

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

PROCURADURÍA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR: PROPUESTA DE REGULACIÓN.  
TESIS DE GRADO

**MAGDA LETICIA GARCÍA TEZÓ**  
CARNET 16078-08

QUETZALTENANGO, DICIEMBRE DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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

PROCURADURÍA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR: PROPUESTA DE REGULACIÓN.

TESIS DE GRADO

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

POR  
**MAGDA LETICIA GARCÍA TEZÓ**

PREVIO A CONFERÍRSELE

LOS TÍTULOS DE ABOGADA Y NOTARIA Y EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

QUETZALTENANGO, DICIEMBRE DE 2015  
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: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
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  
VICEDECANA: MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO  
SECRETARIO: MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN

**NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**  
MGTR. ANDREA ESTEFANIE GARCIA HENRY

**TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**  
LIC. RONALD ESTUARDO RECIÑOS GÓMEZ

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN  
UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN  
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango 11 de junio de 2014

Doctora:  
Claudia Caballeros  
Coordinadora Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Sociales  
Universidad Rafael Landívar

Estimada Doctora Caballeros:

La saludo respetuosamente deseándole éxitos en su gestión al frente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales.

Por medio de notificación de fecha 18 de julio del año dos mil trece, emitida por la Coordinación de Ciencias Jurídicas y Sociales, fui nombrada tutora de tesis de la alumna **Magda Leticia García Tezó**, quien se identifica como estudiante de la Universidad Rafael Landívar con el numero de carné un millón seiscientos siete mil ochocientos ocho (1607808).

Dicho Trabajo de Investigación me fue Remitido para su Asesoría y Tutoría el cual se titula: "PROCURADURÍA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR: PROPUESTA DE REGULACIÓN", después de realizar la Asesoría de la tesis en mención y realizadas las observaciones correspondientes, me permito emitir opinión, como tutora de la siguiente forma: llena los requisitos que exige el normativo de tesis de licenciatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad, por lo que emito mi dictamen FAVORABLE a la misma, para que continúe el trámite correspondiente.

Quedo a sus órdenes y me suscribo respetuosamente:

  
MSc. Andrea Estefanie García Henry

Licenciada  
Andrea Estefanie García Henry  
Abogada y Notaria

Licenciada  
Andrea Estefanie García Henry  
Abogada y Notaria



Universidad  
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
No. 07406-2014


### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MAGDA LETICIA GARCÍA TEZÓ, Carnet 16078-08 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 07462-2014 de fecha 14 de octubre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

PROCURADURÍA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR: PROPUESTA DE REGULACIÓN.

Previo a conferírsele los títulos de ABOGADA Y NOTARIA y el grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 2 días del mes de diciembre del año 2015.

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



## Índice

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. EL DERECHO DEL CONSUMO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Derecho de consumo.....	4
1.2. El consumidor.....	6
1.3 Usuario.....	7
1.4 Derechos del consumidor y usuario.....	7
1.5. Obligaciones legales de las empresas respecto de los derechos del consumidor.....	11
1.6. Procedimientos de resolución de conflictos en materia de consumo....	13
<b>CAPÍTULO II. LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA.....</b>	<b>17</b>
2.1. Creación.....	17
2.2. Estructura.....	17
2.3. Facultades administrativas.....	19
2.4. Resultados y casos reales de intervención de la Diaco.....	22
<b>CAPÍTULO III. ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS ENTIDADES DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.....</b>	<b>25</b>
3.1. El Salvador.....	26
3.2. Panamá.....	31
3.3. México.....	37
3.4. Venezuela.....	45
<b>CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
4.1. Análisis de la iniciativa de Ley número 3871.....	50
4.2 Evaluación de la labor de la Diaco (1995-2013).....	56

4.3.	Análisis comparativo y transferencia de posibles competencias administrativas.....	57
4.4.	Procedimiento legislativo para crear la procuraduría de derechos del consumidor.....	60
4.5.	Proyección de funcionamiento y limitaciones de la procuraduría de derechos del consumidor.....	61
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>



## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar la viabilidad jurídica de regulación de una Procuraduría de Derechos del Consumidor, proyectar a futuro, ventajas y desventajas que se derivarían de la creación de la Procuraduría de Derechos del consumidor, analizar el marco legal de tutela de los derechos del consumidor así como determinar los principales abusos y violaciones de los derechos del consumidor.

Se realizaron entrevistas claves a trabajadores de la Dirección de Atención al Consumidor, para lograr una mejor investigación ya que estas personas desempeñaban funciones de recepción de quejas por parte de consumidores, o bien a trabajo de atención al público, de igual manera se utilizó como instrumento la encuesta a consumidores.

Los alcances de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se contraen a crear un precedente de defensa de los derechos del consumidor y usuario pero se limita en la realización de sus fines en virtud que la regulación contenida en su ley es muy permisiva en cuanto a las infracciones cometidas por proveedores y comerciantes.

Se encuentran como principales abusos y violaciones a los derechos del consumidor, el descontrol y aumento desproporcionado de los precios de productos básicos, la mala calidad de productos, el mal servicio y las actitudes abusivas de los dependientes.

Se recomienda someter a revisión las iniciativas de ley propuestas en materia de defensa de los derechos del consumidor y usuario, tales como la iniciativa 3871, que contiene normas de alto impacto positivo para la población guatemalteca. Incluir en una nueva ley específica de la Procuraduría de Derechos del Consumidor, regular y sancionar debidamente el aumento desproporcionado de los precios de productos

básicos, la mala calidad de productos y el mal servicio y las actitudes abusivas de los dependientes, normándolas como prácticas lesivas a la economía nacional y previendo sanciones pecuniarias altas.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del presente trabajo es: Determinar la viabilidad jurídica de regulación de una Procuraduría de Derechos del consumidor. Como objetivos específicos se trazaron los siguientes: Delimitar los alcances y limitaciones de la Dirección de Asistencia al Consumidor, en la realización de sus fines. Analizar la política de las empresas transnacionales que operan en Guatemala y que poseen el monopolio de sus respectivos productos. Proyectar a futuro, ventajas y desventajas que se derivarían de la creación de la Procuraduría de Derechos del consumidor. Analizar el marco legal de tutela de los derechos del consumidor. Determinar los principales abusos y violaciones de los derechos del consumidor. Formular una propuesta de regulación de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor.

Lo que se pretende lograr al finalizar la presente tesis es entregarle a la sociedad un estudio útil para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de Guatemala, teniendo como beneficio extra, una mejoría en la atención a visitantes extranjeros que durante tiempo indeterminado se quedan en Guatemala. Tal situación constituiría un incentivo a largo plazo para mejorar la imagen del país a nivel internacional. Ello a través de una propuesta legislativa de una Procuraduría de Derechos del Consumidor, en donde consten sus funciones específicas y sus obligaciones determinadas.

Los sujetos de estudio fueron de una parte: Trabajadores de la Dirección de Atención al Consumidor, quienes laboraban permanentemente en dicha institución, desempeñaban funciones de recepción de quejas por parte de consumidores, o bien a trabajo de atención al público. El instrumento utilizado fue la entrevista. B) Comerciantes ubicados en comercios de la zona uno de la ciudad de Quetzaltenango, principalmente aunque no de forma exclusiva el área conocida como Centro Histórico, y en la zona tres del referido municipio. Los comerciantes fueron personas asignados al cargo de dependientes, es decir, personal que se encontraba en constante trato particular con los clientes. Los establecimientos

comerciales tenían la característica de brindar servicios básicos, como telefonía, energía eléctrica y otros; pero también aquellos de necesidad secundaria. El instrumento utilizado fue la encuesta. C) Consumidores. Personas que se encontraron adquiriendo productos o utilizando servicios en establecimientos comerciales instalados de forma permanente en la zona uno de Quetzaltenango, específicamente en el área conocida como Centro Histórico y en la zona tres del referido municipio. El instrumento utilizado fue la encuesta.

