. Artículo 124 Se reconoce la libertad empresa y el Estado deberá apoyarla y estimularla para que contribuya al desenvolvimiento económico y social del país. Artículo 125 En esta materia son obligaciones fundamentales del Estado; 1ero. Fomentar las actividades agrícolas y pecuarias, industriales o de otra naturaleza.¹⁸

1.2.13 Constitución Política de la República de 1985

En la Constitución que rige actualmente que fue promulgada el 31 de mayo de 1985 y entre en vigencia desde el 14 de enero de 1986, en el artículo 43 se reconoce la

¹⁶ Ibid., pág. 376

¹⁷ Ibid., pág. 394

¹⁸ Ibid., Pág. 404

libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.¹⁹

También se encuentra establecido en el artículo 119 inciso i del mismo cuerpo legal, que es obligación del estado, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.²⁰

La Constitución Política actual reconoce claramente la importancia que tiene el libre comercio y la protección de los consumidores y usuarios, para el propio desarrollo de los habitantes.

Conforme ha transcurrido el tiempo las diferentes constituciones que han estado vigentes en Guatemala, le han dado poca prioridad al libre comercio, la constitución que está vigente, establece la protección al consumidor y usuario con mayor énfasis.

¹⁹ Constitución Política de la República de Guatemala y su Interpretación por la Corte de Constitucionalidad, Guatemala, Editorial Serviprensa, SA, 2004, Pág. 51

²⁰ *Ibid.*, pág. 98

CAPITULO II

DERECHOS HUMANOS

2.1 Antecedentes

En la tesis titulada: “Derechos humanos y Proyección Social” elaborada por la Abogada Olga Yolanda Maldonado Ordóñez, manifiesta que se ha llegado a considerar a la “Declaración Universal de los Derechos Humanos, como manifestación y contribución de una de las pruebas por la que un sistema de valores puede ser considerado, reconocido y válido; pues la libertad, la justicia y la paz son determinantes en la dignidad intrínseca de la persona humana.”²¹ Según la tesis de la Abogada Andrea Estefanie García Henry “Aplicación de Medidas en el Procedimiento de Protección de la Niñez, Cumplimiento de sus Fines y Armonía con los Derechos Humanos” donde señala “Los Derechos Humanos de la niñez son y deben de ser todos aquellos que como personas merecen en razón de ser inherentes a cada individuo, deben ser protegidos y deben de tener preeminencia en cualquier legislación, ya que estos son los que garantizan que no se vulnerara ningún derecho fundamental.”²²

Se puede mencionar la opinión de la Licenciada. Claudia Verónica Ágredda Ajuquí en su tesis titulada El Derecho de “La Igualdad” de la mujer en el Contexto guatemalteco, es importante su aporte en cuando a los derechos humanos,” Los derechos humanos tienen su origen y su justificación en la dignidad de la persona, quien está en constante evolución; por lo tanto, la Universalidad de los derechos fundamentales no es estática, se enriquece constantemente de los aportes de los distintos grupos sociales, con dinámicas y pertenencias comunitarias y culturales

²¹ Maldonado Ordóñez Olga Yolanda, “Derechos humanos y Proyección Social”, Guatemala, año 2008, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar, Pág. 6

²² García Henry Andrea Estefanie, Aplicación de Medidas en el procedimiento de Protección de la Niñez, cumplimiento de sus fines y armonio con los derechos Humanos, Guatemala, año 2008, tesis de licenciatura en Ciencias Jurídicas y sociales, Universidad Rafael Landívar, pág. 11

diversas.”²³ Por su parte el Abogado, Fredy Misael Gudiel Samayoa , en su tesis titulada “La Posición del Ombudsman frente a las Sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la pretensión de fiscalizar su cumplimiento por parte del Estado (Procedencia o Improcedencia en relación a su competencia.” Así como lo expone sobre los derechos humanos “Un cuerpo de normas de aplicación práctica y exigible por parte de los titulares de tales derechos, que en todo caso son siempre los seres humanos.”²⁴ La definición muy acertada del Licenciado Juan Luis Cano Chávez, en su tesis titulada, “La Corte Centroamericana de Justicia y el Carácter Vinculante de su Jurisdicción en materia de Integración” como punto principal en este tema “La integración regional centroamericana, desde sus inicios, ha enfatizado el desarrollo económico, en los años cincuenta se procuró introducir un programa de sustitución de las importaciones por el desarrollo industrial a partir de una visión de las ventajas comparativas con que contaba cada Estado en el proceso productivo.”²⁵

2.2 Generalidades

Un análisis de la situación de los derechos, económicos, sociales y culturales en Guatemala hoy en día, necesita ser visualizada desde una perspectiva histórica para poder entender tanto los avances y problemas presentes, como los desafíos futuros. La Comisión desea hacer especial mención a un punto del Acuerdo Socioeconómico y que dice relación con el compromiso del Gobierno a elaborar y ejecutar un programa de educación cívica nacional para la democracia y la paz que promueva la defensa de los derechos humanos.²⁶

²³ Agreda Ajqui Claudia Verónica, “El Derecho de “La Igualdad” de la mujer en el Contexto Guatemalteco, Guatemala , año 2006, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar, pág. 29

²⁴ Gudiel Samayoa Fredy Misael,” La Posición del Ombudsman frente a las Sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la pretensión de fiscalizar su cumplimiento por parte del Estado (Procedencia o Improcedencia en relación a su competencia.”, Guatemala, año2007, tesis de Licenciatura en ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar, pág. 10

²⁵ Cano Chávez Juan Luis, “La Corte Centroamericana de Justicia y el Carácter Vinculante de su Jurisdicción en materia de Integración” Guatemala, año 2007 , tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar, pág. 29

²⁶ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Informe de la situación de Derechos humanos en Guatemala, Guatemala, año 2001 <http://WWW.ecolombia.com/salud/sistmainter-inforesp-guat01.htm> 17 de abril de 2009.

La necesidad de conservar la efectiva vigencia de ciertos derechos económicos básicos como derechos humanos. Implica establecer por fin la efectiva vigencia de ciertos derechos económicos básicos que tienen el carácter de derechos humanos. En efecto, los derechos a la alimentación y a la salud son derechos humanos desde el momento que se refieren a bienes que para todos los seres humanos tienen la máxima importancia.

Se trata de los derechos a la salud, a la seguridad social, a trabajar de tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, como dice el art. 6 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), a justas remuneraciones, a la alimentación, al vestido, a la vivienda digna, al acceso a la educación, al disfrute de los bienes de la cultura, etc.

Ahora se observe cuál es el peso específico en la realidad de la vida y en la realidad que a diario se presencia, sin embargo en el país la legislación laboral y de seguridad social dista de brindar protección a millones de personas. Los altos índices de desocupación, trabajo informal, mortalidad infantil y desnutrición, por sólo mencionar algunos.

Es así que el derecho tiene su gran materia pendiente en los derechos económicos y sociales, se debe ser auténticamente defensores de los valores de la libertad, de la autonomía personal y de la dignidad del individuo, El ser humano posee una dimensión material y no puede subsistir sin un intercambio de bienes con la realidad externa a él: alimentos, espacio físico, abrigo, vivienda, medicamentos. Puede hablarse de un derecho a la vida, a la integridad física de la persona y a su dignidad.

Que se garantice a los individuos los derechos frente a los problemas más graves que la realidad les puede deparar. Dentro de tales problemas, quizás el más grave de todos es el de las penurias que produce la imposibilidad de procurarse la alimentación adecuada y los cuidados básicos que la salud requiere conforme al

avance de la ciencia y la técnica. Y si en muchos casos esa imposibilidad es inculpable.

Derechos del consumidor y el usuario, el derecho a la alimentación y a la salud de los infantes, es un derecho humano que inexorablemente debe reconocerse si se quiere vivir en un auténtico estado de derecho. En la hambruna no hay expresión de ideas, ni integridad física, ni cultura, ni libertad de movimientos.

Se refiere a la existencia humana, sobre la que se debate la misma posibilidad de seguir existiendo como persona. Hombres y mujeres que no encuentran la posibilidad de ganarse lo necesario para una vida digna.

Pero el argumento que presentaré aquí es uno que nos permite ver con notable claridad la justicia del derecho a la alimentación en particular, a la vez que aporta una pauta de concreción que muy necesaria parece para comenzar a precisar el contenido de las múltiples declamaciones acerca de los derechos económicos básicos y establecidos.

El primer fundamento de los derechos económicos y muy en especial del más básico de estos derechos, que es el derecho a alimentarse es el derecho que tiene todo ser humano.

2.3 La Determinación de los Derechos Humanos

Dentro del mundo del derecho y desde su ámbito del deber ser (normas), es preciso determinar cuál es el centro sobre el que gira el concepto derecho y su estructura normativa; o sea, definir cuál es su principal fundamento.

Así como los científicos de la naturaleza explican que los planetas giran alrededor del sol porque éste es el astro cercano con mayor masa, en la ciencia jurídica también se determina que el derecho (como norma de conductas), gira alrededor de la persona humana pues resulta su mayor objeto. Tal distinción radica en que el ser

humano es digno y que dentro de los distintos objetos posibles del derecho es el único que goza de naturaleza racional consciente configurando un fin en sí mismo y por tanto es el único capaz de ser titular de derechos (que en última instancia debe fundamentarse en la creencia de Dios, fuente única posible de valores y sentido)

Ahora bien, desde el punto de vista jurídico, decir que el ser humano es digno, no deja de ser un juicio de valor con el carácter de principio del derecho, que pretende resaltar y nos recuerda que la persona es el centro y causa del derecho. O sea, es una valoración jurídica del ser humano que lo califica como algo superior y absoluto en la estructura normativa.²⁷

Los derechos humanos tanto los fundamentales como los socioeconómicos surgen de la simetría que dimana el mismo concepto de persona. Lo que yo quiero para mí entiendo que tenga sentido para los demás, y aquel trato que a mí me lastimaría entiendo que he de evitarlo para el prójimo. Por una parte, todos tenemos derecho a los elementos mínimos para vivir con dignidad.

Los Derechos Humanos no son intangibles, los viven día a día todas las personas que habitan este planeta. Sea cual sea su posición, todos tienen derechos, también obligaciones aunque algunos olvidan esas obligaciones y se creen con más derechos que a los demás, son seres humanos, ciudadanos de un país, lo dice la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, y las leyes de cada país, que quiera reconocerlos.

Según el Artículo 26, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Toda persona tiene derecho a la educación... La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales.²⁸

²⁷ Breve análisis sobre los derechos humanos, Crítica al fundamento de la norma de Kant, Ruiz Martínez Esteban, Revista de Derecho, España, 2005 <http://vlex.com/vid/analisis-humanos-fundamento-norma-kant-242690> /17 de abril de 2009

²⁸ Declaración Universal de Derecho Humano pág., 7 fox 772

Lo regula el Artículo 13, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. Convienen en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Convienen asimismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos, y promover las actividades de las Naciones Unidas en pro del mantenimiento de la paz.²⁹

El derecho humano a la educación es fundamental. Relacionado con la salud integral de la persona, con su capacidad posterior de acceder a la información, expresarse, obtener un trabajo, mejorarse continuamente y mantener una identidad, ofrece al ser humano las herramientas y capacidades básicas para modificar su existencia mediante la construcción, desarrollo y puesta en práctica de conocimientos. En este proceso la educación es piedra angular, aun considerando su inserción dentro de un sistema social conflictivo que limita y modifica sus formas y contenidos.

2.4 La Naciones Unidas

La Educación y la Prevención de Violaciones de Derechos Humanos.

La ONU no sólo se dedica a solucionar problemas de derechos humanos, sino que también se dedica a prevenirlos por medio de asistencia técnica.

Reforma de leyes nacionales, apoyo a la democratización asesoramiento en relación con los procedimientos electorales, asistencia en la redacción de leyes nacionales y preparación de informes nacionales, fortalecimiento de las instituciones nacionales y

²⁹Naciones Unidas, Centro de Información, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, México, año 1966 <http://www.cinu.org.mx/onu/documentos/pidesc.htm/> 16 de abril de 2009

regionales relacionadas directa e indirectamente con la esfera de los derechos humanos, capacitación de los encargados de la impartición de justicia.³⁰

La educación es otro importante medio de prevención de los abusos de derechos humanos ya que entre más conozcan sus derechos es más probable que las personas luchen por ellos y presionen a los gobiernos para que los respeten. En este contexto es importante destacar la campaña mundial de información pública iniciada en 1988 por las Naciones Unidas para educar tanto a las personas como a los gobiernos para concientizar a las primeras acerca de los derechos que poseen y a los últimos acerca de sus responsabilidades en relación a esos derechos y cómo respetarlos.

2.5 La Constitución Política de la República de Guatemala

En Guatemala la Constitución Política de la República están establecidos los derechos individuales y sociales. El Congreso de la República designara una Comisión de Derechos Humanos formada por un diputado por cada partido político representado en el correspondiente periodo según el artículo 273.³¹

El procurador de los Derechos Humanos fue instituido por la Constitución Política en su artículo 274 que ha sido instruido para la defensa de los derechos humanos y con facultades para supervisar la Administración pública, siendo como tal un fiscalizador de esta.³²

Su objetivo es doble, asegurar un adecuado funcionamiento de la actividad administrativa y tutelar los derechos de las personas frente a la administración.

³⁰Naciones Unidas Centro de Información, Derechos Humanos, México, año 2008
<http://www.cinu.org.mx/temas/dh.htm> 30 de abril 2009

³¹ *Ibíd.*, pág. 217

³² *Ibíd.*, pág. 218

CAPÍTULO III

PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA

3.1 Antecedentes

En la tesis titulada “Consecuencias Legales de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario a las Sociedades mercantiles (Proveedores) elaborada por la Abogada Elia Antonieta Alvarado Rosales, da una definición bastante acertada es la que propone al indicar que, “En Guatemala es necesario educar y orientar al consumidor ya que la educación le permitirá tener claridad plena de sus actos y con ello la elección que puede hacer de los bienes y servicios que satisfagan sus necesidades serán consientes y en su beneficio”³³ La educación sobre los derechos humanos es imprescindible para la promoción y el respeto de los mismos. Sólo un pueblo que conoce y entiende sus derechos, sabrá exigir su respeto y se comprometerá a luchar por ellos. “Pero La incidencia real del decreto 06-2003 en los proveedores consumidores y usuarios será precaria ya que el Estado no cuenta con los recursos económicos ni institucionalidad para hacer vigente esta ley. La población no esta informada por lo tanto no conoce sus derechos como consumidora y usuaria, la Investigación de campo reflejo que la población no tiene interés de organizarse para defender colectivamente sus derechos.”³⁴ En el proyecto de dicha ley estaba contemplada la creación de la Procuraduría de Protección al Consumidor y Usuario, sin embargo el legislador optó por la Dirección antes mencionada.

“El consumidor guatemalteco tiene cada día más conciencia de que puede exigir calidad y eficacia en productos y servicios que consume, como muestran las estadísticas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (Diac), que reportó un aumento de las quejas: de mil 785 recibidas en el 2004 a cuatro mil 917 registradas en el 2008. Sin embargo, falta mucho por hacer en defensa del consumidor, como la aprobación de la Procuraduría de Defensa al Consumidor

³³ Alvarado Rosales Elia Antonieta Tesis, Consecuencias Legales de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario a las Sociedades mercantiles (Proveedores), Guatemala 2003 División de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, Pag.93

³⁴ Ibid., 94

(Prodeco), que desde hace año y medio espera el visto bueno del Congreso, y que permitiría contar con mayor presupuesto y herramientas para garantizar la desaparición de abusos hacia el usuario”.³⁵ Según prensa libre de fecha 15/03/2009 La diputada Nineth Montenegro, quien presidió el año pasado la Comisión de Protección al Consumidor, cree que actualmente “el consumidor sigue desprotegido, por la ausencia de instituciones fuertes que puedan velar por su bienestar y evitar abusos de proveedores”.³⁶ Esto se debe a que la Diaco “no tiene más de Q5 millones de presupuesto, tiene poca representación en la provincia, no cuenta con vehículos para desplazarse y realizar las verificaciones y, en definitiva, no existen las herramientas adecuadas para garantizar que se cumplan los derechos del consumidor”.³⁷ Poca confianza Los estudios sobre el nivel de confianza del consumidor guatemalteco en la economía que miden valores como confianza en capacidad de ahorro, nivel de desempleo y situación del hogar arrojan siempre resultados negativos, por debajo de cien puntos, según los informes trimestrales que la firma GFK realiza. El último de ellos, de noviembre del 2008, establecía la cifra en 92, pero aún no se comenzaba a sentir el efecto de la crisis mundial como actualmente.

María Eugenia Castañeda, gerente de GFK, cree que para el estudio del próximo trimestre se notará “una pequeña caída” en la confianza. Frente a esta situación, la estrategia de muchas empresas, restaurantes y supermercados ha sido reducir precios en algunos productos, para incentivar el consumo. “Hay una iniciativa de todas las compañías de bajar costos, y de trasladar eso al consumidor, con la esperanza de que vaya y compre con ellos. Podemos ver esto en diferentes productos: restaurantes de comida rápida y supermercados. Hay conciencia de que es necesario bajar precios”, comenta Castañeda.³⁸

³⁵ Bonillo Cristina, Guatemalteco con menos consumo pero más consciente, Prensa Libre, Guatemala, 2009 Edición Electrónica Nacional, <http://www.prensalibre.com/pl/2009/marzo/15/300982.html> 15 de marzo de 2009

³⁶ Ibíd. <http://www.prensalibre.com/pl/2009/marzo/15/300982.html> 15 de marzo de 2009

³⁷ Ibíd. <http://www.prensalibre.com/pl/2009/marzo/15/300982.html> 15 de marzo de 2009

³⁸ Ibíd. <http://www.prensalibre.com/pl/2009/marzo/15/300982.html> 15 de marzo de 2009

El presidente de la Cámara de Comercio, Jorge Briz, afirma que este momento de crisis “incide en el consumo, y especialmente en este país, donde el consumidor en gran medida es de bajos recursos”. Entre las estrategias que propone está “actuar más dinámicamente, brindar buen servicio y competir adecuadamente para poder ganar espacios”.³⁹ El circuito del consumo en el país no es accesible a todo el mundo. Por mucho que bajen los precios, la cantidad de población que no consume o adquiere solo productos básicos para la supervivencia es bastante, si tenemos en cuenta que, según el último Informe de Desarrollo Humano del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el 50.9 por ciento de la población guatemalteca vive bajo la línea de la pobreza, con menos de US\$2 diarios.⁴⁰

En primer lugar se considera que el ente encargado de proteger los intereses de los consumidores no debe depender del Ministerio de Economía, toda vez que dicho ente puede ejercer sus funciones y atribuciones con absoluta independencia de criterio y bajo su propia responsabilidad.

Son múltiples las causas que han motivado la creación de la Procuraduría del Consumidor y Usuario según el Abogado Andrés López Mérida, en su tesis titulada “Efectos de la Regulación de la Oferta al Público en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Guatemala” donde señala “Lo referente al tema existe actualmente específicamente una Dirección (DIACO) la cual se encuentra adscrita al Ministerio de Economía dicha dirección tiene el objetivo de velar por el cumplimiento en la normativa jurídica en el tema de protección en los usos comerciales de los consumidores y usuarios y la vigilancia y sanción del que no hiciere cumplir con lo establecido en las leyes que contemplan normas en la materia; de acuerdo con la independencia funcional y técnica que le otorga la Ley, la Dirección tiene la obligación de velar porque aquel temor nunca se concrete en perjuicio o beneficio de uno u otro sector y que, por el contrario su protagonismo se fortalezca mediante la equidad y la seguridad jurídica de proveedores y consumidores. La misión de DIACO

³⁹ Ibid., <http://www.prensalibre.com/pl/2009/marzo/15/300982.html> 15 de marzo de 2009

⁴⁰ Ibid., <http://www.prensalibre.com/pl/2009/marzo/15/300982.html> 15 de marzo de 2009

es educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones”.⁴¹

3.2 Generalidades

La Protección a los Derechos del consumidor en Guatemala:

Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y en su artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio.⁴²

3.3 Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos

Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para aplicar el Decreto No. 90 Ley de Emergencias Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por la estabilidad y el equilibrio económico del país.⁴³

3.4 Oficina de Estabilización Económica

En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior.⁴⁴

3.5 Dirección General de la Economía Nacional

Creada por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, se dio una nueva organización complementaria distinta a la Oficina anterior, por esta razón se suprimió para crear la Dirección General de la Economía Nacional; dándole las atribuciones que correspondía a la Oficina suprimida.

⁴¹ López Mérida Andrés, “Efectos de la Regulación de la Oferta al Público en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Guatemala” , Guatemala, año 2008, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y sociales, Universidad Rafael Landívar, pág. 53

⁴² Asesoría en Derecho de Consumo, Ruano Marco Antonio, Protección a los Derechos del Consumidor en Guatemala, Guatemala, año 2008, <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccion-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de Octubre de 2008

⁴³ *Ibíd.*. <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccion-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

⁴⁴ *Ibíd.*, <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccion-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

Esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento.⁴⁵

3.6 Dirección General de Comercio Industrial y Controles

En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se considero necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno.⁴⁶

3.7 Departamento Administrativo de Economía y Trabajo

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 por el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, las atribuciones serían las mismas.⁴⁷

3.8 Dirección de Política Comercial y Financiera

El 31 de mayo de 1966 se dispuso en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera, lograr la estabilización de precios en el mercado interno.⁴⁸

3.9 Dirección de Comercio Interno y Exterior

En el Acuerdo Gubernativo del 3 de enero de 1968, se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera y la Dirección de Comercio Exterior, creándose la

⁴⁵Ibíd.,<http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccin-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

⁴⁶ Ibíd., <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccin-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

⁴⁷ Ibíd., <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccin-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

⁴⁸ Ibíd., <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccin-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

Dirección de Comercio Interior y Exterior, deberían proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno.⁴⁹

3.10 Oficina de Control de Precios

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 ha fijado el Gobierno.⁵⁰

3.11 Dirección General de Comercio

En el Acuerdo Gubernativo No. 88-85 fecha 11 de febrero de 1985, el Jefe de Estado, considera era necesario que se suprime la Dirección de Comercio Interior y Exterior y la Oficina de Regulación de Precios, crear la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, tendrá jurisdicción en toda la República y una duración indefinida.⁵¹

El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió la primera Ley (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), 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.⁵²

⁴⁹ *Ibíd.*, <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccion-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

⁵⁰ *Ibíd.*, <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccion-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

⁵¹ *Ibíd.*, <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccion-los-derechos-del-consumidor.html> fecha 05 de octubre de 2008

⁵² Ley protección al consumidor(Decreto Ley 1-85 de fecha 14 de enero de 1985

Hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

El Reglamento del acuerdo de creación de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, explicita sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

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

Dirección de Protección al Consumidor y Usuario Funciona como una dependencia del Ministerio de Economía, según lo establece el artículo 53 de la Ley citada, con independencia funcional y técnica y con competencia en el ámbito nacional. Acuerdo Gubernativo número 777-2003, entro en vigencia el 22 de diciembre de 2003 y desarrolla los procedimientos administrativos para la aplicación de la Ley. En su artículo 53, otorga sesenta (60) días hábiles a partir de su vigencia para que los

proveedores de bienes y servicios se ajusten a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; este plazo venció el 18 de marzo de 2004. A su vez, en lo que respecta a los instrumentos de pesaje, el mismo Reglamento en su artículo 11, establece el plazo de 90 días para cumplir con las regulaciones correspondientes, dicho plazo también se ha vencido.

3.12 Situación Actual de la Diaco

La Diaco es la institución del Ministerio de Economía que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento y divulgación de la Ley de Protección al Consumidor; con la facultad de sancionar a las empresas infractoras. Al inicio, hubo confusión debido a que las personas no la identificaron como un ente del Estado. Por consiguiente, las empresas proveedoras y los consumidores no le han prestado la importancia que realmente tiene.

En ese sentido, efectivamente la Constitución Política de la República de Guatemala reconoce los derechos del consumidor, toda vez que en su artículo 119 literal i) establece que son obligaciones fundamentales del Estado, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.⁵³

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

En el mes de marzo del 2003, entró en vigencia la Ley de Protección al Consumidor. Esta es una implementación realmente innovadora en Guatemala, pues nunca antes se había desarrollado una iniciativa de Ley con propuestas que establecieran la

⁵³ *Ibíd.*, pág. 98

defensa de los consumidores; al exigir la calidad de los productos que garanticen la seguridad y salud del comprador.

Formalmente la ley de protección al consumidor y usuario pretende regular las relaciones entre consumidor, usuario y proveedores, garantizar el respeto de los derechos de cada uno de ellos a través de la intervención de instituciones del Estado. El estudio del Consumidor y usuario debe hacerse desde una doble perspectiva: como política estatal y como perspectiva personal.

Como perspectiva de política Estatal se deben analizar los recursos económicos y las Instituciones en cargadas del funcionamiento.

Como perspectiva personal, también es importante que la persona debe informarse de sus derechos, para poder exigir su protección. En base a lo anterior se puede definir el problema del consumidor y usuario en Guatemala.

La Ley de Protección al Consumidor tiene una serie de normas específicas que deben cumplir los proveedores. Entre los requisitos que se plantean para que el producto cumplan con los estándares necesarios están: el peso, tamaño, volumen, fecha de vencimiento entre otros.

Para velar por el cumplimiento de las disposiciones de esta ley, en el artículo 53 se creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, más conocida como DIACO, como una dependencia del Ministerio de Economía, aunque gozando de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional.

Aún cuando en Guatemala antes de la emisión de esta ley ya existía una ley similar, cuya aplicación correspondía al Ministerio de Economía, realmente no era conocida la materia y aún hoy los consumidores y usuarios desconocen sus derechos y las garantías que la ley les otorga, mucho más ignoran la existencia y actividades de la DIACO.

La DIACO ha cumplido bien sus funciones, pero lamentablemente los recursos materiales y humanos con que cuenta son limitados y por el hecho de ser una dependencia del Ministerio de Economía no cuenta con la autonomía y disponibilidad de presupuesto que sería deseable para una oficina tan importante.

El ser humano al igual que tiene la capacidad para producir y se puede formar para ello, a través de un proceso educativo, simultáneamente, es consumidor, pero el consumo no sólo depende de la capacidad económica o de la disponibilidad de los bienes y servicios; depende también de la formación que haya tenido para serlo, pues también es afectado por las estrategias que impulsa la sociedad de consumo, la cual induce, manipula, crea comportamientos, condiciona culturalmente a tener una actitud consumista.

El consumo se puede degenerar en consumismo, haciendo que las personas gasten o inviertan su dinero de forma ineficaz y perjudicial para la economía familiar, muchas veces manipuladas por los mensajes publicitarios o, engañadas directamente por productores o vendedores inescrupulosos.

La necesidad del pueblo consumidor y especialmente, de los consumidores pobres, que deben emplear de manera racional sus pocos recursos económicos, evitando caer en la trampa del consumismo que acrecienta la pobreza.

Es necesario educar al consumidor es darle la oportunidad de ser eficiente, actuar con sensatez y abrir sus necesidades para obtener los máximos beneficios en las diferentes actividades de consumo.

La educación del consumidor pretende informar sobre los derechos y obligaciones del mismo.

Actualmente existe la Dirección de Atención y protección al consumidor DIACO pero únicamente recibe denuncias, las remite a los proveedores y espera la respuestas de éstos e informa a los consumidores; su papel parece más de recepción y control

estadístico que de emitir resoluciones coercitivas para el cumplimiento de los estándares de calidad.⁵⁴

3.13 Objeto de La Ley

Tal como está contenido en el artículo 1º es el 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. 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.” Como se puede apreciar, el objeto de esta ley es sumamente importante y, por lo mismo, es de orden público y los derechos y garantías que protege son fundamentales y de interés social. ⁵⁵

3.14 Día Internacional del Consumidor

“se celebra cada año en muchos países pasó inadvertido para millones de guatemaltecos quienes cada día les son violados sus derechos por parte de un mercado que desconoce las reglas y leyes que rigen la materia. La importancia del 15 de marzo fue de tal magnitud en el país que ni la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (La Diaco), ni las organizaciones de consumidores realizaron algún acto para recordar los cuatro derechos principales que posee cualquier consumidor: “derecho a la seguridad, información, libertad de elección y el derecho a ser escuchado”.⁵⁶

3.15 Procuraduría: Funciones del procurador local o oficina donde las ejerce establemente. Según el Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales de Manuel Ossorio⁵⁷

⁵⁴ Mendoza Villagran Erick Giovanni, “ Formación sobre consumo en los Estudiantes del ultimo grado del nivel medio diversificado y su relación con sus actitudes de consumo, tesis de Licenciatura en pedagogía con orientación en Administración y evaluación educativas, Guatemala , año 2006 Universidad Rafael Landivar, pág.18

⁵⁵ Decreto 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y usuario, 18/02/2003 pág. 1

⁵⁶ Melgar Días Karla Lisseth, Estrategia Publicitaria para Mejorar el Conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor, Guatemala, año 2004, tesis de la Licenciatura en Mercadotecnia y Publicidad, Universidad Rafael Landivar, pág. 14

⁵⁷ Ossorio Manuel Diccionario de Ciencias Jurídicas y sociales Editorial Heliasta Argentina 1996 pág. 775

3.16 Defensa: Acción o efecto de defender o defenderse. Según el Diccionario Guillermo Cabanellas de Torres⁵⁸

3.17 Definición de Consumidor: Ultimo grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para la satisfacción de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatos como inmediatos, gastos de bienes o cosas.⁵⁹

3.18 Definición de consumo: Según Manuel Osorio lo define como “Ultimo grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para la satisfacción de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatas como inmediatas.”⁶⁰

3.19 Definición de Usuario: El que usa ordinariamente o frecuentemente una cosa o un servicio.⁶¹

3.20 Definición Legal

El Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, define al consumidor como la persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza. Asimismo, al usuario lo define como 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.

En ese sentido es conveniente indicar que nuestra Ley al igual que buena parte de la doctrina, define al consumidor como destinatario final y se refieren al consumidor

⁵⁸ Cabanellas de Torres Guillermo Diccionario, Jurídica Elemental, Editorial Heliasta S.R.I. Argentina año 1993, pág. 113

⁵⁹ *Ibíd.*, pág.229

⁶⁰ *Ibíd.*, pág. 229

⁶¹ *Ibíd.*, pág. 969

como a la persona individual o jurídica que adquiere bienes o servicios para la satisfacción de sus necesidades.⁶²

3.21 Diferencia entre Consumidor y Usuarios

La diferencia fundamental entre consumidores y usuarios viene dada porque los primeros adquieren y posteriormente consumen, utilizan o disfrutan determinados bienes o productos. Sin embargo, los usuarios son aquellos destinatarios de servicios, actividades o funciones que previamente contratan. Ambos conceptos se cruzan y entrelazan, ya que las leyes suelen referirse a ambos conjuntamente, pero, si se pretende encontrar una diferencia ésta se hallaría en los conceptos de producto y de servicios.

En ese sentido, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario de Venezuela hace la misma diferencia, toda vez que dicha ley establece que el consumidor es toda persona natural que adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza como destinatario final; en tanto que al usuario lo define como toda persona natural o jurídica, que utilice o disfrute servicios de cualquier naturaleza como destinatario final.