El tema de la Procuraduría del Consumidor ha sido abordado en trabajos de investigación anteriores, teniéndose conocimiento únicamente de la tesis de grado de licenciatura del tesista Edgar Geovany Marroquín, sobre la tesis titulada: La necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del consumidor y usuario presentada el año 2010 cuyo contenido se basa en una reorganización interna de la DIACO, con los mismos principios y normas que tiene en la actualidad, teniendo como aliciente la actualización de sus objetivos y funciones. El trabajo que se propone elaborar difiere de la tesis descrita en el sentido de que se persigue una regulación nueva y enfocada en el Consumidor como un sujeto primordial de la economía nacional, tomando elementos como la libre competencia, la incidencia de la monopolización de servicios básicos, como la telefonía fija y la electrificación entre otros, así como la privatización de servicios básicos.

La originalidad del enfoque se basa también en la incorporación de un estudio particular sobre el impacto directo de la falta de una regulación adecuada en materia de consumidores, en el turismo interno y extranjero, principalmente en el municipio de Quetzaltenango, que recientemente se ha ubicado en un lugar privilegiado del turismo, para concluir con una formulación de propuesta de creación de Procuraduría de derechos del consumidor.

## **CAPÍTULO I**

### **EL DERECHO DEL CONSUMO**

Es la economía la base real sobre que la sociedad moderna se desenvuelve, sin sus parámetros, reglas y aplicaciones, los sistemas actuales que sirven en el mundo se desmoronarían y prevalecería el caos social. La economía marca el rumbo del comercio de un país. En el caso particular de Guatemala, existen elementos muy propios derivados de la cultura, la historia, las costumbres y una serie de hilos sociales que van tejiendo múltiples redes de interacción que hacen de Guatemala un lugar único en el mundo principalmente en el tema comercial.

Todos los seres humanos por naturaleza son consumidores. El cuerpo humano está configurado para abastecerse continuamente de elementos propios de la naturaleza ya sean en forma pura o con ciertas transformaciones artificiales. A tal configuración se le conoce como necesidades fisiológicas, que se refieren a la necesidad de alimentarse, beber, abrigarse, dormir, hacer ejercicio, etc. Todas estas necesidades fueron cubiertas inicialmente de manera estrictamente natural y primitiva por los primeros humanos que habitaron la tierra, de tales circunstancias se ha encontrado evidencia que primero existió la cacería practicada por los hombres y luego la pesca por iniciativa de las mujeres. El agua no estaba contaminada por lo que era simplemente de acudir a una fuente del vital líquido para abastecerse lo necesario, quizás guardar algo en sacos de cuero o tinajas de barro y no se necesitaba de un proceso de purificación u otro similar.

Los sistemas digestivo e inmunológico del ser humano se adaptaron a las condiciones climáticas y bacteriológicas de la tierra, situación que se ha visto desmejorada conforme avanza la tecnología y se contaminan las fuentes de agua y alimentos. Por ello es imprescindible deducir que nadie sobre la tierra está exento de la necesidad de consumir, puesto que se consume alimento, agua, oxígeno, combustible, energía eléctrica, ropa, calzado y una infinidad de productos que el

mismo ser humano ha creado para satisfacer necesidades secundarias, algunas de ellas ni siquiera son auténticas necesidades, pero son parte del consumo humano diario.

Por lo tanto en la actualidad ya no se puede hablar solamente de consumo de elementos básicos, sino de toda una gama de artículos tan variados como la misma imaginación y creatividad humana. De ahí que existan los teléfonos celulares y que son considerados como una necesidad de primer orden para todos, aunque en realidad su invención y comercialización a gran escala es reciente.

En algún momento todos los individuos son creadores, productores, venden o prestan un servicio, pero en todo momento son consumidores. Por lo tanto en términos generales, el estatus que se pretende analizar es de todos los guatemaltecos y extranjeros que viven en Guatemala sin excepción alguna.

### **1.1. Derecho de consumo**

La rama de las Ciencias Jurídicas que estudia el consumo, es un ámbito sin desarrollo jurídico ni científico. Apenas existen algunos artículos constitucionales y de tratados internacionales que regulan esta normativa y recientemente la Ley del consumidor y usuario que en forma temerosa regula ciertos derechos y obligaciones. Sin embargo esto no se considera una auténtica regulación en favor de todos los que a diario consumen o usan bienes y servicios. En la Constitución Política de la República de Guatemala está contemplado en el Artículo 119 literal i) en un supuesto muy reducido y poco aplicado. Fuera de dicho literal, cualquier persona que alegue sus derechos como consumidor debe fundarse en normas de tipo general como el Artículo 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que establece que “Todas las personas son iguales ante la Ley. En consecuencia tienen derecho sin discriminación a igual protección ante la Ley”, pero es una norma de aplicación general a cualquier tipo de circunstancia en la que una persona siente que por su situación se encuentra en desventaja en relación a otra, como ocurre con los

consumidores en relación a los comerciantes, quienes sí gozan de total protección constitucional y leyes ordinarias.

Una limitante en cuanto al Derecho del consumidor es la falta de doctrina específica que defina correctamente a esta rama jurídica, por lo tanto, se analiza los siguientes elementos:

- a) Ubicación en el Derecho: Actualmente el derecho de consumo se estudia juntamente con el derecho de comercio, como una mínima parte científica y sin mayor relevancia jurídica. Es decir que este derecho se estudia como parte del Derecho Privado aunque sin mayor fundamento. Sobre esto se toma como referencia que “El derecho público reglamenta los actos de las personas que obran en interés general, en virtud de una delegación directa o meditada del soberano, el derecho privado reglamenta los actos que los particulares realizan en su propio nombre y por sus intereses individuales”<sup>1</sup>.

Pero debe tomarse en cuenta que el consumo se deriva de una necesidad, muchas veces básica y fundamental para la sobrevivencia humana, verbigracia la necesidad de comer, que es considerado como derecho a la alimentación sana y que debe suponerse como un derecho de primer orden. Así como ese derecho, del consumo se derivan otros de similar importancia que no pueden quedar a libre arbitrio de los particulares. Por ese motivo se considera que el derecho de consumidor debe ser parte del Derecho Público y constituir una rama jurídica totalmente autónoma.

- b) Objeto de regulación: A diferencia del derecho de comercio que es eminentemente mercantil y de carácter oneroso, el derecho de consumidor se resume en los derechos y obligaciones del consumidor como tal y en los propios del usuario, dirigidos a la protección de las necesidades del consumidor, en donde el objeto ya no es la ganancia percibida por un negocio o comercio, sino la

---

<sup>1</sup> Planiol, Marcel y Georges Ripert. Derecho Civil. Pág. 5.

integridad y satisfacción de las necesidades del ser humano, que es un factor de mayor relevancia.

- c) Sujetos de derecho: Legalmente pueden incluirse muchos sujetos dentro del estudio del consumidor, tales como los proveedores, anunciantes, consumidores, usuarios, etc. Pero en todo caso dichos sujetos deben estar en contacto directo o afectar de alguna manera a los consumidores.

De lo anterior y sumado a la definición genérica del derecho, se concluye en una definición propia del Derecho de consumidor: Conjunto de normas jurídicas, instituciones y principios de Derecho público, que regulan, promueven, divulgan y defienden los derechos de los consumidores y usuarios, crea procedimientos mediante los cuales se aplican sanciones a infractores de estas leyes y norma su aplicación en la realidad.

## **1.2. El consumidor.**

El Diccionario Larousse define al consumidor así: “Dícese del que compra las mercancías y las utiliza”.<sup>2</sup> Esta definición es muy puntual y concreta, pero además hay otras definiciones dadas por autores en cuanto a la definición de consumidor. Von Mises lo define así: “Genéricamente cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir, y aniquilar). Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza”.<sup>3</sup>

Legalmente, consumidor es definido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario, Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 3 literal c: “Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza”.

---

<sup>2</sup>Libraire Larousse. Diccionario Larousse. Pág. 266

<sup>3</sup>Von Moisés, Ludwin. El mercadeo publicaciones de la Universidad Francisco Marroquín. Pág. 35



Como se indicó anteriormente, se trata de tanto de una definición genérica en la que se hace referencia a toda persona que sacie sus necesidades adquiriendo bienes para tales fines, pero también en forma concreta la ley agrega elementos como el acto jurídico oneroso, que trae consigo el hecho jurídicamente permitido por la ley en la que una persona mediante el pago en moneda de curso legal, adquiere un bien para su beneficio.