Es evidente, entonces, que la diferencia radica en que los consumidores adquieren bienes (consumibles y no consumibles), en tanto que los usuarios contratan servicio.

3.22 Consumidor Según las Legislaciones Internacionales

De acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, se entiende por consumidor a la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

Son Consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas, que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza, pública o

⁶² *Ibíd.*, pág. 3

privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

Asimismo según el artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, se entiende por consumidor o usuario a toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice, disfrute o reciba bienes o servicios de cualquier naturaleza, resultado de una transacción comercial.

Se puede afirmar entonces que los consumidores son todas aquellas personas, ya sean individuales o jurídicas, que adquieran, utilicen o disfruten bienes, o bien, contraten servicios de cualquier naturaleza.

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de Costa Rica, establece que se entiende por consumidor a toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello.

Lo trascendental es que el producto se consuma o el servicio se utilice por personas físicas o jurídicas, si éstas tienen el carácter de destinatarios finales. Por lo tanto, quedan excluidos de dicha ley quienes sin constituirse en destinatarios finales adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarse en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

El artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, vigente en Guatemala, establece, entre otros derechos de los consumidores y usuarios: la protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios; la libertad de elección del bien o servicio; la libertad de contratación; el de recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.⁶³

⁶³ *Ibíd.*, pág. 4

3.23 Derechos básicos de Consumidores y Usuarios ⁶⁴

- La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- La libertad de elección del bien o servicio.
- La libertad de contratación.
- 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 cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- 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.
- 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.
- La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
- Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

3.24 Obligaciones del consumidor o usuario

- Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- 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.
- Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.⁶⁵

3.25 Definición de Proveedores: Persona encargada de proveer a una colectividad o a una casa.⁶⁶

3.26 Generalidades

Se considera conveniente mencionar la regulación que el Código de Comercio de Guatemala establece sobre los comerciantes, en virtud que prácticamente el proveedor se encuentra enmarcado en el concepto de comerciante, empresario o productor. Las actividades de un empresario “no se reducen sólo a las puramente comerciales, sino que se extienden también a las industriales, manufactureras, de transporte, bancarias etc. Lo que caracteriza principalmente la figura del empresario es la actividad económica que desarrolla.

Al comerciante no se le debe enmarcar únicamente como intermediador entre el productor y consumidor, toda vez que en forma clara el Código de Comercio de Guatemala establece, entre otros, que consumidor es quien con fines de lucro realice actividades de industria dirigida a la producción de bienes.

La persona individual o jurídica que presta un servicio o transmite la propiedad de un bien, con fines de lucro es conocida como proveedor, comerciante o vendedor.

⁶⁵ Ibid., pág. 5

⁶⁶ Diccionario Ilustrado de la lengua Española, Editorial Ramón Sopena, S.A. Impreso en Emege Ind. Graficas, S.A 1994 pág. 280

Persona natural o jurídica que realiza de forma habitual, actividades de producción, fabricación, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a Consumidores, cobrando un precio por ellos.

La Ley guatemalteca define al proveedor como 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.

En ese sentido se estima conveniente señalar que para que una entidad extranjera realice en el territorio nacional las actividades de producción, fabricación y las otras a que se refiere en el párrafo anterior, debe contar con un representante legal debidamente acreditado en la República de Guatemala y cumplir, en su caso, con los requisitos que establece el Código de Comercio de Guatemala.

3.27 Definición de Comerciante

Según René Arturo Villegas Lara, en principio debe establecerse que en la conciencia común se tiene la idea de que un comerciante “es aquella persona que, con intenciones de lucro, compra para revender, colocándose o desarrollando una actividad intermedia entre productor y consumidor de bienes y servicios”⁶⁷

De conformidad con el código de comercio de Guatemala en su artículo 2, regula a los comerciantes. Los comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios; La banca, seguros fianzas; Las auxiliares de las anteriores; también las sociedades

⁶⁷ Villegas Lara Rene Arturo, Derecho Mercantil Guatemalteco, Tomo I, Sexta Edición, Guatemala, Editorial universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2004, pág. 27.

organizadas bajo forma mercantil tienen la calidad de comerciantes, cualquiera que sea su objeto.⁶⁸

3.28 Proveedor según la Legislación Internacional

El artículo 3 de la Ley Federal de Protección al Consumidor de México establece que proveedor es la persona individual o jurídica que desarrolle actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores. En ese orden de ideas el artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador estipula que se entenderá por proveedor a toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, como resultado de una transacción comercial.⁶⁹

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de Costa Rica estipula, a su vez, que por proveedor o comerciante se entiende a toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal; asimismo para los efectos de dicha ley, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.

3.29 Derechos del Proveedor

Establecido en el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país:⁷⁰

⁶⁸ Código de comercio, Guatemala, pág. 7

⁶⁹ *Ibid.*, pág. 37

⁷⁰ *Ibid.*, pág. 8

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

3.30 Obligaciones de los Proveedores⁷¹

- 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.
- Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
- Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- Cumplir con las leyes tributarias del país.
- Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- 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.
- Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- 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. 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.

⁷¹ *Ibíd.*, pág. 8

- 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.
- Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- 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.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado -IVA-.
- Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente proveer un bien o prestar un servicio.
- Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables.

3.31 Disposiciones Especiales⁷²

- Información Básica: Se considera básica la información relativa a las características de los bienes y productos, así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en etiquetas, envolturas, envases y empaques, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan.
- Exhibición de Precios: Los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen. De acuerdo al tipo de actividad, dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en quetzales, moneda nacional.

⁷² Ibíd., pág. 49

- Publicidad Engañosa: prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.
- Bienes Deficientes, Usados o Reconstruidos: Cuando se ofrezcan al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberá indicarse esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

3.32 Operaciones de Crédito⁷³

En todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la información siguiente:

- El precio al contado del bien o servicio de que se trate, indicando claramente la diferencia entre efectuar el pago al contado o al crédito; dando a conocer, en caso de existir los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta al contado y a plazos.
- La tasa de interés o el procedimiento para establecerla y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento o el procedimiento para establecerla, los cuales deberán quedar indicados en forma explícita.
- De utilizar una tasa fija, se informará al consumidor o usuario el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará por anticipado sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre la tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por éste.
- El monto de cualquier pago adicional que sea procedente cobrar de conformidad con la ley o contrato respectivo.

⁷³ Ibíd. Pág. 52

- Las opciones respecto del número de pagos, su monto y periodicidad.
- El procedimiento según el cual se calcularán los costos y gastos que genere la cobranza por incumplimiento del pago de los saldos pendientes.
- La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que no podrá superar el precio al contado más los intereses en su caso y gastos administrativos.
- El derecho que tiene el consumidor o usuario a pagar anticipadamente el saldo del crédito total o parcialmente, con la consiguiente reducción proporcional de los intereses y la liquidación de los cargos y costo de esta operación.
- Las demás condiciones del crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes.

3.33 Servicios Públicos

3.33.1 Definición de Servicio público se define en doble sentido

3.33.1.1 En cuanto “organización”

El servicio público se basa en una organización controlada por la administración pública. Esta definición es tan amplia que cualquier organización puede constituir servicio público. Un hospital.

3.33.1.2 En cuanto “actividad”

El servicio público se basa en la actividad que busca satisfacer una necesidad de interés general: a la necesidad de orden que satisface la policía. Ambos sentidos de la definición se unifican en uno solo: El servicio público se basa en una organización controlada por la administración y su finalidad es la satisfacción de determinadas necesidad de interés general. .⁷⁴

⁷⁴ Castillo González Mario, Derecho Administrativo, Tomo I Guatemala, Editorial Grafica de Guatemala 2002 pág. 239

3.33.2 Servicios Públicos y Sociales.

Existen servicios públicos y servicios Sociales. No conviene desconocer la existencia de uno y de otro. Principalmente los servicios sociales se consideran indispensables para la atención de los más desposeídos.

3.33.3Diferencias entre Servicios Públicos y Sociales.

Las diferencias se evidencian comparando ambos servicios en algunos aspectos muy puntuales.

3.33.4Objetivos de los Servicios Sociales

- a) Mejorar las condiciones de vida de los guatemaltecos y realizar el bien común, principalmente en la cultura, la salud y la previsión social.
- b) Los objetivos de los servicios públicos son. Satisfacer necesidades de interés general de todos o de algunos guatemaltecos.⁷⁵

3.33.5Fines de los Servicios Sociales Asistenciales

Por tal motivo, no son lucrativos y funcionan generalmente con déficit y subsidiados por el Estado. Los servicios públicos persiguen fines lucrativos y pueden ser explotados por el Estado, los departamentos y los municipios, por los municipios, conjuntamente con los particulares, y exclusivamente por los particulares.

El ingreso a los servicios sociales es limitado: tienen acceso los pobres y quienes no puedan pagar servicios privados. Generalmente se estudia la coedición económica del solicitante. El ingreso a los servicios públicos es abierto, en el sentido que a los mismos ingresa cualquier persona que requiera el servicio, cumpla los requisitos y pueda pagar un derecho, una tarifa, una tasa o una cuota.

Nombre La persona que usa el servicio social recibe el nombre de beneficiario y la persona que usa el servicio público recibe el nombre de usuario.

Prestaciones En los servicios sociales, la prestación económica y material consiste en ayudas en dinero, medicinas, alimentos, ropa.... En los servicios públicos la

⁷⁵ *Ibíd.*, pág. 240

prestación es puramente material: uso de teléfono, luz eléctrica, agua potable, transporte....

Las “Diferencias” no se consideran definitivas. Un servicio social puede pasar a servicio público y a la inversa, dependiendo de la intención de las autoridades.⁷⁶

3.33.6 Servicios Públicos Directos e Indirectos

3.33.6.1 Los servicios públicos directos.

Cuando el Estado los presta directamente o los presta por medio de concesionarios.

3.33.6.2 Los Servicios públicos Indirectos.

Cuando el Estado no los presta y no los concesiona sino que los reglamenta, exclusivamente, como sucede con los servicios prestados por taxis, farmacias, colegios privados, hospitales o sanatorios privados.

Montaño Clasifica las necesidades en 7 grupos

Necesidades básicas: Agua potable, vivienda y educación.

Necesidades habitacionales: Se refiere a la construcción en general.

Necesidades Educativas: Todo lo que se refiere a la educación en general.

Necesidades sanitarias: Limpieza en todo.

Necesidades de seguridad: Seguridad de persona.

Necesidades económicas: se Refiere a la economía

Necesidades sociales, culturales y deportivas. Las obras públicas y actividades sociales.⁷⁷

3.33.7 Servicios Públicos según La Ley de Protección al Consumidor y Usuario

- Precios: Para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se observará lo regulado en las leyes específicas correspondientes cada servicio.
- Instrumentos y Unidades de Medición: La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor queda facultada para intervenir en la verificación del buen

⁷⁶ Ibíd., pág. 241

⁷⁷ Ibíd., pág. 241

funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, debiendo establecer un sistema de verificación periódica sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de servicios. Para el efecto, la Dirección deberá coordinar estas actividades con el ente nacional responsable de la metrología del país o del servicio de que se trate.

- Facturación de consumo excesivo. Cuando una empresa de servicio público, facture en un importe que exceda en un cincuenta por ciento el promedio de consumo efectivo del usuario en los doce meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación.

En tal caso, el consumidor o usuario deberá abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio, amparado por una resolución judicial cautelar solicitada por la Dirección a Juez competente.

- Indemnización: En el caso que la empresa prestadora reclame el pago de una suma indebida al consumidor, la misma deberá indemnizarlo acreditando a favor de éste una cantidad idéntica a la reclamada indebidamente, la que deberá hacerse efectiva a partir de la factura inmediata siguiente.

3.34 Seguridad de los Productos y Servicios

- 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.
- Información al consumidor o usuario. El proveedor, que posterior 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 inmediatamente al órgano estatal que

corresponda informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social

3.35 Atribuciones de la Dirección

- Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores
- Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuar en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
- Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de ésta Ley.
- Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarquen en los principios que rigen la economía de mercado.
- Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad

comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.

- Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- 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.
- Registrar de oficio los contratos de adhesión.

3.36 Departamentos dentro de la Organización de la Dirección

- Dirección General: Es responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar, distribuir, vigilar e integrar los recursos físicos, humanos y financieros de la Dirección;

- Sub-Dirección General: Es responsable de apoyar la gestión de la Dirección General;
- Departamento Jurídico: Es responsable de asesorar a la Dirección en el ámbito de su competencia, según sus atribuciones, asimismo es el encargado de asesorar mediante análisis de temas específicos a los departamentos, en materia legal y procedimientos administrativos;
- Investigación y Análisis Económico: Es responsable de asesorar en materia de investigación de diferentes temas del consumidor y planificación estratégica, emite informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección;
- Promoción y Asesoría al Consumidor: Realiza las actividades tendientes a dar a conocer los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, mediante programas educativos, de difusión y capacitación;
- Servicios al Consumidor y Usuario: Su misión es atender las quejas de los consumidores y usuarios ante los proveedores y encontrar la solución en forma eficiente;
- Verificación y Vigilancia: Responsable de comprobar y supervisar el cumplimiento de la normativa, reglamentación y disposiciones legales y técnicas, nacionales e internaciones vigentes en el país, para bienes y servicios;
- Asesoría al Proveedor: Es el encargado de asesorar a los proveedores con relación a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario;
- Departamento Financiero: Es la unidad de apoyo responsable de planificar, organizar, controlar, distribuir y coordinar los recursos financieros de la Dirección;
- Departamento de Informática: Unidad de apoyo que tiene como función dotar a los usuarios de equipo de cómputo, acelerar procesos, capacitar, facilitar e implementar herramientas que permitan al usuario sentirse cómodo y funcional en las actividades desarrolladas para la atención del consumidor y usuario que demanda sus servicios;
- Departamento Administrativo: Unidad de apoyo cuyo objetivo principal es planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos operativos, de bodega, planta telefónica, servicios generales de

mantenimiento en las instalaciones y vehículos, así como el recurso humano de la Dirección.

3.37 Infracciones y Sanciones

- **Infracción.** Toda acción o omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de las normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.
- **Sanciones.** 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 solución de conflictos que se regulan más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

3.38 Sanciones Progresivas

- **Apercibimiento escrito,** que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta Ley.
- **Apercibimiento Público,** el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- **Multas,** las cuales serán calculadas en la Unidades de Multas Ajustables (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del 100% del valor del bien o servicio.
- **Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor** en el diario de mayor circulación del 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.

3.39 Casos Especiales de Infracciones

- Precio superior: Quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado, se le impondrá una multa de quince a veinte o más.
- Fraccionamiento del precio: Quien fije 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, se le impondrá una multa de diez a veinticinco o más.
- 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 o más.
- 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 o más.
- 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 o más.
- 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 o más.
- Publicidad: Por la utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor, se le impondrá una multa de cuarenta a ochenta o más.
- Garantía: No extender garantía de los 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 o más.
- 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 o más.
- 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 o más.

3.40 Procedimiento Administrativo para Solución de Conflicto:

Todas las actuaciones del procedimiento administrativo se asentaran en actas.

3.40.1 Arreglo Directo Conciliatorio entre las Partes. Audiencia de conciliación.

En la primera audiencia, si las partes optan por el Arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación.

3.40.2 Arbitraje de Consumo. La primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que sea deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje y demás cuestiones aplicables.⁷⁸

3.40.3 Procedimiento administrativo. La Dirección podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.⁷⁹

3.41 Epapas del Procedimiento Administrativo

1. Procedimiento Administrativo
2. Representación.
3. Planteamientos de la queja.
4. Notificación
5. Citación
6. Audiencia
7. Procedimiento sancionador
8. Rebeldía
9. Prueba
10. Prueba Pericial
11. Nombramiento del Perito
12. Impedimentos
13. Dictamen

⁷⁸ *Ibíd.*, pág. 34

⁷⁹ *Ibíd.*, pág. 35

14. Publicidad

15. Resolución

3.42 Instituciones Encargadas de la Sanción

3.42.1 Competencia.

Corresponde a la Dirección, La aplicación de la sanción, 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 apareciera la comisión de un delito, la Dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá, de oficio, el hecho de conocimiento del Ministerio Público.

3.43 En la Vía Económico-Coactiva, Constituyendo Título Ejecutivo

- Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta,

- Certificación del documento en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, efectuada por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.

- Acta notarial o testimonio de instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.

- Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

Previendo la ley esta situación, en su artículo 107 dispuso que en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de esta ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la DIACO se convierta en Procuraduría

de la Defensa del Consumidor y del Usuario. En vista que los cinco años de vigencia de la ley se cumplen en el mes de Marzo del 2008,

3.44 La Opinión de la Universidad San Carlos de Guatemala

Según el Dr. Rodrigo Montufar Investigador de La Universidad de San Carlos de Guatemala. Considera oportuno y conveniente preparar un Anteproyecto de ley antes de dicho plazo, el cual debería ser sometido al conocimiento de varios sectores y como fruto de tal consenso presentarlo al Congreso de la República.

La Universidad de San Carlos de Guatemala, como genuina y competente representación del pueblo, y en ejercicio de su facultad constitucional de tener iniciativa de ley, elaboro y se presento este anteproyecto, a efecto de garantizar que el esquema y atribuciones del titular de la Procuraduría respondan a las verdaderas necesidades de la población en todos sus aspectos.

“Una idea que es conveniente tener presente, es que el mejor defensor del consumidor es el mercado. Sin embargo, se vive en un sistema generalizado imperfecto, lo cual incluye al mercado y a la cultura de consumo, de manera que mientras el ciudadano alcanza una cultura de consumo que le permita defenderse y el mercado mejora en todo sentido, no cabe duda que es preciso una institución que proporcione al consumidor y al usuario la asistencia mínima que ellos necesitan en su vida diaria.”⁸⁰

Dentro de los aspectos que deben de tenerse en cuenta para una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, están los siguientes:

- Debe de tratarse de una entidad autónoma.
- 2. Debe de contar con un órgano colegiado, que podría ser una Junta Directiva.
- No ser unipersonal (pues concentraría mucho poder), sino de ser posible que existan de tres a cinco Procuradores, subordinados al órgano colegiado.

⁸⁰Anteproyecto de Ley de la Procuraduría de la defensa del Consumidor y del Usuario, Dr.Montufar Rodrigo, Investigador Digi-Usac, Guatemala, 2008
<http://www.usac.edu.gt/reducac/uploads/anteproyectodeleydelaprocuraduriadelconsumidor.pdf> 19de octubre 2008

- La comisión de postulación de los miembros del órgano colegiado de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario debería estar conformada por los presidentes de los colegios profesionales, no las universidades.
- El nombramiento de los miembros del órgano colegiado lo deberá hacer el Congreso de la República 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 propios.
- La Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario deberá contar con una Fiscalía del Consumidor, por lo que tendrá que haber una coordinación con el Ministerio Público.
- La Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario 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 de Defensa del Consumidor y del Usuario.
- La divulgación debe llevar a la consolidación de la cultura del consumo, la cual debe orientar al consumidor a consumir solamente lo necesario, sin derroche, y a defender y reclamar sus derechos. En este punto es preciso recalcar que el guatemalteco está acostumbrado a la cultura del silencio, la cual debe desaparecer y dar lugar a la reclamación de sus derechos y la denuncia de los abusos.
- La Procuraduría debe defender los derechos de los consumidores y usuarios en todos los ámbitos del consumo, ya sea bienes o servicios, sin excepción.
- Un aspecto muy importante es 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, etc.
- También debe comprender, de manera importante, lo relativo al medio ambiente, pues la protección ambiental debe ser una constante en la protección del consumidor y del usuario.

- El pueblo tiene derecho a exigir al Estado que cumpla con sus fines, y por lo tanto proteger al ciudadano, al consumidor y usuario, en los casos en los cuales un servicio u obra pública puede afectarlo.
- El proceso de expansión de la Dirección de Atención al Consumidor (Diacó) Se estanco, por una drástica reducción de su presupuesto en el 2009 y la poca cultura de denuncia de la población.

3.45 Recorte de Cobertura de Nuevas Sedes

La Dirección ante múltiples problemas tanto de índole interna como externa, se ve imposibilitado de responder a las demandas sin embargo, la cultura para denunciar los abusos al consumidor continúa en pañales, como lo demuestra la poca afluencia de acusaciones que son presentadas en las 12 sedes departamentales de la Diaco.

Mayra Soto, directora de la Diaco, informó que este año se previa abrir 11 nuevas sedes, y por ello se pidió un presupuesto de Q11 millones. Sin embargo, solo se aprobaron Q6 millones, cifra menor a los Q8 millones con que operaron en el 2008.⁸¹

En el presupuesto anual de la Diaco se pidió al Gobierno, un aumento, resulto todo lo contrario, existió un recorte para no dar más cobertura para el funcionamiento de dicha institución, específicamente para la divulgación de sus actividades.

De esa cuenta, a la fecha solo se han inaugurado dos oficinas, gracias al respaldo de las gobernaciones de dos departamentos y uno que esta próximo para que se inaugure.

Para poder analizar la figura del consumidor, es necesario ver las múltiples quejas. Otra de las razones del reducido número de denuncias es porque usualmente cada oficina solo cuenta con un a tres funcionario, que además debe capacitar en escuelas o municipalidades.

⁸¹Dardon G. Byron, Económicas Diaco estanca expansión, por escaso presupuesto, Prensa Libre, Guatemala, 2009 <http://www.prensalibre.com/pl/2009/abril/27/309152.html> fecha 27 de abril de 2009

Según los registros, a marzo recién pasado se recibieron mil 145 quejas, de las cuales 959 corresponden a la capital y 186, a las oficinas departamentales. Las devoluciones por reclamos en ese período ascendieron a Q458 mil 983.66.

Por otra parte Mónica Gramajo, subdirectora de Diaco, informó que están preocupados por la escasez de denuncias en los departamentos, puesto que en promedio se reciben 10 denuncias por año en oficinas como las de Quetzaltenango, Chiquimula y Huehuetenango, y en el resto de sedes la media anual de quejas es de tres.⁸²

Los Comercios siguen desarrollando sus actividades. De los reportes recibidos por la Diaco durante el primer trimestre, los comercios encabezan las quejas. De cada cien quejas registradas, el 51.4 por ciento corresponde a comercios, esto es, 589 denuncias.⁸³

Los colegios se encuentran en la segunda posición, con 8.3 por ciento, equivalente a 95 quejas, y los reclamos por servicio de energía eléctrica están en la tercera posición con 6.9 por ciento, es decir, 78 denuncias de los usuarios.

Siguen en orden descendente las tarjetas de crédito (6.3 por ciento), los servicios de Internet (5.9 por ciento), servicio telefónico (5.9 por ciento), telefonía celular (4.6 por ciento), servicio de agua (3.8 por ciento), de cable (1.4 por ciento) y combustible (0.7 por ciento).

3.46 La Importancia de la Procuraduría del Consumidor y Usuario

Brilla por su ausencia, de todas maneras, los consumidores guatemaltecos siguen desprotegidos, porque en el Congreso continúa estancado el proyecto de ley que permitirá crear una Procuraduría del Consumidor, que tendría un poder más fuerte que la Diaco para sancionar a las empresas infractoras.

⁸² *Ibíd.*, <http://www.prensalibre.com/pl/2009/abril/27/309152.html> 27 de abril de 2009

⁸³ *Ibíd.*, <http://www.prensalibre.com/pl/2009/abril/27/309152.html> 27 de abril de 2009

Que avance la discusión de esa normativa, que se estancó en la segunda lectura y de la que han revisado 60 de 217 artículos.

Presentar al consumidor información que permita asociar la Ley de Protección al Consumidor con la Procuraduría del Consumidor y Usuario. Dar a conocer al consumidor sus derechos en sus relaciones comerciales y todos sus beneficios, que permita dar a conocer la Ley.

Se debe de establecer una Estrategia Publicitaria para mejorar el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor que incluye las características de la audiencia, la definición del servicio, los medios publicitarios a utilizar y el mensaje creativo, de manera que el consumidor pueda identificar a Procuraduría del Consumidor y usuario como la entidad encargada, de velar y proteger los derechos de los consumidor, en general a todas las personas.

Estudiantes, profesionales, así como comerciantes y amas de casa. No tiene conocimiento profundo de sus derechos solamente sabe de la existencia de la Ley de Protección al Consumidor; y no conoce a la Procuraduría del Consumidor y Usuario; no relacionan a La Procuraduría del Consumidor y Usuario con la Ley.

Este proyecto propone una Procuraduría del Consumidor y Usuario, que informe a los consumidores sobre la Ley de Protección al Consumidor, así como el grado de interés y familiaridad que tiene respecto a la Ley.

CAPÍTULO IV

DERECHO COMPARADO

4.1 Antecedentes

Según la Licenciada Carol Lisseth Recinos Batres, presenta su opinión al respecto del consumidor en su tesis, titulada “Ventajas y Desventajas que tiene el Internet en el Sector de Servicio al Consumidor Final (Artículo especializado)” el continuo crecimiento de la población a exigido cambios acelerados en el mundo de hoy “ Los negocios han evolucionado con el surgimiento de Internet, de tal manera que la búsqueda de productos y servicios, resolución de problemas y la compra y venta se ha vuelto parte del quehacer cotidiano. El Internet revolucionó la forma de comunicar y hacer negocios alrededor del planeta ya que reduce las barreras de comunicación a nivel internacional y local; Es por eso que hoy en día es más fácil y económico comunicarse con otras personas alrededor del mundo.”⁸⁴

La Ley de protección al consumidor en Guatemala, es de interés general para la sociedad en que se vive, la Ley de protección al consumidor en México, también protege al consumidor en sus derechos, según La Licenciada María del Rosario Villamar González, brinda su opinión en su tesis titulada “Ley de Protección al consumidor y Usuario Análisis de Algunos Aspectos Relevantes” muy importante su aporte “Tanto la ley mexicana como la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala son similares en el sentido que establecen que sus disposiciones son irrenunciables y ambas leyes son de interés social y de orden público.”⁸⁵

Por otra parte el Licenciado Ronald Augusto González Revolorio, presenta en su Tesis titulada “El respeto al Derecho Humano libertad económica, dentro de los procesos de globalización (Tratado de Libre comercio entre la República Dominicana,

⁸⁴ Recinos Batres Carol Lisseth, “Ventajas y Desventajas que tiene el Internet en el Sector de Servicio al Consumidor Final (Artículo especializado)” Guatemala, año 2005, Licenciada en Mercadotecnia, Universidad Rafael Landívar, pág. 17

⁸⁵ Villamar Gonzales María del Rosario, “Ley de Protección al consumidor y Usuario Análisis de Algunos Aspectos Relevantes” Guatemala, Año 2005, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar, pág. 15

Centro América y Los Estados Unidos de América (TLC-DR-Cafta)”. El manifiesta, “En el punto relativo a las medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural de los Acuerdos de Chapultepec, se establece que el Gobierno de El Salvador debía adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores, de acuerdo con el mandato de la parte final del inciso 2 del artículo 101 de la Constitución. El Gobierno debía presentar un proyecto de ley de protección al consumidor, que pudiera marcar un primer paso en la eventual creación de la Procuraduría General de la Defensa del Consumidor. Aunque se promulgó una ley en 1996, no se creó una Procuraduría General de la Defensa del Consumidor con independencia financiera, administrativa y funcional, sino una Dirección de Protección al Consumidor como una unidad dependiente del Ministerio de Economía.”⁸⁶

Se debe de presentar diversidad de productos ante el consumidor, La Licenciada Ana Ligia Gómez Recinos, presenta en su tesis titulada, “Potencial de Mercado de la Unión Europea para la Exportación de Rambután Guatemalteco” ella opina “Es precisamente aquí en donde se detecta una oportunidad de negocios para Guatemala, exportando bienes de consumo que no se producen en sus territorios. La exportación de frutas frescas, diversificando la variedad de exóticos disponibles permitirá ofertar a un mercado insatisfecho y posicionar el producto guatemalteco frente a los países competidores. También debe ser aprovechada la estacionalidad en la producción de los países que ofertan los mismos productos, así podrá fortalecerse la relación de comercio y la presencia de productos guatemaltecos en el mercado europeo.”⁸⁷

El Licenciado Ricardo Prado Ayau, en su tesis titulada, “La viabilidad de la Unión Aduanera con relación al Tratado de libre comercio (TLC) entre República Dominicana,

⁸⁶ González Revolorio Ronald Augusto, “El respeto al Derecho Humano libertad económica, dentro de los procesos de globalización (Tratado de Libe comercio entre la República Dominicana, Centro América y Los Estados Unidos de América (TLC-DR-Cafta)” Guatemala, año 2008 tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landivar, pág. 129

⁸⁷ Gómez Recinos Ana Ligia, “Potencial de Mercado de la Unión Europea para la Exportación de Rambután Guatemalteco” Guatemala, año 2009 tesis de Licenciatura en Mercadotecnista, Universidad Rafael Landivar, pág. 17

Centroamérica y estados Unidos de América” menciona que es necesario eliminar las barreras del comercio, Desde el punto de vista de “política comercial común” como elemento de la Unión Aduanera, se mencionan los siguientes: ‘Obstáculos técnicos al comercio’, la ‘Defensa comercial’, la ‘Contratación pública’, las ‘Inversiones’, el ‘Comercio transfronterizo’ y lo ‘Ambiental’. Las políticas en cada una de estas materias no están unificadas y constituyen barreras al comercio internacional, las cuales debieron ser derribadas dentro del Tratado o, al menos, manifestar una clara voluntad liberalizadora, pero tiene el problema que existen seis criterios distintos en un supuesto bloque que debió conformar Centroamérica con la República Dominicana.⁸⁸

4.2 Legislación Internacional

4.2.1 México

Artículo 20.- La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.⁸⁹

Es importante e interesante darse cuenta que al comparar las dos leyes: Ley de Protección al Consumidor de México y de El Salvador, hay muchas similitudes pero en algunas casos el Salvador ha superado a la ley de México. Hay dos o tres aspectos que llevo la tarea de retomar en México y algunos casos deben pensar en una reforma más adelante, para un avance de los beneficios de la colectividad de consumidores.

⁸⁸ Prado Ayau Ricardo, “La viabilidad de la Unión Aduanera con relación al Tratado de libre comercio (TLC) entre República Dominicana, Centroamérica y estados Unidos de América” Guatemala, año 2006, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas Y Sociales, Universidad Rafael Landívar, pág. 60

⁸⁹ Procuraduría Federal del consumidor, Profeco, país, México, año 2008 <http://www.profeco.gob.mx> /01de octubre de 2008

En la experiencia mexicana, la ley originalmente se diseñó para atender quejas individuales, para que un consumidor acuda a la instancia administrativa y se defiendan sus derechos adecuadamente. La tendencia es que esta cuestión individual del derecho del consumidor ahora hacia el futuro, en los próximos años será una defensa colectiva, es decir, si en esencia el principio de la defensa del consumidor es que todos los consumidores son protegidos por la Defensoría o Procuraduría, hay que buscar un mecanismo que haga más efectiva esa defensa y este es el tema de las acciones colectivas en México.

La diferencia sustancial es que en México no se tiene en la Procuraduría un Tribunal Sancionador. En México las propias autoridades partiendo de la estructura y de la competencia tienen facultades sancionadoras de manera directa.