### **1.3. Usuario**

Usuario y consumidor son términos que suelen confundirse y utilizarse como sinónimos, y aunque tienen muchos elementos en común, uno y otro se refieren a objetos distintos. En el caso del consumidor, la definición dada hace referencia a consumir un bien, como en el caso de los alimentos. Para el usuario, el verbo que evidencia la acción del sujeto no es consumir sino usar, así lo define Ossorio: “El que usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio”.<sup>4</sup> En este caso ya no se trata de bienes sino de servicios, como la telefonía. La siguiente definición complementa así: “Dícese del que tiene derecho de usar hasta cierto punto de la cosa ajena. El que usa habitualmente una acosa”.<sup>5</sup>

### **1.4. Derechos del consumidor y usuario**

Los derechos de un consumidor además de los derechos generales que establece la Constitución y las leyes de un país, se refieren también a una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados a las necesidades personales. Los derechos del consumidor se refieren a las relaciones entre productor o distribuidor y el consumidor y usuario; las obligaciones que uno con otro contraen, merecen regulaciones específicas para que exista una relación justa y equitativa.

Sobre los derechos del consumidor y usuario, se fundaron los cimientos que motivaron a la creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su objeto

---

<sup>4</sup>Ossorio, Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Editorial Heliasta. Argentina. 1980. Pág. 770

<sup>5</sup>García Pelayo, Ramón. Diccionario Pequeño Larousse. Editorial Larousse. México. 1970. Pág. 921

con debe dirigirse a buscar estabilidad en los mecanismos del mercado. La actividad del consumidor tiende a modernizarse de acuerdo a los cambios tecnológicos que se presenten en cuanto a la producción de nuevos objetos y productos.

Algunos de los derechos más importantes del consumidor, son: Derecho a ser informado y Derecho a la protección de la salud.

**a) Derecho a la protección de su vida, salud y seguridad en el consumo.**

Lo más importante a resguardar en una persona es su salud y seguridad, que como razonamiento lógico presume el resguardo de la vida misma. Ello derivado de los riesgos que una persona corre al consumir un producto que necesita para su cuerpo, téngase en cuenta los alimentos, medicamentos y demás productos que se aplican o consume el cuerpo humano, inclusive los productos de belleza, mismos que si son peligrosos pueden causar severos daños a la persona que los utilice. He ahí la importancia de mejorar las garantías propias de los productos hechos para el consumo humano.

**b) Derecho a la libre elección del bien o servicio.**

No siempre se tiene el derecho a elegir un bien o servicio, especialmente cuando una empresa ostenta sobre ello un monopolio, como sucede con la energía eléctrica o la telefonía fija. Por lo tanto este derecho será válido solamente en cuanto a los bienes o servicios producidos por personas individuales o jurídicas en libre competencia y sujetos a las normas de calidad correspondientes.

**c) Derecho a la libre contratación.**

La contratación representa un grado jurídico más alto que la simple elección de un bien o servicio, porque compromete a ambas partes al cumplimiento de obligaciones con la observancia obligatoria de su acatamiento y en los términos pactados en el contrato. En estos términos, los contratos empresariales suelen ser de adhesión, puesto que existe un formato prediseñado por el proveedor para que el consumidor o usuario lo lea y lo acepte o rechace dependiendo de sus intereses.

**d) La información veraz sobre bienes y servicios, indicando si son nuevos, usados o reconstruidos, así como precio y características o riesgos que pudieren presentar.**

La información al consumidor o usuario es un elemento olvidado por los proveedores y por el mismo Estado. Los medios de comunicación y publicidad se utilizan para realzar las ventajas y características positivas de un producto y nunca para mostrarlo tal cual es, con todos sus elementos, para que el consumidor tenga mayor capacidad de elegir entre lo que desea y lo que no le conviene.

**e) Derecho a la reparación, resarcimiento, devolución de dinero, cambio del bien o compensación por el proveedor responsable de los daños o perjuicios.**

Este es un derecho que contempla actualmente la ley de protección al consumidor y usuario, muy importante en el comercio porque representa la posibilidad de mejorar las condiciones de uso y consumo, principalmente porque obliga al proveedor a absorber eventuales pérdidas por producto en mal estado o un servicio mal prestado. Lo negativo es lo poco eficiente de la actual ley, porque no se sabe de un alto porcentaje de casos resueltos de esa forma a favor de un consumidor o usuario.

**f) Sostenibilidad de precios.**

Los precios dependen de muchos factores, generalmente de la macro economía, como del precio internacional del petróleo crudo, el tipo de cambio, etc., sin embargo en muchas ocasiones los precios se incrementan para algunos productos, sin que sea justificable el aumento, ya sea por la mala fe de los proveedores o por intereses de funcionarios corruptos que se ven beneficiados con el acaparamiento y alza de los precios. Este es un aspecto que la Dirección de atención al consumidor y usuario ha fallado. Cuando los productos básicos suben de precio sin razón aparente alguna, se hace trabajo de supervisión en las zonas centrales de la ciudad capital, para verificar que no se haya incrementado el precio de los productos, en el interior del país y principalmente en los municipios más lejanos, no existe ningún tipo de control que pueda proteger derechos de los consumidores frente a este flagelo tan común.

La verificación en los precios de la canasta básica y precio de algunos productos como el combustible así como de servicios como el transporte son desatendidos por las actuales autoridades. Si no existe el suficiente recurso económico y humano para controlar estos precios, debe pensarse a razón de inversión más que de gasto público. Invirtiendo en la economía de los ciudadanos, se invierte en la economía nacional de la que se producen las relaciones comerciales y la carga impositiva.

**g) Derecho de recibir educación sobre sus derechos y la forma de exigir su cumplimiento.**

Este es un aspecto de índole mediático. El Estado de Guatemala no utiliza correctamente los espacios de publicidad y tecnología, porque destina los fondos a campañas políticas disfrazadas de beneficio público en vez de orientar y educar a la población sobre sus derechos y obligaciones. En los espacios publicitarios se observa a funcionarios públicos inaugurando un puente o entregando una bolsa de alimentos a cambio de un show con banderas políticas, pero se deja de lado la obligación de difundir los derechos, en este caso, de los consumidores. No solo debe ser obligación de la DIACO esta difusión, sino la de conminar al Gobierno Central a la educación popular a través de estos medios. En la actualidad no ocurre ni una ni otra cosa. La DIACO no cumple con educar a la sociedad y tampoco presiona al Estado central para que lo haga. La difusión de derechos no es cuestión de cumplir con un ordenamiento legal, de hecho es una de las finalidades del Estado mismo, que al incumplir con la educación para todos, deja de ser útil a la sociedad organizada.

**h) Derecho a utilizar el libro de quejas.**

El libro de quejas es un avance de la DIACO en el mejoramiento de los derechos de los consumidores y usuarios, porque acerca al cliente con la dirección a través de un libro destinado específicamente a registrar las quejas en contra de una empresa colectiva o individual cuando no ha quedado totalmente pleno en su derecho. Aunque en todo caso, este derecho debe fortalecerse y facilitarse a través de medios más ecuánimes y la adecuada difusión de su existencia y uso.

## **1.5. Obligaciones legales de las empresas respecto de los derechos del consumidor.**

### **A. Obligaciones jurídicas.**

Estas se refieren al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a nacionales como internacionales, derivadas de convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte. Además debe respetar, obedecer y difundir el cumplimiento de las leyes ordinarias y reglamentos que contengan normas referentes al trato del consumidor y usuario. La juricidad es entendida como el derecho positivo vigente al tiempo de su aplicación y conlleva el respeto no solo de las leyes aplicables a una empresa en particular, sino a todas ellas en jerarquía que desde la Constitución hasta los reglamentos deben ser cumplidos cuidadosamente.

### **B. Obligaciones tributarias**

No puede dejarse de lado la obligación de todo proveedor para con el pago de tributos, por lo tanto, debe existir un reporte continuo sobre el movimiento de bienes y servicios de las empresas a través de los datos contables que la Superintendencia de Administración Tributaria mantiene en su base de datos. Además está también la obligación de extender la factura correspondiente al consumidor o usuario de conformidad con la ley y no omitiendo ni alterando los datos de su contenido.

### **C. Obligaciones en cuanto al manejo de producto**

En este sentido, son muchas las normas y reglas que debe respetar el proveedor. Se contempla el uso del idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos, también la indicación de caracteres gráficos en los productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación que son reconstruidos. 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. Cumplir con entregar al consumidor según las especificaciones que se le ofrecen a través de los medios publicitarios, puesto que en ocasiones son más grandes o pequeños de lo

que aparentan, o con menor calidad de la indicada. Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales. También está la responsabilidad del proveedor 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, contenido y vida útil del producto así como la disposición al público del número telefónico para la atención de reclamos.

#### **D. Obligaciones en cuanto a la dignidad del consumidor o usuario**

El proveedor debe respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio. Debe resarcir al consumidor o usuario de acuerdo a las leyes del país por los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la ley. 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. También la responsabilidad debe existir cuando 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.

#### **E. Obligaciones formales**

Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna, proporcionar información que le sea requerida por la autoridad competente, 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. Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.

## **1.6. Procedimientos de resolución de conflictos en materia de consumo**

### **A) Arreglo directo conciliatorio entre las partes.**

Este procedimiento es sencillo y se basa en una mediación en la que interviene la DIACO solamente como contralora, de forma imparcial, teniendo por obligación el guiar a las partes para que por sí mismos lleguen a un acuerdo directo. El Artículo 82 de la Ley de protección al consumidor y usuario establece que “En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador nombrado por la Dirección buscará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso”. Como en todo proceso de carácter particular, esta etapa de la conciliación ofrece una oportunidad a las partes de solucionar sus problemas por cuenta propia, pero con la intervención de la dirección, dotada, en esta ocasión de la autoridad suficiente para mediar un conflicto de poca relevancia.

### **B) Arbitraje de consumo**

Este procedimiento se refiere a la remisión de una ley a otra, en el sentido que el Artículo 83 de la ley de protección al consumidor y usuario, establece que las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables. De esa cuenta, el artículo 3 de la Ley de Arbitraje, numeral 2 determina que se aplicará la presente ley a todos aquellos otros casos, en que por disposición de otras leyes, se permita el procedimiento arbitral, siempre que el acuerdo arbitral sea válido conforme esta ley. Para la celebración de la audiencia de arbitraje deberá contarse con un tribunal arbitral, cuyo número de árbitros será determinado libremente por las partes, en su defecto serán tres. En cuanto a los requisitos que la ley determina para someterse a decisión de árbitros, la controversia debe versar sobre materia que las partes tengan libre disposición conforme a derecho. Esta es una circunstancia que la

DIACO debe corroborar antes de recurrir a un tribunal arbitral, para no perjudicar derechos humanos de los consumidores y usuarios. Al finalizar la audiencia, el acuerdo debe constar por escrito y podrá adoptar la fórmula de un compromiso o de una cláusula compromisoria, sin que dicha distinción tenga consecuencia alguna con respecto a los efectos jurídicos del acuerdo de arbitraje. Lo resuelto por el tribunal de arbitraje constará un laudo arbitral, ya sea de equidad o de derecho, pero también a través de una transacción. En todo caso, según lo establecido en el Artículo 294, numerales 2 y 6 del Decreto Ley 107, tales documentos tienen carácter de títulos ejecutivos, siempre que traigan aparejada la obligación de pagar cantidad de dinero líquida y exigible.

### **C) Procedimiento administrativos.**

Este procedimiento faculta a la Dirección para sancionar a los infractores de la Ley de protección al consumidor y usuario, ya sea de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario o asociación de consumidores, basado en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

#### **C.1. Planteamiento de la queja.**

Los requisitos del planteamiento se refieren a la solicitud por escrito de quien se considere agraviado, mediante un formulario proporcionado por la DIACO, en el mismo, el interesado debe consignar correctamente sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como lo datos del proveedor en contra de quien se plantea la queja, o bien el prestador de servicios, agregando una dirección para recibir notificaciones y citaciones, así como la dirección de la empresa o comercio donde se celebró el contrato objeto de inconformidad.

#### **C.2. Notificación y citación.**

La ley de protección al consumidor y usuario establece en los artículos 87 y 88, un apartado para la notificación y la citación, en donde consta que las notificaciones deberán hacerse por correo que certifique la recepción de la citación, cuando suceda la incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en el



Código Procesal Civil y Mercantil. El plazo para notificar es de diez días a partir de la fecha en que se presentó la queja y tanto el quejoso como el presunto infractor deberán apersonarse la fecha indicada con sus medios de prueba o como los denomina la ley, elementos idóneos que fundamenten su posición.

### **C.3. Audiencia.**

Uno de los presupuestos para la celebración de la audiencia es la existencia de un funcionario específico para su celebración, en este caso, un conciliador nombrado por la DIACO, quien se presume que debe tener los estudios y capacidad técnica necesaria para avenir a las partes a un acuerdo conciliatorio.

La ley pretende que en esta vía se diriman los conflictos acontecidos entre consumidor y proveedor a través de la conciliación, pero también está la posibilidad de someterse al arreglo directo y arbitraje de consumo, procedimientos que se han descrito anteriormente. Si se llega a un acuerdo, se redactará un acta en la que se documenten los acuerdos a que hayan llegado las partes. De lo contrario, si el infractor no comparece o no desea conciliar la audiencia terminará.

### **C.4. Rebeldía y Segunda audiencia.**

En caso de no existir conciliación entre las partes citadas, la DIACO tiene la facultad de iniciar un procedimiento de sanción, debiendo citar al infractor a una segunda audiencia, para poder ofrecer sus pruebas y ser oído en su versión de los hechos en pos de defenderse ante la inminente aplicación de una sanción administrativa. En caso de inasistencia no justificada del infractor, la Dirección procederá a dictar la resolución para declarar la rebeldía.

### **C.4. Prueba.**

El periodo de prueba es de diez días dentro del procedimiento, pudiéndose contratar los servicios de un perito experto en la materia que se trate. En este sentido, la DIACO como presupuesto, debe contar con un listado de peritos entre los que se pueda escoger, además está la posibilidad que el infractor proponga un experto a su

costa, de esto se deben considerar los motivos de impedimento, como ser trabajador del Organismo Judicial o tener excusa, abstención o recusación aplicable a un juez de conformidad con la Ley del Organismo Judicial. Al finalizar el peritaje correspondiente, el perito debe presentar su dictamen dentro del plazo fijado por la DIACO, no mayor de cinco de días, indicando en su opinión experta a quién le corresponde la razón.

#### **C.5. Resolución.**

Deberá dictarse dentro de los cinco días siguientes a la conclusión del procedimiento, debiéndose determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción, teniéndose por formalidades las que establece la Ley del Organismo Judicial. Los efectos más importantes de esta resolución se resumen a su carácter ejecutivo en la vía de lo económico coactivo.

#### **C.6. Impugnación de las resoluciones.**

De manera acertada, la ley de protección al consumidor y usuario prevé la aplicación de los recursos establecidos en la ley de lo contencioso administrativo, es decir, el recurso de revocatoria y el de reposición, dependiendo de la jerarquía de la autoridad que dictaminó y dentro de los plazos y forma que establece la ley administrativa.

## **CAPITULO II**

### **LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA**

#### **2.1. Creación**

El Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Ley 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, habiendo sido publicado en el Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entro en vigencia el 26 de marzo del 2003.

De acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una institución gubernamental con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley respectiva y su reglamento.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente la DIACO tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores y usuarios. El objeto de la Ley es promover divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

El 10 de diciembre del 2003 se publicó el Acuerdo Gubernativo 777-2003 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario entrando en vigencia el 22 de diciembre de 2003. Su objetivo es desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la Ley.

#### **2.2. Estructura**

La Dirección se estructura de los siguientes departamentos y oficinas:

**a. Departamento de Promoción y Asesoría del Consumidor**

En esta oficina se coordina y realizan investigaciones, análisis, encuestas y estudios referentes a prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores.

**b. Departamento de Servicios al Consumidor**

Se encarga de recibir los reclamos que se presenten por los consumidores o usuarios por situaciones que afecten a sus derechos e intereses. Facilita la solemnidad de acuerdos entre proveedores y consumidores o usuarios, mediante formas equánimes de conciliación y aplicando los principios de equidad y justicia.

**c. Departamento de Verificación y Vigilancia**

Comprueba la veracidad de la información recibida al presentarse un reclamo o denuncia, investiga por propia iniciativa para confirmar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo requeridas por la Comisión guatemalteca de normas y por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.