Cuando el consumidor interpone una queja obviamente se cita al proveedor y se trata de conciliar pero si los proveedores y los consumidores no llegan a una negociación, se dejan a salvo los derechos del consumidor para que los haga valer ante los tribunales civiles, entonces ahí se rompe un poco el esquema de protección porque la Procuraduría puede sancionar por infracciones a la ley pero eso en nada beneficia al consumidor. Para el caso, se cita al proveedor y si este proveedor no llega a la audiencia y no rinde un informe, se puede sancionar con una multa pero esa multa no incide en el consumidor.

Toda esa problemática ha llevado a la Procuraduría a utilizar una herramienta que ya existía desde 1975, en la primera Ley de Protección al Consumidor, en la cual se tenía prevista una acción de grupo aunque no lo denomina acción colectiva. El problema del porque no se hizo uso de esa figura es que se exigía que el consumidor otorgará un mandato previo a la Procuraduría, es decir en cada caso, representar ante los tribunales, la Ley exigía un mandato previo de los consumidores de tal manera que había cierta desinformación y desinterés de los consumidores, y difícilmente se otorgaba ese consentimiento y ese mandato.

La ley fue sufriendo varias modificaciones en una reforma integral a la ley, se perfecciona esta herramienta jurídica eliminando el consentimiento previo de los consumidores.

En México a pesar de que la figura estaba fue hasta el 2007 fue cuando inicio dos acciones. Como responsable del área que está ejerciendo estas acciones, lo que puedo visualizar a futuro la colectividad importante de consumidores, pues evidentemente eso va a demostrar que otros proveedores de iguales bienes o servicios o diferentes incurran sistemáticamente en conductas que afecten a colectividades, porque evidentemente sabrán que si hay conductas sistemáticas y colectivas en perjuicio de los consumidores habrá una acción de grupo en donde la Procuraduría va a representar a esa colectividad, en donde va a reclamar esa indemnización por daños y perjuicios, que pueden ser de cantidades importantes. No sea tan significativo como para acudir a tribunales, o el consumidor va a la Procuraduría o lo deja y lamentablemente no accede a la justicia porque el costo-beneficio es importante.

Que en el caso de México es el Poder Judicial Federal, de hecho el Poder Judicial Federal desconocía la existencia de esta acción de grupo prevista en la ley, realmente es un tema también para ellos muy novedoso. La Procuraduría ha propiciado con algunas instituciones educativas, seminarios con el poder judicial federal y ahí se ha platicado el tema de las acciones de grupo.

La propuesta de reforma implica que en las leyes procesales haya un procedimiento especial, es decir, un procedimiento de términos muy breves donde los jueces tendrán que acatar esos términos y agotar el juicio en los plazos que establezca la ley, ese es el mecanismo más adecuado que haya un procedimiento sumario previsto en las leyes procesales. Lo que hay que entender aquí es que cada día el comercio se hace más multinacional, las grandes empresas transnacionales son las que prestan la mayoría de los servicios masivos.

De hecho en México el proyecto va inclusive hasta una reforma Constitucional, donde ya en la Constitución mexicana se refiera a las acciones colectivas para que le dé nacimiento desde el precepto constitucional desde el artículo 17 que se refiere al acceso pleno a la justicia, que se ha entendido siempre como el acceso pleno a la justicia en lo individual, y ahora habrá un agregado de aprobarse la reforma, donde se entienda que pueda ser en lo individual y en lo colectivo.

Una parte que también me parece importante es el aspecto de la verificación, la verificación para PROFECO es muy importante. Es la primera etapa, si cumplen o no los proveedores, entonces en materia de verificación hay que tratar de mejorar procesos internos para que se obtengan mejores resultados de manera preventiva.

4.2.2 Salvador

Artículo 1 El objeto de esta ley es proteger los Derechos de los consumidores a fin de procurar el Equilibrio, certeza, seguridad jurídica en sus relación con los proveedores.

Así como tiene por objeto establecer el sistema nacional de protección al consumidor y la defensoría del consumidor como institución en cargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiéndose su organización, competente y sus relación con los órganos, e institución del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud, o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización. Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios en atención a su naturaleza y de las personas a los que van destinado, deben ser informados previamente por medios apropiados.⁹⁰

⁹⁰ Defensoría del Consumidor, Are del Consumidor, país, Salvador, año 2008 <http://www.defensoria.gob.sv> 02 de octubre de 2008

Analizando la legislación del Salvador, creo que la experiencia de México debe ser importante. Este tema de acciones colectivas lo tienen el Salvador circunscrito al Tribunal Sancionador dentro de la ley, y aquí, valdría la forma de explorar a través de una reforma legal, que esa representación colectiva incida dentro de los tribunales civiles, porque el Tribunal Sancionador tiene la atribución en una acción colectiva de ordenar la restitución de lo reclamado. Por ejemplo hay una reclamación colectiva por un incumplimiento, un cobro indebido por una empresa que ha estado ahí atendándose a través del colectivo, pero hay conductas de proveedores que no sólo implican que devuelvan el dinero sino que han generado en el consumidor daños y perjuicios de otra naturaleza.

Cómo está planteado en la ley salvadoreña, esa restitución nada más es por la cantidad sustantiva de lo que fue la afectación pero no lo accesorio, entonces lo accesorio se reclama a través de la acción de grupo en un tribunal civil.

Creo que la ley (de El Salvador) es una ley buena tiene muchos aspectos bien interesantes y que por ahí hay que retomar para proponer algo a la ley mexicana.

4.2.3 Honduras

La Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio a través de la Dirección General de Protección al Consumidor, será la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, su Reglamento.

Artículo 1 Esta Ley tiene por objeto proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores regulando las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para la adquisición de bienes y servicios, disponiendo los procedimientos aplicables, derechos y obligaciones, las infracciones y sanciones en dicha materia.

Las normas de la presente ley son tutelares de los consumidores y constituyen derechos y garantías de carácter irrenunciables, de interés social y de orden público

no podrá invocarse costumbres, usos, practicas, acuerdos internos o estipulaciones en contrario.⁹¹

4.2.4 Nicaragua

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto garantizar a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas individuales o colectivas.

Defensa al consumidor Será la instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, encargada de garantizar a los consumidores la adquisición de bienes y servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas publicas o privadas, individuales o colectivas de acuerdo a lo establecido en la Ley 182 "Ley de Defensa de los Consumidores" y su Decreto 2187, reglamento de la misma ley. Garantizar la eficiente y efectiva administración de la Ley 182 "Ley de Defensa de los Consumidores" y su Reglamento, que permita su estricto cumplimiento y facilite poder atender, conocer, desarrollar y resolver los procedimientos administrativos legales, promoviendo la vía de la conciliación entre las partes.

Defender los Derechos del Consumidor en todos los mercados internos de bienes y servicios. Art. 22 Inciso b, Ley 290. La presente ley tiene por objeto garantizar a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas, individuales o colectivas. La instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, encarga de velar y hacer cumplir.

En la ley 290 "Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo" Art. 22, inciso b, " Promover la libre competencia, la eficiencia, defender los derechos del consumidor en todos los mercados internos de bienes y servicio.

⁹¹ Secretaria de Industria y Comercio, Dirección General de Protección al Consumidor país, Honduras año 2008, <http://www.sic.gob.hn/produccion> 03 de octubre de 2008

Organizar, dirigir y supervisar los sistemas nacionales de normalización y metrología.

La Dirección de Defensa de los Consumidores fue creada en base al Artículo 39 de la Ley 182 "Ley de Defensa de los Consumidores". Corresponde al Ministerio de Economía y Desarrollo la competencia y aplicación de la presente ley, así mismo adoptará, las estructuras organizativas necesarias, previa consulta con las asociaciones de consumidores para hacer efectivo el cumplimiento de las mismas.

El día 28 de septiembre de 2006 la Asamblea Nacional nicaragüense aprobó la Ley No. 601, Ley de Promoción de la Competencia, siendo una de las leyes complementarias más importantes al Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana. El objeto de la Ley de Promoción de la Competencia es promover y tutelar la libre competencia entre los agentes económicos, garantizando así la eficiencia del mercado y el bienestar de los consumidores, mediante el fomento de la cultura de competencia, la prevención, la prohibición y sanción de prácticas anticompetitivas.

Podemos decir que la modernización del Estado ha impulsado dos principios organizadores de la actividad económica: el mercado y la autoridad. Entendiendo al mercado, en un escenario competitivo al cual concurren la oferta y la demanda de bienes y servicios que tienen precio, y que no puede sustraerse de las condiciones externas como son: la economía mundial y las tendencias de la globalización. La autoridad, entendida como un conjunto orgánico de jerarquías administrativas que regulan el funcionamiento de los mercados, promoviendo y garantizando la provisión de bienes y servicios públicos.

El mercado presenta su propia dinámica, por tanto debe desarrollarse dentro de la promoción, desarrollo y defensa del libre comercio, que necesita a su vez de un marco normativo que impulse este desarrollo con transparencia, impulsando mayormente la competencia entre la pequeña y mediana empresa, evitando de esta

manera el abuso de poder de mercado de los monopolios u oligopolios, garantizando con ello la inversión extranjera.

Dentro de la corriente de globalización de esta época, el Derecho de los Consumidores es un tema que ha venido alcanzando gran importancia; en este sentido, los países latinoamericanos han coordinado, de manera conjunta, diferentes actividades con el fin de reducir las brechas que permiten abusos a los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Hoy por hoy, la defensa de los consumidores se ha convertido en un instrumento de desarrollo económico que poco a poco va mejorando las carencias existentes en el mercado y así mismo mejora la calidad de los bienes y servicios que se ofertan a los consumidores y usuarios, lo cual conlleva al alcance de un mayor equilibrio entre consumidores y proveedores, lo que permite un avance en el cambiante y complejo mercado de consumo.

Habiendo alcanzado, el derecho de los consumidores tal importancia, se han realizado cinco Foros Latinoamericanos en los que, en cada edición, han participado más de quince países, en los que cada uno de ellos ha destacado su experiencia sobre el tema y ha expresado tanto los avances como las debilidades encontradas dentro de las diferentes acciones, que han realizado en la protección de los consumidores. En dichos foros, se ha tratado muy eficientemente la búsqueda constante del entendimiento entre los sectores que se involucran en el consumo, a tal punto, que se ha logrado acuerdo que encuentran áreas comunes en donde los involucrados se benefician grandemente, puntos flexibles donde los actores de los derechos de los consumidores ejercen razonablemente la defensa de sus intereses; de igual forma la comunicación de este sector ha sido fundamental para lograr la educación sobre un consumo práctico y responsable.

Se han incorporado elementos muy eficientes que logran acercar los parámetros de equidad social, en donde las controversias entre consumidores y proveedores se

basan en el dialogo y la concertación. La implementación de estas acciones en cada uno de los países latinoamericanos ha contribuido de manera relevante a consolidar la democracia y el desarrollo de nuestras economías de mercado, la cual ha ido adquiriendo un rostro humano, así mismo convirtiendo en mejores sociedades en donde las políticas de consumo se construyen con el consenso social.

Durante el quinto Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al consumidor celebrado en San Salvador se alcanzaron importantes acuerdos en relación a las acciones que conjuntamente debe impulsar en beneficio de los usuarios.⁹²

4.2.5 Costa Rica

Nuevas tendencias en las relaciones de consumo. Las relaciones de consumo se han visto influenciadas en los últimos años por una serie de acontecimientos nacionales y mundiales, que han exigido una mayor y más veloz adaptación de la normativa vigente y de un cambio de actitud tanto en comerciantes como en consumidores.

Dentro de los elementos que han motivado este cambio se pueden citar, entre otros: la creación de grandes centros comerciales que ofrecen muy variadas opciones de compra, la generación de publicidad cada vez más agresiva, el surgimiento de productos con características en ocasiones poco tangibles la apertura de mercados, el comercio electrónico, la creciente circulación de información y mucho otros elementos que hacen que las relaciones de consumo sean cada vez más complejas.

En este sentido, es importante anotar que la normativa vigente se convierte en un instrumento de gran utilidad para ejercer la defensa de los derechos del consumidor, pero que por sí misma no puede garantizar un cambio en la cultura de consumo.

Es por esta razón, que consumidores y comerciantes deben ser expuestos a un proceso de información y formación, que les permita tener conocimiento de sus

⁹² Ministerio de fomento Industrial y comercio, Liga de defensa del consumidor Nicaragua, país, Nicaragua, año 2008 <http://www.mific.gob.ni/> 19 de octubre de 2008

derechos y deberes, así como de la importancia de fomentar una cultura de consumo basada en el respeto y la equidad en las relaciones comerciales.⁹³

En el año 1995 se aprobó la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, con el fin de velar por la desregulación del Estado, promover la competencia entre las empresas y regular las relaciones entre consumidores y comerciantes. La institución encargada de velar por el cumplimiento de esta legislación es el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través de las unidades administrativas respectivas (Comisión para Promover la Competencia, Comisión Nacional del Consumidor CNC, Unidad de Políticas y Análisis Social del Consumo y Unidad de Estudios Económicos).

La política que se ha establecido en este sentido, procura fomentar la equidad en las relaciones entre las partes, evitando abuso o perjuicio para cualquiera de este (consumidor y/o este comerciante).

Por otra parte, es importante mencionar que se han venido intensificando durante los últimos años, políticas preventivas a través de programas de educación e información dirigidas a comerciantes, estudiantes, Asociaciones de Desarrollo Comunal, Organizaciones de Consumidores, y por supuesto, consumidores en general. Con estas acciones se pretende fomentar una actitud más consciente y protagónica por parte del consumidor, ya que el fin último es lograr la equidad en las relaciones, más que fomentar la presentación de denuncias o interposición de sanciones. Con este espíritu se ha promovido una filosofía más negociadora que represiva, lo que ha permitido generar una mayor conciencia y disposición.⁹⁴

⁹³ Ministerio de Economía Industrial y comercio, Dirección de Apoyo al consumidor, Plataforma de Atención al Consumidor, País, Costa Rica año 2008 <http://www.consumo.go.cr/informacion/GuiaConsumidor> 19 de octubre de 2008

⁹⁴ Ministerio de Económica Industrial y Comercio, Dirección de Apoyo al Consumidor, Plataforma de Atención al Consumidor país, Costa Rica, 2008 <http://www.consumo.go.cr/informacion/GuiaComerciante>. 19 de octubre de 2008

Artículo 5 (Ley 7472): La Administración Pública puede regular los precios de bienes y servicios sólo en situaciones de excepción, en forma temporal; en tal caso, debe fundar y motivar apropiadamente esa medida. Esta facultad no puede ejercerse cuando un producto o servicio es vendido o prestado por la Administración Pública, en concurrencia con particulares, en virtud de las funciones de estabilización de precios que expresamente se señalen en la ley.

Los bienes y servicios sujetos a la regulación mencionada en el párrafo anterior, deben fijarse por decreto ejecutivo, previo parecer de la Comisión para promover la competencia acerca de la conveniencia de la medida.

En todo caso, esta regulación debe revisarse dentro de períodos no superiores a seis meses o en cualquier momento, a solicitud de los interesados. Para determinar los precios por regular, deben ponderarse los efectos que la medida pueda ocasionar en el abastecimiento. La regulación referida en los párrafos anteriores de este artículo, puede realizarse mediante la fijación de precios, el establecimiento de márgenes de comercialización o cualquier otra forma de control.