**d. Departamento Jurídico**

Debe interpretar y aplicar la Ley de Protección al consumidor y usuario así como su Reglamento en cada caso específico con fundamento en las pruebas presentadas y determina el procedimiento a seguir; chequea los contratos de adhesión presentados ante la Dirección mediante análisis jurídico, así como las solicitudes de registro de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, certifica las solicitudes para utilizar medios alternos al libro de quejas, emite las resoluciones de autorización respectivas, notifica las resoluciones que deban ser del conocimiento de los interesados. Se encarga también de revisar los textos de los convenios de cooperación interinstitucional, asesora a la Dirección y a los departamentos en el ámbito de su competencia, según las atribuciones que establece la Ley.

#### **e. Departamento de Informática**

El departamento de informática de la Dirección, implementa instrumentos de trabajo que mecanicen los servicios que se ofrecen a los consumidores, usuarios y proveedores por parte de la institución, y vigilar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la dirección. El departamento se divide en las siguientes áreas:

Área administrativa

Área de soporte técnico

Área de redes y software

Área de programación y weblínea

#### **f. Departamento Administrativo**

Según la Ley que se analiza, su objeto es planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos administrativos, de almacén, servicios generales de mantenimiento de instalaciones y vehículos, así como el recurso humano de la Dirección.

#### **g. Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos:**

Se creó mediante el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para velar por la debida aplicación del Decreto No. 90, que contiene Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, debiendo mantener la estabilidad y equilibrio económico de Guatemala, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

### **2.3. Facultades administrativas**

Las facultades administrativas se derivan del cumplimiento de sus atribuciones generales, mismas que sustentan filosóficamente el acontecer y alcance de la institución. Por ello en primer término se analizan las atribuciones.

## **I. Atribuciones:**

- a. Velar por el respeto y cumplimiento de derechos de consumidores, usuarios, y las obligaciones de proveedores. En cuanto a esta atribución, se considera que es más de asuntos burocráticos que de un compromiso real frente a los abusos contra los consumidores. Se procede cuando existe el conocimiento de la Dirección a través de gestiones directas del afectado, no hay procedencia de oficio.
- b. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios. Esta aplicación es muy limitada, si se toma en cuenta que la ley solamente prevé sanciones administrativas de muy escasos alcances.
- c. Formular 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. Desde la creación de la DIACO hasta la actualidad no se ha sabido de campañas nacionales para capacitaciones masivas, o en caso más sencillo, programas televisivos o de radio que eduquen a la población.
- d. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarquen en los principios que rigen la economía de mercado. Respecto a este tema se ha señalado anteriormente que esta atribución se cumple solamente en ciertas áreas de la ciudad de Guatemala, no así en las áreas departamentales o mucho menos en las zonas más alejadas del país.
- e. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la Ley respectiva, cuando corresponda y publicar los resultados. La aplicación de sanciones aplicables por parte de la DIACO a proveedores distan de ser coercitivas y se ajustan solamente niveles bajos de obligatoriedad.
- f. Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan. Es importante reforzar esta atribución, porque el desconocimiento de los usuarios ha hecho inaplicable este apartado legal.

- g. Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales. Este tipo de contratos necesita de reformas legales en el ámbito civil, dados los abusos por parte de empresas trasnacionales con suficiente poder para comprar los espacios estatales.

## **II. Facultades administrativas:**

### **a. Resolución de conflictos.**

La esencia de la DIACO es de ser una institución capaz de resolver los conflictos surgidos entre dos partes aparentemente contradictorias pero necesarias unos para los otros: por un lado, los consumidores y usuarios y por otro lado, los proveedores y prestadores de servicios. Antes de iniciar juicios de mayor relevancia, la DIACO se presta para recibir, escuchar a las partes y facilitarles un acuerdo amigable.

### **b. Capacidad de utilizar la comunicación legal.**

Al igual que un órgano jurisdiccional, la DIACO tiene la capacidad y facultad de notificar y citar a las partes cuando existe una queja o denuncia sobre un supuesto abuso cometido por un proveedor. La no asistencia provoca efectos de rebeldía, por lo que las notificaciones tienen ciertos efectos del emplazamiento en el derecho procesal civil. Esto puede derivar en que quienes intervienen en un procedimiento de carácter administrativo dentro de la DIACO están compelidos con cierto grado de obligatoriedad ante una citación emitida por esta institución. Lo anterior se fundamenta en el Artículo 87 de la Ley de protección al consumidor y usuario, que establece que: “La Dirección deberá notificar en forma personal a los interesados, citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil...” Agrega el artículo 91 del cuerpo legal citado que: “Si el infractor no evacua la audiencia la Dirección procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía”.

### **c. Facultad de determinar y aplicar sanciones.**

Además de tener la capacidad de citar a las partes y facilitarles los medios idóneos para arribar a acuerdos conciliatorios, la DIACO también puede aplicar sanciones a los infractores, siempre que se les haya brindado la oportunidad de defenderse de acuerdo a los principios que la Constitución Política de la República contempla para tal efecto.

### **d. Facultad de control y asesoría.**

La DIACO puede controlar por sí misma los actos de los particulares, controlando calidad de servicios y los precios que fluctúan en el mercado, mismos que no pueden subir o bajar de los estándares que utiliza el Ministerio de Economía de Guatemala.

## **2.4. Resultados y casos reales de intervención de la DIACO.**

La DIACO mediante el comunicado de prensa publicado el dieciocho de diciembre de 2014, reporta para fines de ese año la clausura de dos negocios, el decomiso de muestras y la destrucción total de material pirotécnico prohibido según la ley. El plan se denominó “Belén” y se efectuó únicamente en la ciudad capital, sus municipios aledaños, es decir, solamente en el departamento de Guatemala. La verificación se mantuvo coordinada con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la Procuraduría de Derechos Humanos, Policía Nacional Civil, División de Armas y Explosivos de la Policía Nacional Civil, Superintendencia de Administración Tributaria y la Asociación de Consumidores y Usuarios. Los negocios clausurados se ubican en la zona 11 de Guatemala, colonia Roosevelt y Colonia Utatlán II.<sup>6</sup>

Los datos referentes a resultados concretos de la DIACO son muy escasos y los que existen son proporcionados por la misma institución o por el Gobierno Central guatemalteco, sin embargo es importante citarlos porque brindan un panorama sobre los alcances de esta institución. En el ejemplo citado anteriormente, se colige que

---

<sup>6</sup> Gobierno de Guatemala. Ministerio de Economía. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Comunicado de prensa. Plan Belén. Ciudad de Guatemala. Creado: 18/12/12 Acceso: [http://www.diacogob.gt/portal/publicacion/documentos/181212\\_DIACO\\_Resultados\\_Plan\\_Belen.pdf](http://www.diacogob.gt/portal/publicacion/documentos/181212_DIACO_Resultados_Plan_Belen.pdf) Consulta: 25/04/2014



como punto positivo, existió una coordinación entre la DIACO y diferentes instituciones gubernamentales para un buen propósito: evitar el peligro en la integridad de los usuarios, sin embargo los resultados de un proyecto que se presume millonario por la cantidad de instituciones involucradas, refleja que solamente dos comercios fueron sancionados, y por lo tanto, el hecho actuar fue más gravoso que el resultado obtenido. Otro aspecto importante y que se ha señalado en otros apartados, es que solamente se aplicó en la ciudad capital, dejando de lado el interior del país.

Según resultados presentados por la DIACO al Congreso de la República de Guatemala, éstos son alentadores y se aprecian muy positivos: “La directora de la Diaco, Silvia Escobar se reunió con diputados de la Comisión de Economía del Congreso para dar a conocer los resultados que la Diaco realiza en el tema de protección al consumidor. Según Escobar la Diaco investigó unas 5 mil denuncias en un año. También indicó que mensualmente se recibe un aproximado de 800 denuncias en un 60% de comercios y 40% desglosado en temas de telefonía, colegios, vacaciones y publicidad engañosa, de estos porcentajes afirmó que un 90% de las denuncias han tenido resultados positivos.