4.2.6 España

El Estado español elevó la defensa y protección de los consumidores, a la categoría de Principio General, al recoger esta idea como mandato constitucional, en el artículo 51 de la Constitución, dentro del epígrafe de los principios rectores de la política social y económica. De la importancia del hecho del consumo y su sujeto el consumidor, como elemento característico de la economía moderna, da buena muestra el hecho de que su regulación haya trascendido los márgenes de la legislación ordinaria, entrando en la legislación fundamental.⁹⁵

El concepto legal sobre consumidor, pues cada ley establece su propia noción según la protección que desee ofrecer. La Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios. Intenta fijar, en su art. 1, n2 y 3, un concepto general de consumidor que

⁹⁵ Instituto Nacional del consumo, guía del consumidor, España, 2008 <http://www.consumo-inc.es/GuiaCons/presentacion.htm> 16 de octubre de 2008

sirva de criterio para la aplicación de las medidas de protección de dicha Ley, ha sido muy criticado por la doctrina, que ha hablado de concepto inútil y negativo. La noción de consumidor que se encierra en este artículo que es, según unos, concreta, y amplia para otros viene determinada por la finalidad que se dé al hecho del consumo.

En definitiva, lo que se trata de impedir por estas leyes, que como la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, recogen y tutelan los derechos de los consumidores, son los perjuicios que se puedan derivar del desequilibrio de voluntades, en el que se encuentra el consumidor, dentro de los modernos mecanismos de contratación de masas propios de una economía de consumo.

Lo cierto es que a la hora de poder fijar un acto de consumo, se encuentra con los mismos o parecidos problemas que los hallados a la hora de conceptuar el consumidor. Se piensa que es todo acto jurídico que permite, al que lo realiza, obtener un bien o servicio para satisfacer sus necesidades. Satisfacer necesidades personales o familiares, distintas, a todas luces, empresariales.

Quizá las cooperativas de consumo sea como fuere, estas personas deberán de cumplir los requisitos que se emplean para considerar consumidor a la persona física, ser destinatario último, sin que se realicen con el bien o servicio actividades de producción, transformación, comercialización, para que esta persona pudiera tener la condición de consumidor necesitaría de la inexistencia de ánimo de lucro. En consecuencia, será consumidor, la persona que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios

La realidad del Consumo en España reflejada en el trabajo y en los estudios que realizan las propias autoridades de consumo, en la actividad de la sociedad civil organizada y de los distintos sectores económicos y en la voz de los propios consumidores y usuarios, expresada a través de sus reclamaciones y consultas.

Asimismo, se ha creado un instrumento eficaz para la resolución de conflictos, el Sistema Arbitral de Consumo, actividad de competencia estatal, con la colaboración de todas las Administraciones de Consumo local, que deben potenciarse como mecanismos idóneos para la resolución de los problemas cotidianos de los consumidores, creando un auténtico servicio integral al ciudadano caracterizado por su rapidez y eficacia. Del mismo modo, todas las Administraciones están promocionando, de manera gradual el desarrollo de infraestructuras de control de mercado y de un gran número de oficinas de información y atención a los consumidores; y se han fomentado y apoyado a las asociaciones de consumidores, estableciendo también el marco para favorecer su participación.

Tutela los derechos de los consumidores no deben de ser sólo mantenidas, sino mejoradas. Se hace necesario seguir adelante por el camino que se abrió en la década de los 90, que revolucionó el mundo del consumo, confirma su tendencia de evolución constante. Esta realidad ha motivado la necesidad de mejora continua, tanto en capacidad como en medios materiales y fundamentalmente personales. Fomentar actitudes en los consumidores haciéndoles conscientes de su fuerza en el mercado y de sus responsabilidades.

Se pretende ahondar en la conciencia de que el ciudadano es titular de unos derechos como consumidor o usuario, pero también hacerle consciente de sus responsabilidades, no es posible un correcto funcionamiento del mercado si no se concilian los intereses de los sectores económicos y consumidores o usuarios operan en él.

Los intereses de los consumidores se ven afectados, en ocasiones muy directamente, por las actuaciones de otras Administraciones. Establece canales de comunicación que, pueden mejorarse en beneficio de la posición del consumidor en el mercado.

Los medios necesarios tanto materiales como personales, para que pueda ser posible un incremento en la calidad de su trabajo, como garantes del efectivo cumplimiento de la normativa de Consumo.

La confianza del consumidor es un elemento de alto valor en el mercado. Se consideró esencial para el éxito del mercado único el trabajo que se debe llevar a cabo con el afán de que, esa confianza, perdure de forma permanente en el mercado.

Los derechos y deberes de los consumidores requieren un reconocimiento normativo, tanto para cumplirlos como para exigir su cumplimiento. Establecer mecanismos que faciliten el conocimiento de tales reglas, así como facultar a quienes han de intervenir en la solución rápida y no gravosa de los conflictos que surjan. Con el mandato constitucional de garantizar la igualdad de los derechos y deberes de los ciudadanos del país.

4.2.7 Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en su versión ampliada de 1999) ⁹⁶

Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.

Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos.

Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando, cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. ⁹⁷

Se deben elaborar según proceda, medida de control de las prácticas comerciales que puedan perjudicar a los consumidores. Mantener políticas que especifiquen las

⁹⁶ Naciones Unidas, directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, México, 2009
http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_sp. 30 de abril de 2009

responsabilidades del fabricante para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan. Alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos. Los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable.

Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Estrecha colaboración con los fabricantes, los distribuidores y las organizaciones de consumidores. Dentro de sus propios países, promover la formulación y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada protección del consumidor.

Los gobiernos deben examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas y medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

Los consumidores afrontan 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 la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido.

Promover la aplicación, en el plano nacional e internacional, las normas que protegen, la seguridad y calidad de los bienes y servicios, se ajusten a normas internacionales de aceptación general, debido a las condiciones económicas locales se aplique una norma de nivel inferior al de una norma internacional de aceptación general, deberán hacerse todos los esfuerzos necesarios para elevar dicho nivel. Garantizar la disponibilidad de servicios para certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.

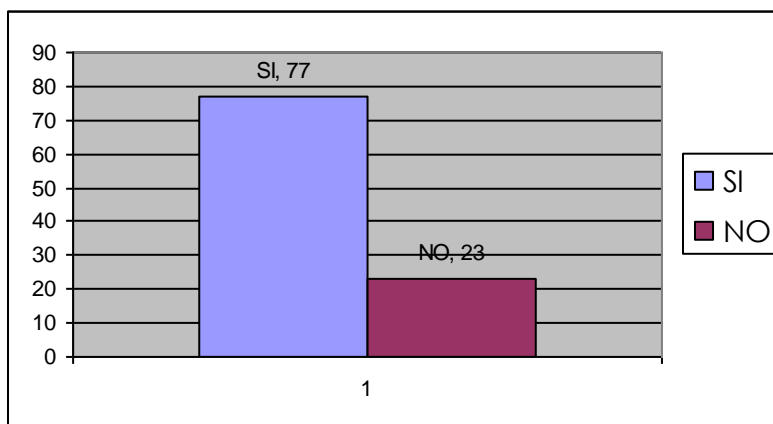
CAPITULO FINAL

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta un análisis de opinión de resultados como consecuencia haber encuestado a cien personas consumidores de diversos artículos de consumo diario en la ciudad de Quetzaltenango, con el objeto de desarrollar el presente capítulo, por lo que se hace necesario el análisis respectivo de las preguntas y respuestas formuladas, resultados que se presentan a continuación.

Pregunta 1º.

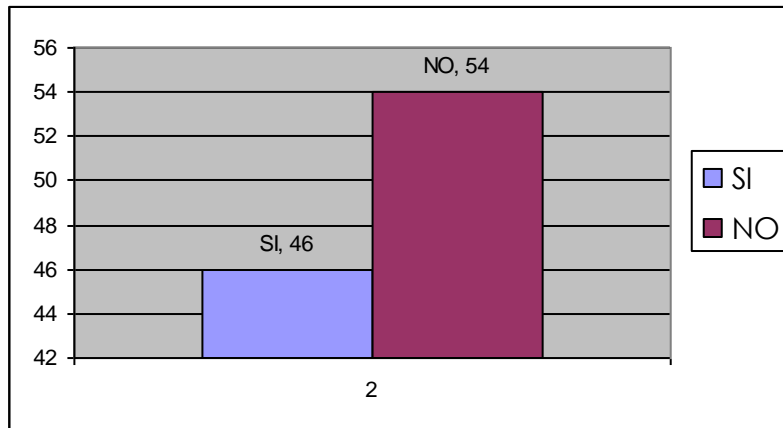
¿Conoce usted o ha escuchado acerca de la dirección de atención y asistencia al consumidor (DIACO)?



La grafica muestra las personas encuestadas, sobre el interrogatorio escrito arriba lo cual muestra El 77% de las personas responden que si conocen que existe la Diaco, pero desconocen cual es el trabajo que realiza, ni la protección que brinda a los consumidores en general, mientras que el 23% dicen que no conocen, si hay alguna institución que protege al consumidor en Quetzaltenango, desconoce donde esta ubicado la cede, es necesario que se de a conocer, para que las personas acuden a dar sus quejas, hay muchas personas lo desconocen, es necesario que haya más publicidad, indicando donde se encuentra ubicado, para que uno se entere, que servicio proporciona al publico.

Pregunta 2º.

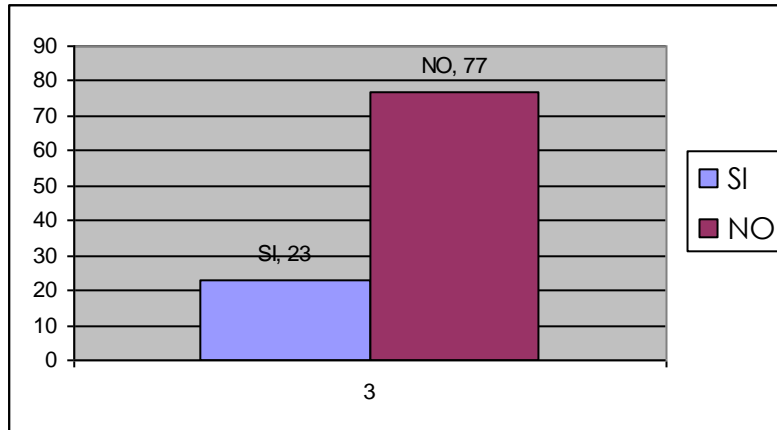
¿Tiene conocimiento de la existencia de alguna Ley que proteja al consumidor o usuario?



Aquí la grafica muestra el porcentaje de personas encuestadas, quienes el 46% de las personas manifiestan que si conocen que existe ley de protección al consumidor, pero que no saben todo los actos que regula esta ley, o de las sanciones que es necesario, ya que muchos comercios se aprovechan porque nadie los controla los productos, muchas veces solo piensan en vender y no ven la calidad de lo que venden, y el 54% dicen que no conocen la ley, nunca lo han escuchado si existe alguna norma que vela por el consumidor.

Pregunta 3º.

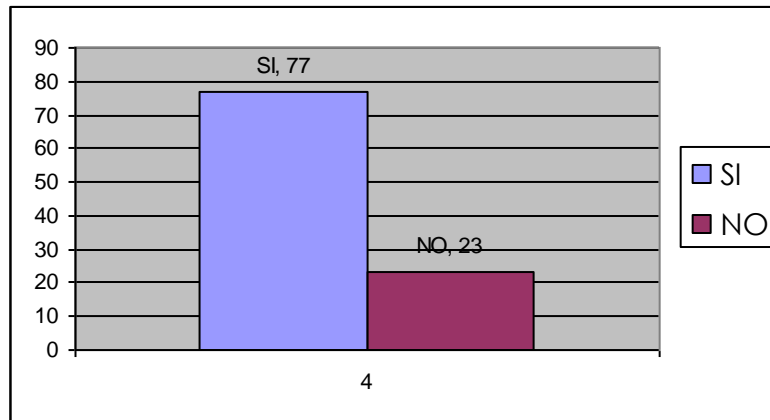
¿Considera que la existencia de un libro de quejas en un negocio o establecimiento comercial es suficiente para la protección al consumidor o usuario?



En esta grafica el 23% de las personas encuestadas manifestaron que si el libro de quejas cumple una función importante, ya que las personas pueden anotar su inconformidad respecto del producto que consumen o servicio que adquieren, es suficiente para proteger al consumidor, le da la pauta al propietario del negocio, para que puede mejorar el producto para la venta, mientras que el 77% dice que no es suficiente el libro de quejas, para proteger sus derechos de los consumidores, ya que la Diaco controla muy poco el libro de quejas, muchas personas se van molestos del negocio por el producto adquirido, porque desconocen el libro quejas, otros porque les da pena si registran alguna queja para evitar represalias en el futuro, ya que los propietarios de los negocios, no les gusta que reportan las personas su informidad por escrito .

Pregunta 4º.

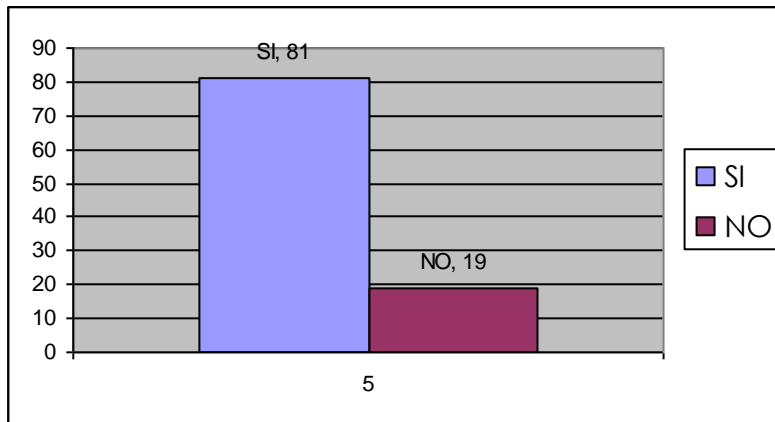
¿En alguna ocasión a tenido usted problemas o dificultades con la atención al publico, al momento de llegar a un establecimiento o negocio comercial?



En la grafica se puede apreciar que el 77% manifiestan que si ha tenido problemas con la atención al publico, ya en muchos comercios no saben tratar bien a una persona, con educación o respeto, si una persona pregunta por el precio de un producto el personal que atiende a veces no tiene carácter en vender el producto, mientras que el 23% dicen no ha tenido problemas con la atención al publico, pues las personas los atienden bien en cuando compran algún producto o servicio que adquieren, saben dirigirse a las personas con palabras amables.

Pregunta 5°.

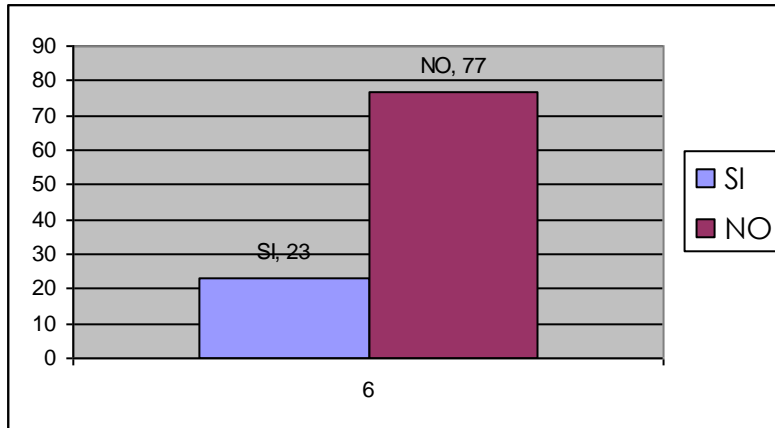
En alguna ocasión a tenido usted problemas con la calidad y precio de algún producto adquirido?



El 81% de los encuestados manifiestan que si han tenido problema en la adquisición de producto, por el precio es demasiado elevado, por la calidad del objeto adquirido los propietarios de los negocios no son consientes de fijar el precio de los productos de consumo diario, sin importar la calidad del mismo, el 19% de los encuestados dicen no han tenido problemas en el precio de los productos o servicio adquirido, los comercios con tal de vender mas han tratado mejor el producto, para que el cliente vuelva a comprar.

Pregunta 6°.