Por su parte la presidenta de la comisión Sofía Hernández expresó que solicitaron la información a la Diaco ya que es necesario realizar esfuerzos para fortalecer la Diaco y de esa cuenta implementar acciones concretas para que las acciones que actualmente se implementan sean más efectivas”.<sup>7</sup> Lo que hay que resaltar que aunque parezcan altos los índices de efectividad de la DIACO, los resultados carecen de determinación e individualización. Por ejemplo, la locación de los comercios y temas que fueron objeto de sanción, así como el impacto producido en la economía nacional derivado de la credibilidad de los usuarios en los proveedores, por citar un ejemplo.

---

<sup>7</sup> Diario de Centro América. Comisión de Economía del Congreso se reúne con titular de la Diaco. Creado: 02/04/2013. Acceso: <http://www.dca.gob.gt/index.php/template-features/item/15497-comision-de-econom%C3%ADa-del-congreso-analiza-trabajo-de-la-diac>. Consulta: 25/04/14

Otro aspecto en el que la DIACO ha intervenido es en el aspecto educativo, porque es donde surgen muchos inconvenientes, principalmente por la exageración de los establecimientos en el cobro de útiles y cuotas a los usuarios. “Sólo en el mes de enero la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (Diacó) recibió 731 quejas de consumidores por inconformidades al hacer compras o adquirir servicios, la mayor parte de denuncias es en contra de comercios. La vocera de la institución, Jenny Alcázar, informó que en ese periodo logró recuperar 288 mil 665 quetzales a favor de los consumidores”.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Emisoras Unidas. Diaco recibió en enero 731 denuncias por abusos o engaños al consumidor. Creado 24/04/2014. Acceso: <http://noticias.emisorasunidas.com/noticias/nacionales/diaco-recibio-enero-731-denuncias-abusos-enganos-consumidor> Consulta: 25/04/14

### **CAPÍTULO III**

#### **ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS ENTIDADES DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**

Se analizan distintas leyes en materia de derechos del consumidor, vigentes en otros países con diferentes formas de legislación y diversos ámbitos económico-sociales. El más cercano es El Salvador, país centroamericano que comparte con Guatemala un intercambio comercial muy amplio y en el que Guatemala en tiempo reciente se constituyó como el segundo socio comercial y actualmente es el tercero del vecino país, según datos del Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, Guatemala representa un destino de exportación de 714.7 millones de dólares estadounidenses, muy cerca de Honduras que se encuentra en un rango similar.<sup>9</sup> Otro país cuya legislación se analiza, es México, que tiene un impacto directo en la economía guatemalteca por ser un país grande y mundialmente reconocido. Muchos guatemaltecos tienen puntos de convergencia comercial en aquél país y sobre todo, muchos de ellos son consumidores y usuarios de empresas mexicanas. Un claro ejemplo es la masiva afluencia de guatemaltecos que se dirigen a pasear o comprar productos a Tapachula en el Estado de Chiapas.

También se analizan dos países con actividad económica reconocida por el auge comercial a nivel mundial. Por una parte Panamá, con su crecimiento comercial de grandes proporciones es un ejemplo de sanas economías que se equilibran con leyes predispuestas a defender los derechos de los consumidores y por otro lado, Venezuela, con cambios estructurales e institucionales se muestra totalmente distinta desde el Gobierno de Hugo Chávez, por la expropiación de las más grandes compañías usualmente de iniciativa privada.

---

<sup>9</sup> Ministerio de Economía de El Salvador. Informe de Comercio Internacional 2012. Creado: Diciembre de 2012. Acceso: [http://www.sice.oas.org/ctyindex/SLV/INFO\\_20124\\_s.pdf](http://www.sice.oas.org/ctyindex/SLV/INFO_20124_s.pdf) Consulta: 25/04/2012.

### **3.1. El Salvador**

En la República de El Salvador el 18 de agosto de 2005 entro en vigencia la Ley de Protección al Consumidor, una ley que tiene como finalidad principal proteger a los consumidores, para que al momento que ellos adquieran bienes y servicios, no se encuentren en desventaja frente al proveedor.

El ámbito de aplicación de dicho cuerpo legal son todos los consumidores y proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos que se celebren entre ellos, especialmente los aspectos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

El artículo 1 de esta Ley contiene un aspecto interesante que hay que destacar, ya que establece el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el cual está integrado por todas aquellas instituciones públicas que tengan dentro de sus competencias la protección de los derechos de los consumidores en algunas áreas, por ejemplo, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, está en materia de electricidad y telecomunicaciones, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en materia de alimentos y medicamentos, por mencionar algunas.

Es importante destacar en esta Ley, lo contenido en el sistema financiero, el cual incluye: 1) Cláusulas Abusivas; 2) Prácticas Abusivas; c) Las Obligaciones Especiales para Proveedores de Servicios Financieros; y 3) Las Prohibiciones Especiales para los Proveedores de Servicios Financieros. Las cláusulas abusivas están descritas en el Art. 17 de la Ley referida y son todas las condiciones, requisitos o consecuencias que el proveedor puede establecer en un contrato, que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos, es decir, vayan contra la buena fe, causándole un perjuicio sea este menor o grave.

En el artículo 18 de la Ley antes referida, se encuentran contenidas las Prácticas Abusivas, y son todas aquellas actuaciones del proveedor que coloquen al

consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos.

Uno de los ejemplos más comunes de este tipo de prácticas es cuando el proveedor pretende que el consumidor firme documentos con espacios en blanco, dejando a criterio de los proveedores colocar en dichos espacios la cantidad que ellos designen a pagar al consumidor, como ejemplo las letras de cambio, pagarés, facturas, o cualquier otro documento de obligación.

Esta práctica está totalmente prohibida, por lo que el consumidor puede exigir su derecho, y pedir el cumplimiento de formalidades como: el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión.

La Ley de Protección del Consumidor en el artículo 19, establece las obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros. Es importantes destacar que son obligaciones para los proveedores que presten estos servicios, por ejemplo imponer al consumidor la designación del Notario en la formalización de un crédito otorgado, ya que este tiene que ser escogido por el consumidor, como es la costumbre de muchas entidades financieras.

Las prohibiciones especiales para los proveedores de servicios financieros, están contenidas el artículo 20 de la Ley mencionada, en la que se establece como ejemplo que está prohibido remitir al consumidor una tarjeta de crédito de cualquier tipo que éste no haya solicitado, por lo que el consumidor tiene el derecho a no aceptarla y denunciar el hecho.

Entre los primeros artículos se reitera que los derechos consagrados a favor de los consumidores son irrenunciables en forma anticipada, aun cuando hubiere estipulación escrita entre el proveedor y el consumidor en contrario tal como está regulado en el artículo 5, de esta ley.

El Capítulo 2 dispone todo lo relativo al Derecho a la Seguridad y a la Calidad. Con estas disposiciones se pretende fortalecer la protección, el derecho a la salud y la seguridad de los consumidores, regulando con mayor rigor el ofrecimiento y venta de productos que puedan influir en ella.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la salubridad de los productos ofrecidos a la venta, la Defensoría del Consumidor está facultada para adoptar medidas cautelares como el retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o servicios; y decomisar bienes peligrosos, adulterados o falsificados.

Para asegurar la conservación de la calidad del producto o servicio adquirido, esta Ley contiene un capítulo específico sobre las garantías aplicables a los diversos tipos de bienes.

En el Capítulo 3 está lo referente a la Protección de los Intereses Económicos y Sociales. Se reiteran las prohibiciones de práctica y cláusulas abusivas, por parte de los proveedores y se confiere a la Defensoría del Consumidor la facultad de calificar y aprobar los formularios de los contratos de adhesión de las instituciones que provean servicios financieros. Cuando se trate de otros proveedores, los contratos de adhesión no requerirán la aprobación previa por parte de la Defensoría del Consumidor. Sin embargo, la Defensoría podrá ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro de los formularios que atenten contra los derechos de los consumidores.

En resumen, Esta ley establece como objetivo salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que lo protejan del fraude o abuso dentro del mercado, con la finalidad de propiciar la sana competencia.

La Ley acertadamente equilibra ambos componentes de la balanza, por un lado el consumidor debe ser protegido de los abusos y engaños que efectúan los competidores desleales y al mismo tiempo debe de implementar mecanismos para

incentivar a los competidores leales que si cumplen con respetar los derechos de los consumidores. Una ley que solo buscara reprimir y sancionar los abusos y no premiar los esfuerzos para su cumplimiento, solo terminaría por destruir a las empresas e incentivaría la informalidad al no generar incentivos para quienes sí respetan los derechos de los consumidores.

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

En cuanto a las críticas hechas por estudiosos del tema en El Salvador, éstas son positivas en su mayoría, en función de ello un boletín de carácter jurídico publicó que: "...se considera que aunque una nueva ley no sea una medida que brinde de inmediato seguridad para los consumidores, la misma presenta algunos avances con respecto a la normativa anterior, que deben ser valorados como positivos".<sup>10</sup> Y muy específicamente se hacen algunas observaciones que vale la pena recalcar en cuanto a la redacción de la Ley salvadoreña, con carácter de crítica positiva que sugieren mejorar algunos aspectos, tales como:

a) La clasificación de los servicios públicos, que pecan de generalizados y que no se especifica una gradación en cuanto a la importancia de tales servicios, sobre ello en el boletín se indica: "hubiese sido más conveniente definir claramente qué casos tasados debían ser incluidos dentro de la disposición legal, ya que una norma tan abstracta y sujeta a la discrecionalidad del aplicador es un riesgo para la seguridad jurídica de las partes involucradas, contradiciendo el espíritu de la ley que fundamentalmente es proteger al consumidor"<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Fusades. Departamento de Estudios Legales. Boletín No. 57. Comentarios a la Ley de protección al Consumidor. El Salvador. 2005  
[http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/estudios\\_legales\\_fusades/fel\\_57.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/estudios_legales_fusades/fel_57.pdf) (12 de febrero de 2014)

<sup>11</sup> **Loc. Cit.**

b) Definición de servicio público. Además de no especificarse una gradación específica para los distintos servicios públicos, este concepto no fue bien definido, según los expertos y por lo tanto se hace necesario recurrir a opiniones concretas de la Corte Constitucional, en virtud de dilucidar las dudas que puedan emerger en un caso concreto. La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia se ha pronunciado sobre el sentido del vocablo, por medio de una sentencia emanada de un proceso de inconstitucionalidad, referencia 19-1998: “El núcleo de la construcción y sistematización doctrinaria del concepto de servicio público ha girado en torno a tres elementos básicos: (a) la necesidad o interés que debe satisfacerse, (b) la titularidad del sujeto que presta el servicio y (c) el régimen jurídico del mismo”.<sup>12</sup>

c) Quizás el aporte más importante de las críticas hechas a la ley salvadoreña en materia de protección al consumidor, es la propuesta de crear un ramo judicial específicamente en materia de derechos de consumidor y usuario, llevando con ello el objeto de estudio, de un plano administrativo a uno judicial específico. “Una de las principales dificultades que enfrenta la protección al consumidor en nuestro país es la inexistencia de una instancia judicial efectiva a la cual el consumidor pueda acudir; la dilación de los tribunales, la escrituralidad de los procesos son grandes obstáculos a superar, para lo que se necesita también de una reforma integral del sector justicia. Mientras el Órgano Judicial no responda a las necesidades de la colectividad, no habrá una efectiva protección al consumidor”.<sup>13</sup>

Este es un tema que a consideración de la autora debe cobrar relevancia en el ámbito guatemalteco y además de proponer una procuraduría que vele por los derechos del consumidor, debe también pensarse en organizar un fuero especial de orden judicial en el que se ventilen casos de abuso contra consumidores y usuarios, tendiéndose con ello mayor alcance en el tema de la justicia y desde luego la facultad de solventar por la vía judicial asuntos que competen a constantes desaciertos por parte de los proveedores para con los consumidores o usuarios.

---

<sup>12</sup> *Loc. Cit.*

<sup>13</sup> *Loc. Cit.*



### **3.2. Panamá**

La Asamblea Nacional de Panamá decretó la nueva ley que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otras disposiciones, esta es la Ley 45 de 2007. La ley fue promulgada por el Presidente el 31 de octubre de 2007 y publicada en la Gaceta No. 25914 del 7 de noviembre de 2007, ésta unificó la Ley No. 29 de 1996 y el Decreto Ley No. 9 2006.

#### **Ley no. 29 de 1996**

La Ley no. 29 de 1996, fue la primer Ley de Competencia promulgada por la Asamblea Nacional de Panamá, la actual Ley vigente, recoge en muchos de sus aspectos las mejores prácticas internacionales en el ámbito de la competencia, proveyendo mayores sanciones financieras.

La Ley no. 29 de 1996, contiene cuatro títulos sustantivos y cinco de organización y procedimientos. Los cuatro primeros, objetos principales de este estudio, son: monopolio, protección al consumidor, prácticas del comercio desleal y medidas de salvaguardia.

Es importante destacar de esta ley, en el artículo 8 establece el concepto de libre competencia “Se entiende por libre concurrencia la posibilidad de acceso de nuevos competidores al mercado pertinente” La ley tipifica la ilegalidad de la conducta monopolística mas no la estructura monopolística, al declarar que no infringe la ley el monopolio que ha llegado a tal posición sin violar la ley.

La Ley 29 considera violatorias, ciertas conductas, pero no la estructura monopolística de un mercado per se. Esta ley no detalla los casos específicos en que determina ciertos hechos como restricciones o discriminaciones. Estos quedan sujetos al criterio de la regla de la razón y deben ser demostrados ante los tribunales pertinentes.

El artículo 112 de la Ley 29 establece las sanciones pecuniarias por infracciones a lo estipulado en sus disposiciones. En el caso de prácticas monopolísticas absolutas se aplica una sanción de 100.00 balboas (una balboa equivale a un dólar estadounidense). En caso de prácticas monopolísticas relativas prohibidas, se contemplan multas de 5.000 a 50.000 balboas. En casos de prácticas de comercio que atenten contra las disposiciones de protección al consumidor, las multas van de 100 a 10.000 balboas.

En todos los casos en que se infrinjan las prohibiciones sobre actos anticompetitivos, los tribunales especializados de comercio, mediante acción civil interpuesta por el agraviado, podrán imponer a favor de éste o los afectados condena al agente económico equivalente a tres veces el monto de los daños y perjuicios causados como resultado del acto ilícito, además de las costas que se hayan causado.

Uno de los avances más importantes en la legislación de competencia en Panamá a raíz de la Ley 29 fue la introducción del concepto de proceso colectivo de clase, ajeno a la tradición legal de Panamá, aunque muy común en la sajona.

La acción de la clase está incorporada en el capítulo IV de la Ley 29, el cual contiene un único artículo, el 172. Su ámbito es el de protección al consumidor. Este artículo se refiere a un aspecto procesal, del que deben depender las partes cuando han sido objeto de vejámenes ocasionados por su contraparte comercial, siendo titulares de un derecho. Este artículo denomina al proceso, como colectivo de clase, porque sitúa a un grupo de personas en un lado, es decir por ejemplo a los proveedores y a la clase consumidora en otra parte y otorga plena legitimación a las asociaciones de consumidores para demandar. En este sentido se trata más de un asunto judicial que administrativo, lo que constituye un verdadero adelanto en la consecución de objetivos en favor de los consumidores y usuarios, dado el impacto que produce un juicio de carácter civil o penal en sustitución de un procedimiento administrativo con bajas perspectivas de sanción. El artículo citado hace referencia tanto a un juicio de daños y perjuicios como a uno de ejecución cuando se ha dictado sentencia y el

culpable no cumple con lo dispuesto por el Juez. También se contempla la condena en costas a la parte vencida y se regulan las excepciones que al igual que en Guatemala, se remiten a la vía de los incidentes genéricos.

En todo caso, esta ley peca de ser poco clara porque no termina de desarrollar todas las etapas del proceso con la especialidad con la que debería hacerlo, en cuanto al aspecto positivo, el tema legislado es un buen precedente para futuras leyes procesales específicas de asuntos relacionados con el Derecho del consumidor.