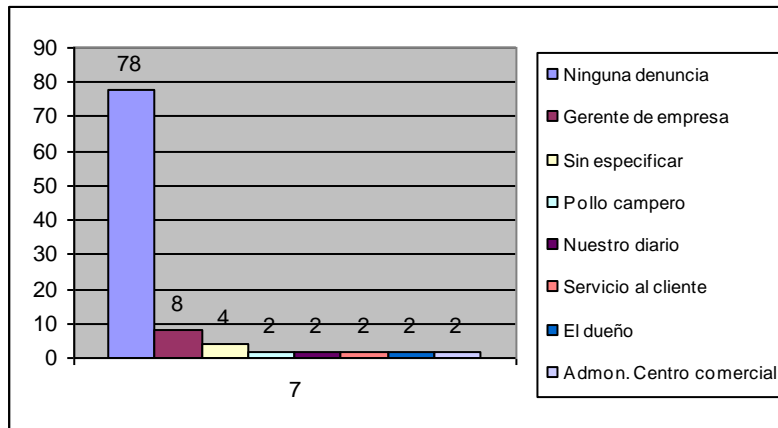
En alguna ocasión a presentado usted una queja o denuncia por mal atención al cliente o baja calidad de un producto Adquirido?



En la grafica se aprecia que el 23% de los encuestados manifiesta que si, han denunciado sus quejas ante Diaco, porque el personal que atiende en los negocios carecen de relaciones humanas, no es atendido uno como debe ser, un trato agradable, como toda persona necesita que le atienden bien, por otra parte el 77% dicen que no ha presentado quejas, por la mala atención, porque piensa que se meten en problemas con el propietario del negocio, mejor comprar en otro negocio donde es bien atendido y le ofrecen un buen producto de calidad.

Pregunta 7o.

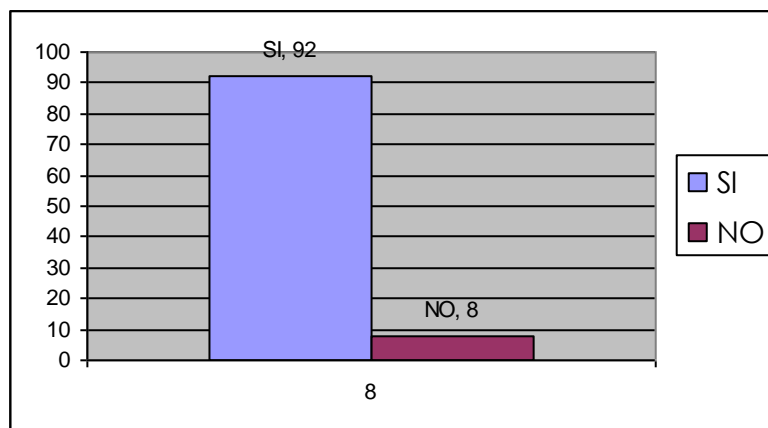
¿En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, ¿Ante quien presento la denuncia o queja?



Se puede ver en la grafica la opinión de las personas encuestadas ante quien a presentado sus quejas El 78% manifiesta que no a presentado ninguna denuncia o quejas, por otra parte el 8% dice si presento su queja al gerente de la empresa, mientras que 4% se quejaron pero sin especificar ante quien, el 2% se quejo ante el administrado de pollo campero, otros 2% se quejo ante los medios escritos nuestro diario, otros 2% se quejaron ante Servicio al Cliente, mientras que el 2% presento la queja ante dueño, otros 2% se quejo ante el Administrador de los Centros Comerciales, las personas consideran que es necesario quejarse para los propietarios o administradores tomen en cuenta la opinión del consumidor, para mejorar en cuando al producto reclamado o servicio de mala calidad proporcionada al publico, todos tenemos el derecho de exigir.

Pregunta 8ª.

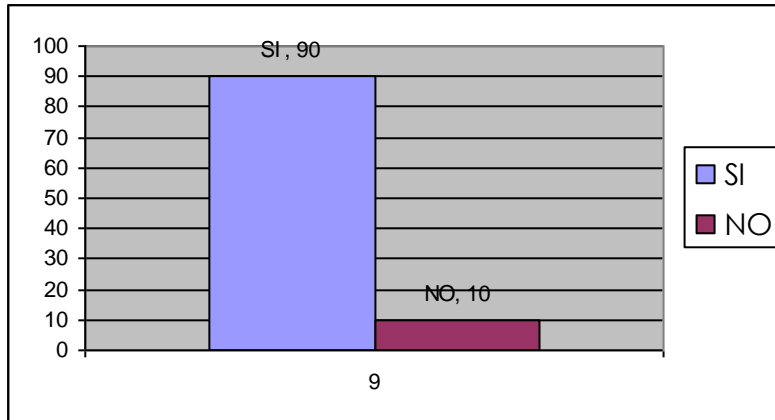
¿Considera necesario el funcionamiento en Quetzaltenango, de una Procuraduría de la Defensa del Consumidor?



Se puede apreciar en esta grafica la opinión de las personas entrevistadas, sobre la pregunta consignado arriba, el 92% dicen que si es necesario la función de una Procuraduría del Consumidor, que proteja los derechos del consumidor, que controla el producto que venden los comerciantes, el producto que ofrecen al publico, mas que todo la calidad, precio y las medidas, las sanciones deben ser mas drásticas para el que infringe la ley, urge una procuraduría del consumidor, pero que su función debe ser mas amplia y estricto, en cuanto a la protección del consumidor, que tenga mas cobertura, por otra parte el 8% considera que no es necesaria la función de una Procuraduría del Consumidor.

Pregunta 9ª.

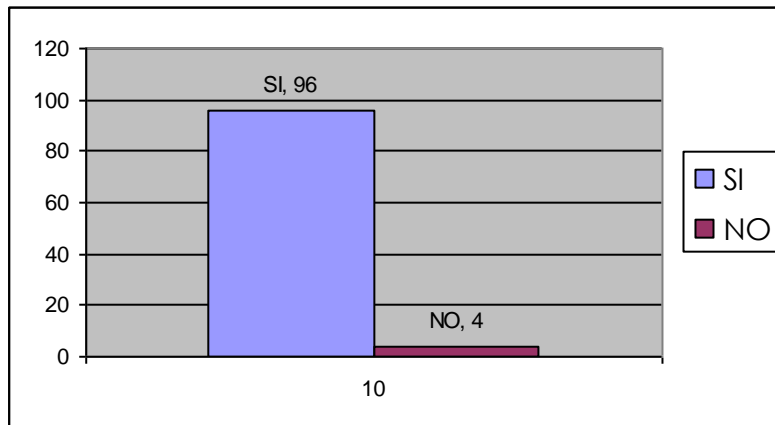
¿Considera que el funcionamiento de una Institución dedicada a proteger al consumidor, es beneficiosa?



Esta grafica refleja lo que las personas han manifestado, consideran importante la función de una institución, que vela para no sea violados los derechos del consumidor, para que no abusen en los precios los comercios, todos los productos, o servicios que necesitan para su sustento diario, las personas deben ser garantizados, debe ser un producto de calidad, precio accesible, el 90% manifiesta que si es beneficiosa para la población, y mientras que 10% dice que no es beneficiosa el funcionamiento de una institución que protege al consumidor.

Pregunta 10ª.

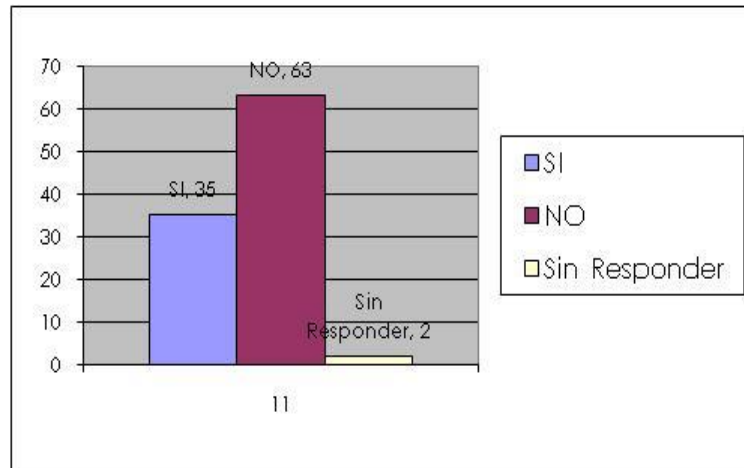
En caso de la existencia de una institución que proteja al consumidor y al usuario, ¿Acudiría usted a ella a denunciar su disconformidad con el servicios prestado o producto adquirido?



En la grafica refleja la opinión de las personas encuestadas, las personas si presentarían sus quejas, al comprar cualquier producto, que no esta completo el peso, mala calidad, o mal estado, también el servicio que se le presto no es de su agrado, ellos acudirían para presentar su disconformidad, porque ellos consideran que no es justo que paguen el precio del producto, y se les proporciona un producto de mala calidad, El 96% Si acudiría ha presentar sus quejas, por la mala calidad del producto, por el peso, o medida incompleta, y el 4% No acudiría ha presentar sus quejas, porque les da pena y para no meterse en problema.

Pregunta 11^a.

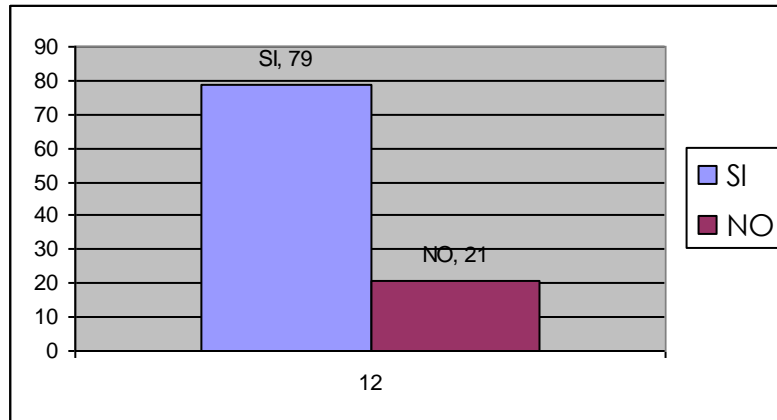
¿Ha utilizado en alguna ocasión el libro de quejas de algún comercio?



El 35% de los encuestados si ha utilizado el libro de quejas, pero ellos consideran debe haber inspectores que lo revisen constantemente las quejas, que están consignados en el libro de quejas, para darle seguimiento, y sancionar al propietario del negocio, muchos negocios carecen de ese libro de quejas, porque incluso los dueños desconocen que tienen que tener el libro, mientras que 63% no ha utilizado el libro de quejas, desconoce como se utiliza o que datos debe anotarse en el mismo, consideran que no tiene importancia el libro de quejas, el 2% no respondió a la pregunta.

Pregunta 12^a.

¿Conoce usted el libro de quejas que puede ser utilizado por los consumidores?



El 79% Si conocen el libro de quejas, muchas personas no escribe su queja en el libro de quejas, no le dan prioridad ya solo se registran las queja, en muchos negocios no lo tienen a la vista del publico, nadie los controla, nadie los revisa constantemente, sugieren debe ser revisado el libro por personal de Diaco en la cede del mismo, imponiendo sanciones si no lo tienen el libro, y si no han resuelto la queja, o no han mejorado el producto que se les reclamo, la Diaco debe tener más persona capacitado, y control sobre el libro de quejas, por otra parte las personas argumenta que les da pena realizar su queja en libro de quejas, 21% no conocen el libro de quejas, ni saben para que sirve, cual es el objeto o fin que persigue el libro de quejas, las autoridades de Diaco, debe tener controles mas drásticas en cuanto a su actividad, también las quejas sirven como un parámetro para el propietario del negocio, para evaluar si ha mejorado, o si se mantiene en proporcionar un buen producto, o servicio al cliente, ya que las personas buscan que el producto sea de calidad y precio justo.

ANEXO II

ENTREVISTA EN DIACO EN QUETZALTENANGO

La persona que colaboro en dar la información sobre todo el trabajo que realiza dicha Institución, como ente encargado de proteger los derechos y obligaciones del consumidor, solo tres personas labora en la institución.

Recibe quejas diarias por teléfono, las quejas que las personas realizan personalmente son un promedio de dos cada día, realizan un proceso de verificación de la queja, se necesita fotocopia de cedula, queja escrita firmada, factura, de la compra para darle seguimiento. También comenta los servicios profesionales no los conoce según el artículo dos de la ley de protección al consumidor y usuario, las quejas de los Colegios no los conoce, debido al convenio que tienen con el Ministerio de Educación, los servicios de teléfono, Luz, Agua, solo pueden intervenir como mediador entre las partes.

Las quejas mas frecuentes son por desperfecto de aparatos, mala calidad de los productos, también manifiesta que la DIACO no es conocida por toda la población en general, ella considera que deberían tener mas recursos económicos para contratar personal capacitado, gente dispuesto a divulgar lo que es DIACO, para expandir su cobertura, los medios de comunicación, Televisión, Radio, Prensa, han colaborado en algunos anuncios, pero se necesita mas publicidad.

Recomendaría a la población en general, buena cultura del consumidor. Consideran que es de mucha importancia que DIACO se transforme en PROCURADURIA DEL CONSUMIDOR, para tener más alcance, mas respaldo, más cobertura, como una institución autónoma, que no depende del Ministerio de Economía.

En Quetzaltenango Teléfono para Quejas 7761089494

www.diacogob.gt

CONCLUSIONES

Es necesaria la creación de una institución como lo sería, la Procuraduría de la Defensa del Consumidor, efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley. Promover y proteger los derechos del consumidor y usuarios, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, tener la responsabilidad de divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Es necesario un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores y usuarios, eficientización del desempeño Institucional, prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo; fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesoría, Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores, incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo; toda la información de los bienes y servicios que se ofrezca, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que se pueda elegir.

La Procuraduría de la defensa del consumidor, debe de promocionar, proteger, vigilar y hacer valer los derechos de los consumidores, y coordinar, mejorando el funcionamiento del mercado, la convivencia social y el ejercicio de ciudadanía.

Ser una institución confiable para todos los sectores y reconocida a nivel nacional e internacional por proteger los derechos de los consumidores, procurando el equilibrio certeza y seguridad en sus relaciones con los proveedores.

Es necesaria la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor; para poder proteger y vigilar el precio de los artículos de consumo diario.

RECOMENDACIONES

1. La protección al consumidor comprende regulaciones orientadas a prevenir y proteger la vida, la salud, la seguridad y la economía de las personas contra riesgos provocados por productos y servicios nocivos o peligrosos, mediante acciones de verificación y vigilancia.
2. Facilitar el reglamento que rija los precios del consumo diario emitiendo disposición es que condicionen a los comerciantes o empresarios para que se abstengan de alterar los precios de los artículos de consumo diario.
3. Informar prevenir a las personas, por medio de publicidad televisión, radio, volantes que publique algo en los comercio, anuncio en lugares estratégicos en donde hay suficiente consumidores.
4. Garantizar, a partir de las regulaciones, que los productos y servicios ofrezcan información suficiente y veraz para una mejor elección, así como que se cumpla con las cantidades y calidades ofrecidas y evitar el acaparamiento, condicionamiento y discriminación en la oferta de productos o servicios, mediante la fiscalización.
5. Contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas, para constatar el cumplimiento de la legislación y la normatividad aplicables, evitando así que productos o servicios que no cumplen con estas disposiciones lleguen a la población.
6. Fomentar el desarrollo de una cultura de calidad, inscribiendo a los fabricantes, distribuidores, importadores y comercializadores en un proceso de mejora en donde las disposiciones legales no sean vistas como imposiciones autoritarias, sino como los instrumentos que garanticen la competitividad de las empresas en un marco de sana competencia, así como la seguridad de los consumidores y la calidad de los productos o servicios.

REFERENCIAS

Bibliografías:

1. Castillo González Mario, Derecho Administrativo, Tomo I Guatemala, Editorial Grafica de Guatemala 2002
2. Revistas del Colegio de Abogados de Guatemala, Digesto Constitucional, Guatemala 30-04-1979 Serviprensa
3. Villegas Lara Rene Arturo, Derecho Mercantil Guatemalteco, Tomo I, Sexta Edición, Guatemala, Editorial universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2004,

Tesis

1. Alvarado Rosales Elia Antonieta Tesis, Consecuencias Legales de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario a las Sociedades mercantiles (Proveedores), Guatemala 2003 División de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala.
2. Albanes Méndez Aida Raquel, “Proceso de decisión de compra del consumidor para la nueva maestría de la facultad de humanidades de URL”, Guatemala, año 2006, tesis de Licenciatura Mercadotecnista, Universidad Rafael Landivar.
3. Agreda Ajqui Claudia Verónica, “El Derecho de “La Igualdad” de la mujer en el Contexto Guatemalteco, Guatemala, año 2006, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landivar.
4. Alonso Obando Marysol “Estudios de hábitos de consumo de lubricantes para determinar los aspectos que incentiva al consumidor para la participación en un programa de recolección de envaseses plásticos”, Guatemala, año 2002, tesis de Licenciatura en Mercadotecnista, Universidad Rafael Landivar.

5. Cano Chávez Juan Luis, “La Corte Centroamericana de Justicia y el Carácter Vinculante de su Jurisdicción en materia de Integración” Guatemala, año 2007, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar.

6. De León Juárez Josué Nehemías, “Planeación para la introducción de un nuevo producto para la satisfacción de las necesidades del consumidor, de la mediana empresa comercial de la ciudad de Quetzaltenango” Guatemala, año 2008, tesis de Licenciatura en Administrador de Empresas, Universidad Rafael Landívar.

7. García Henry Andrea Estefanie, Aplicación de Medidas en el procedimiento de Protección de la Niñez, cumplimiento de sus fines y armonio con los derechos Humanos, Guatemala, año 2008, tesis de licenciatura en Ciencias Jurídicas y sociales, Universidad Rafael Landívar.

8. Gudiel Samayoa Fredy Misael,” La Posición del Ombudsman frente a las Sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la pretensión de fiscalizar su cumplimiento por parte del Estado (Procedencia o Improcedencia en relación a su competencia.”, Guatemala, año2007, tesis de Licenciatura en ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar.

9. González Revolorio Ronald Augusto, “El respeto al Derecho Humano libertad económica, dentro de los procesos de globalización (Tratado de Libe comercio entre la República Dominicana, Centro América y Los Estados Unidos de América (TLC-DR-Cafta)” Guatemala, año 2008 tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar.

10. Gómez Recinos Ana Ligia, “Potencial de Mercado de la Unión Europea para la Exportación de Rambután Guatemalteco” Guatemala, año 2009 tesis de Licenciatura en Mercadotecnista, Universidad Rafael Landívar.

11. Hernández Rodas María Alejandra, “Estrategia de promoción de ventas dirigidas al consumidor en la introducción de las Galletas Cremas”, Guatemala, año 2005, tesis de Licenciatura en Mercadotecnia , Universidad Rafael Landívar.

12. López Mérida Andrés, “Efectos de la Regulación de la Oferta al Público en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Guatemala”, Guatemala, año 2008, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y sociales, Universidad Rafael Landívar.

13. Muñoz Orozco Allan, “Servicio al cliente en los Restaurantes de comida rápida que poseen Call Center”, país, Guatemala, año 2006, tesis de Licenciatura en Administrador de Empresas, Universidad Rafael Landívar.

13. Maldonado Ordoñez Olga Yolanda, “Derechos humanos y Proyección Social”, Guatemala, año 2008, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar.

14. Mendoza Villagran Erick Giovanni, “Formación sobre consumo en los Estudiantes del ultimo grado del nivel medio diversificado y su relación con sus actitudes de consumo, tesis de Licenciatura en pedagogía con orientación en Administración y evaluación educativas, Guatemala, año 2006 Universidad Rafael Landívar.

15. Melgar Días Karla Lisseth, Estrategia Publicitaria para Mejorar el Conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor, Guatemala, año 2004, tesis de la Licenciatura en Mercadotecnia y Publicidad, Universidad Rafael Landívar.

16. Prado Ayau Ricardo, “La viabilidad de la Unión Aduanera con relación al Tratado de libre comercio (TLC) entre República Dominicana, Centroamérica y estados Unidos de América” Guatemala, año 2006, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas Y Sociales, Universidad Rafael Landívar.

17. Recinos Batres Carol Lisseth, "Ventajas y Desventajas que tiene el Internet en el Sector de Servicio al Consumidor Final (Artículo especializado)" Guatemala, año 2005, Licenciada en Mercadotecnista, Universidad Rafael Landívar.

18. Villamar Gonzales María del rosario, "Ley de Protección al consumidor y Usuario Análisis de Algunos Aspectos Relevantes" Guatemala, Año 2005, tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar.

Normativa Nacional

1. Constitución Política de la República de Guatemala y su Interpretación por la Corte de Constitucionalidad, Guatemala, Editorial Serviprensa, SA, 2004,
2. Código de comercio de Guatemala
3. Ley protección al consumidor (Decreto Ley 1-85 de fecha 14 /01/1985
4. Acuerdo Gubernativo No. 425-95. Artículo 1 fecha 04/9/1995
5. Decreto 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y usuario, 18/02/2003
6. Declaración Universal de Derecho Humano
7. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Diccionario

1. Diccionario Osorio Manuel Editorial Heliasta Argentina 2007
2. Diccionario Guillermo Cabanellas de Torres Editorial heliasta S.R.L. Argentina 1993
3. Diccionario Ilustrado de la lengua Española, Editorial Ramón Sopena, S.A. Impreso en Emege Ind. Graficas, S.A 1994

Normativa Internacional

1. Ley Federal de Protección al Consumidor México
2. Ley de Protección al Consumidor de el Salvador
3. Ley de Protección al Consumidor de Honduras
4. Ley de Promoción de la competencia y Defensa efectiva del consumidor de Costa Rica.

5. Guía del Comerciante
6. Guía del Consumidor
7. Ley de defensa de los consumidores de Nicaragua

Consultas Electrónicas

<http://www.encolombia.com/salud/sistemainter>
<http://vlex.com/vid/analisis-humanos-fundamento-norma-kant-242690/17/04/2009>
<http://www.cinu.org.mx/onu/documentos/pidesc.htm/16/04/2009>
<http://www.cinu.org.mx/temas/dh.htm> 30/04/2009
<http://www.prensalibre.com/pl/2009/marzo/15/300982.html> 15/03/2009
<http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/2008/07/proteccin-los-derechos-del-consumidor.html>, fecha 05/10/2008
<http://www.usac.edu.gt/redusac/uploads/anteproyectodeleydelaprocuraduriadelconsumidor.pdf> 19/10/2008
<http://www.prensalibre.com/pl/2009/abril/27/309152.html> 27/04/2009
<http://www.profeco.gob.mx> /01/10/2008
<http://www.defensoria.gob.sv> /02/10/2008
<http://www.sic.gob.hn/produccion> /03/10/2009
<http://www.mific.gob.ni>/19/10/2008
<http://www.consumo.go.cr/informacion/GuiaConsumidor> 19/10/2008
<http://www.consumo.go.cr/informacion/GuiaComerciante>. /19/10/2008
<http://www.consumo-inc.es/GuiaCons/presentacion.htm>
http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_sp.30/04/2009

ANEXOS

Planteamiento Del Problema.

El flujo comercial, la liberación de fronteras, y el carácter permanente de las relaciones mercantiles, implican una relación directa entre los comerciantes y los consumidores de sus productos. Dentro de estas relaciones pueden existir inconformidad, bien sea por la mala calidad de los productos los precios excesivamente altos, y un factor muy influyente como es la atención y el trato hacia los mismos clientes. Lo cual genera la necesidad de protección al consumidor a través de la existencia de mecanismo y procedimientos que tiendan a dichos fines, así como la difusión de información a la comunidad en general, acerca de la protección de que gozan.

En marzo dos mil tres entro en vigencia la ley de protección al consumidor, la cual se aplica a todos los agentes económicos, se trata de personas naturales o jurídicas, que tienen la opción a exigir un producto con las características necesarias para su consumo.

En el mismo cuerpo legal se estableció el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

En Quetzaltenango se observa diariamente en el comercio, ya que al querer comprar un articulo se verifica su precio que aumenta día a día, y seguirá así, por ello es necesaria la participación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, para que esta sea consciente de lo que hoy en día afecta económicamente y entre las funciones de dicha institución.

Esta institución velaría, para que los precios de los artículos sean proporcionales al nivel económico y de ingresos de la población en general, se necesita una institución con transparencia que haga valer los derechos de la población en general, ya es un derecho constitucional, se a establecido la defensa de consumidores y usuarios en cuanto al preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar la salud en los habitantes, se ve afectado la población en los precios, es necesario que los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen, ya que muchas veces se el precio es demasiado elevado de los productos nadie controla el costo ni calidad del bien o servicio adquirido, la importancia de la nueva procuraduría del consumidor y los conflictos derivados del incumplimiento de las obligaciones, estos casos se dan con mucha frecuencia en la sociedad en que se vive, sin embargo en el estricto sentido de justicia social y de igualdad ante la ley, es decir el derecho de toda persona, para acceder a la protección, el sistema económico en muchos casos inoperante, contraria a los interés de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica, por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores , para la creación de la procuraduría de la defensa del consumidor y usuario, ya que en la ley vigente esta regula la creación de dicha institución ya que el plazo que se estableció para que entre en funciones ya se cumplió, es necesario que entre en vigencia la procuraduría del consumidor y usuario; circunstancias que exigen formular la siguiente interrogante:

¿Cuál es la importancia de la procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario en el municipio de Quetzaltenango?

Objetivos:

A) Objetivo general:

Establecer la importancia de la procuraduría de la defensa del consumidor y el usuario en el municipio de Quetzaltenango.

B) Objetivo Específico:

1 Identificar las principales características a la que se pretende llegar.

2 Establecer las ventajas de la Procuraduría de la defensa del consumidor y Usuario.

3 Definir la forma de hacer publicidad para el consumidor y usuario.

Elementos de Estudio

A) Consumidor y Usuario

B) Importancia de la Procuraduría del Consumidor y Usuario en el Municipio de Quetzaltenango.

Definición de los Elementos de estudios

a) Consumidor y Usuario. Último grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para las satisfacciones de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatas como inmediatas, gastos de bienes o cosas.

b) Usuario: El que usa ordinariamente o frecuentemente una cosa o un servicio.

C) Procuraduría: Funciones del procurador local o oficina donde las ejerce establemente.

Alcances y límites de la investigación

A) Alcances: Estudiar a profundidad a cada una de las instituciones que comprende la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario en el municipio de Quetzaltenango, sus funciones principales y su estructura orgánica.

B) Límites: El acceso libre que pueda tener al proyecto de ley que regula dicha institución, dificultad en buscar bibliografía, también en el trabajo de campo, ya que las personas desconocen de la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, proporcionando poca información, circunstancias que se considera superadas de la mejor manera, para la investigación.

Aporte a la investigación

Dar a conocer la figura de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario en el municipio de Quetzaltenango, sus instituciones, estructura orgánica y sus funciones principales. Tanto para la población en general así como para estudiantes de derecho, para realizar futuras tesis, cual es la relevancia social de dicha institución.

Método

A) Tipo de investigación: La presente monografía es de tipo Jurídico descriptiva se desarrollara las etapas, de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario en el municipio de Quetzaltenango.

B) Sujetos y/ o unidades de análisis:

Procuraduría: Funciones del procurador local o oficina donde las ejerce establemente. Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales de Manuel Ossorio

Defensa: Defensa o acción o efecto de defender o defenderse. Diccionario Guillermo Cabanellas de Torres

Consumidor: Ultimo grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para la satisfacción de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatos como inmediatos, gastos de bienes o cosas.

Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales de Manuel Ossorio

Usuario: El que usa ordinariamente o frecuentemente una cosa o un servicio.

Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales de Manuel Ossorio

C. Instrumentos: Se utilizara la encuesta como instrumento de la investigación, para obtener información directa de quienes llevan a cabo los procedimientos que son objeto de la investigación.

A. Procedimiento:

1 Aprobación del anteproyecto de investigación

2 Desarrollo del marco teórico

3 Trabajo de campo en el municipio de Quetzaltenango

4 Análisis de Resultados

5 Presentación de informe final

Anexo I

Se Agradece su colaboración al contestar la siguiente encuesta de investigación, elaborada dentro del trabajo titulado LA IMPORTANCIA DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN EL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO

1 Conoce usted o ha escuchado acerca de la dirección de atención y asistencia al consumidor (DIACO)?

Si-----NO-----

2 ¿Tiene conocimiento de la existencia de alguna Ley que proteja al consumidor o usuario?

Si----- NO-----

3 ¿Considera que la existencia de un libro de quejas en un negocio o establecimiento comercial es suficiente para la protección al consumidor o usuario?

Si ----- NO-----

4 ¿En alguna ocasión a tenido usted problemas o dificultades con la atención al publico, al momento de llegar a un establecimiento o negocio comercial?

Si -----NO-----

5 En alguna ocasión a tenido usted problemas con la calidad y precio de algún producto adquirido?

Si -----NO-----

6 En alguna ocasión a presentado usted una queja o denuncia por mal atención al cliente o baja calidad de un producto Adquirido?

Si-----No-----

7 En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, ¿Ante quien presento la denuncia o queja?

Si-----NO-----

8 ¿Considera necesario el funcionamiento en Quetzaltenango, de una Procuraduría de la Defensa del Consumidor?

Si-----NO-----

9 ¿Considera que el funcionamiento de una Institución dedicada a proteger al consumidor, es beneficiosa?

Si-----NO-----

10 En caso de la existencia de una institución que proteja al consumidor y al usuario, ¿Acudiría usted a ella a denunciar su disconformidad con el servicios prestado o producto adquirido?

Si-----No-----

11 ¿A utilizado en alguna ocasión el libro de quejas de algún comercio?

Si-----No-----

12 ¿Conoce usted el libro de quejas que puede ser utilizado por los consumidores?

Si-----No-----

Anexo II

Se Agradece su colaboración al contestar la siguiente encuesta de investigación, elaborada dentro del trabajo titulado LA IMPORTANCIA DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN EL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO, realizada a la Señora Wendy de Mejia, personal de la Diaco.

1. Que porcentaje de que quejas reciben al día?
2. ¿Cómo realizan las personas sus quejas personalmente, por teléfono?
3. ¿Qué productos o servicios se quejan las personas. ?
4. ¿Cuándo las personas se quejan de los productos es por el precio, peso, calidad?
5. ¿Cuántas personas trabajan en Diaco de Quetzaltenango. ?
6. ¿Cuántas personas considera usted que debería tener Diaco, para la actividad en Quetzaltenango. ?
7. ¿Cómo considera usted Diaco, es conocido por toda la población?

8. ¿Cómo ve el ingreso que se le asignó a Diaco de Quetzaltenango, para que desarrolle su actividad en el año 2009. ?

9¿Cómo personal de la Diaco manejan alguna publicidad para dar a conocer Diaco en Quetzaltenango?

10¿Qué estrategia considera necesario para mejorar la imagen de Diaco?

11¿Qué seguimiento de dan a las quejas que las personas dejan el libro de quejas

12¿Cómo considera usted es importante que la Diaco se transforme en procuraduría del Consumidor?

13¿Cómo personal de Diaco que recomendaría a la población en general?

14¿Qué medios de comunicación tienen habilitados a la población para informar o realizar consultas de quejas?

15. ¿Cuántos casos de quejas que se transforma en delito para que lo conozca el Ministerio Público. ?