### **Ley no. 9 de 2006**

La Ley 45 de 2007 reenumera el Decreto Ley No. 9 de 2006 e incluye algunas modificaciones sustanciales. Las principales modificaciones y que se destacan son las siguientes:

- El artículo 16 de la Ley 45 de 2007 incluye como práctica monopolística relativa el acaparamiento, ya sea unilateral o concertado.
- El inciso final del artículo 21 de la Ley 45 de 2007, precisa la denominada excepción de industria fallida o de industria en quiebra, esto para el análisis de concentraciones económicas.
- El artículo 31 de la Ley 45 de 2007 establece que a los consumidores y a las asociaciones de consumidores “no se les podrá condenar en costas”.
- El artículo 104 de la Ley 45 de 2007 establece un programa de clemencia, que también existe en Brasil y México, por medio de incentivos de reducción de penas para los investigados que aporten los primeros elementos de prueba.
- Así mismo el artículo 104 de la Ley 45 de 2007 establece incentivos para los terceros que denuncien la violación de la normativa
- Finalmente, el artículo 104 de la Ley 45 de 2007 establece que el Ministerio de Comercio e Industria deberá sancionar a los infractores reincidentes de la norma sea este persona natural o jurídica por medio de la clausura de la licencia comercial o industrial.

## **Ley 45 de 2007**

La Ley 45 de 2007 contiene la figura legal del monopolio, y las prácticas monopolistas, las cuales son herramientas para combatir figuras como el acaparamiento, prohibición de ventas atadas.

Esta ley define que la libre competencia consiste en la posibilidad de acceso de nuevos competidores al mercado pertinente, además que serán derechos de los consumidores recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz para tomar una decisión al adquirir un producto o servicio. También los consumidores tendrán la potestad de tener acceso a una variedad de productos y servicios competitivos que les permitan elegir libremente lo que deseen.

De acuerdo al análisis realizado en esta ley, si cualquier consumidor encuentra un producto vencido y denuncia al local o a la tienda que lo venda recibirá el 25 % de la multa que le imponga la autoridad. El pago a los consumidores se hará efectivo de acuerdo con las reglas que establezca el Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá.

En el caso de las prácticas monopolísticas relativas ilícitas, las multas pueden ascender hasta 250 mil dólares; mientras que por prácticas monopolísticas absolutas, la multa puede ascender a un millón de dólares.

De igual forma dicha Ley, establece que se sancionara por el acaparamiento de los productos y la venta atada.

El poder de regular los precios está en manos del poder Ejecutivo, y esta Ley dispone un capítulo entero a la metodología de cómo hacerlo, se señala que excepcionalmente el Órgano Ejecutivo formulará y reglamentará las políticas de regulación de precios, y la Autoridad de Protección al Consumidor las ejecutará en

caso de que haya restricciones al funcionamiento eficiente del mercado o el inicio de una conducta monopólica generalizada.

Al respecto debe resaltarse la importancia de ésta autoridad, que según el Artículo 84 de esta Ley regula: “La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones. La Autoridad estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución Política y las leyes”.

A propósito el Artículo 85 estipula “La Autoridad contará con un Administrador, quien ejercerá la representación legal de la institución, una Dirección Nacional de Libre Competencia y una Dirección Nacional de Protección al Consumidor, además de las unidades administrativas y técnicas que requiera para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los procedimientos legales aplicables”. Con lo que surgen dos aspectos importantes que deben resaltarse: a) La independencia administrativa de la Autoridad, que es uno de los pilares sobre los que se funda la teoría hipotética del presente trabajo, de tal cuenta que no exista un Ministerio o Secretaría que se involucre en los asuntos del consumidor y b) El alcance la Autoridad, que va más allá de la simple protección al consumidor, para abarcar aspectos como la libre competencia, que permitan a los consumidores acceder a un mercado libre y competitivo, capaz de brindar opciones confiables y aceptables para quienes deseen acceder a su consumo o uso.

Como análisis global de la ley se puede inferir que la composición jurídica es muy amplia y abarca elementos importantes que refuerzan la protección al consumidor, no se concreta, como en el caso de la ley guatemalteca, a delimitar funciones administrativas de la Dirección del consumidor, sino que incluye ámbitos muy concretos y prevé sanciones fuertes contra los infractores, aunado a que sigue siendo una legislación profundamente impulsiva de la economía nacional para quienes respetan la ley.

En Panamá el crecimiento económico durante la segunda mitad del siglo XX produjo fuertes ganancias a los empresarios, comerciantes e industriales no solo de Panamá sino de otros países, principalmente de los Estados Unidos de América, país que se adueñó de las locaciones más importantes del país canalero. Esto por supuesto trae como consecuencia, la implementación de normas de tipo comercial y mercantil totalmente visionarias del capitalismo estadounidense. Por ello la diferencia entre esta ley en contraposición con cuerpos normativos de otros países latinoamericanos. El aporte de esta ley por sus características fue la del aspecto inmobiliario.

Por razón del expansionismo urbano tan impresionante de ciudad de Panamá, uno de los aspectos más importantes y de los que sobresalen en la emisión de esta ley, es en cuanto a los reclamos por adquisiciones inmobiliarias. El periódico panameño “La Prensa” refiere: “El pago de una fianza o una cuenta bancaria inembargable figuran como alternativas, además de un fideicomiso, para que las inmobiliarias puedan hacerle frente con este patrimonio a los reclamos que puedan surgir por parte de ciudadanos insatisfechos con la vivienda que adquirieron”.<sup>14</sup>

El Artículo citado también refiere que: “Otro de los temas que incluye el proyecto de reforma es la notificación obligatoria por parte de los agentes económicos para cuando se suscitan concentraciones o fusiones de un umbral mínimo de cincuenta millones de dólares”.<sup>15</sup>

“Los cambios a la ley 45 incluyen tópicos como la prohibición de adicionar impuestos que no estén legalmente establecidos al precio de un bien o servicio como la propina, que los comercios reciban las monedas y billetes de cualquier denominación y la sanción inmediata a los negocios que incumplen con la ley de protección al consumidor”.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Artículo de La Prensa por Raúl A. Bernal. Publicación: 6-2-2013. Acceso: <http://www.prensa.com/impreso/economia/ultiman-las-reformas-ley-del-consumidor/155257> (Consulta: 8-01-2014)

<sup>15</sup> **Loc. Cit.**

<sup>16</sup> **Loc. Cit.**

Sobre las leyes citadas, la Editorial de la Universidad Estatal a Distancia refiere que: “El consumidor panameño se encuentra amparado por la Comisión de Libre Comercio y Asuntos del Consumidor ya que es la responsable de velar por su bienestar mediante el fortalecimiento de una economía de libre mercado, promoviendo un comportamiento por parte de los agentes económicos y la defensa de los derechos del consumidor. El Gobierno tiene también un rol importante en el desarrollo de una demanda local sofisticada, ya que generalmente el Gobierno es el más grande comprador de ciertos productos y servicios. En este sentido, el Gobierno –como cliente- juega un papel preponderante en el mejoramiento de la calidad de dichos productos y servicios.

En el caso de Panamá, las regulaciones para las compras del Gobierno establecen que cada organización gubernamental es responsable de su propia adquisición, pero bajo supervisión del Ministerio de Economía y Finanzas y de la Contraloría General de la República. A pesar de las regulaciones establecidas, la falta de transparencia, las demoras y la excesiva burocracia en el proceso de las licitaciones han causado problemas para diferentes empresas en importantes licitaciones gubernamentales”.<sup>17</sup> La calificación que la doctrina le da a la legislación panameña no es la mejor que se pueda atribuir, pero sí reconoce que el consumidor se encuentra bajo el amparo definido de instituciones encargadas exclusivamente a preservar los derechos de los consumidores, dejando entrever que en el ámbito estatal, todavía falta trabajo institucional que combata la corrupción y acelere la transparencia.

### **3.3. México**

México es un país compuesto por diferentes Estados, lo cuales poseen leyes estatales, pero en lo referente a la protección de los consumidores están regidos por la Ley Federal de protección al Consumidor; esta es la ley que está compuesta por 135 artículos.

---

<sup>17</sup> Ardito-Barletta, Nicolás. Editorial de la Universidad Estatal a Distancia. Centenario de la República de Panamá: historia económica e institucional y la ruta hacia la prosperidad. Año 2005. Pág. 105 Libro electrónico accesible: [http://books.google.com.gt/books?id=cnIMCiGMfKYC&dq=el+consumidor+panam%C3%A1&source=gs\\_navlinks\\_s](http://books.google.com.gt/books?id=cnIMCiGMfKYC&dq=el+consumidor+panam%C3%A1&source=gs_navlinks_s) Consulta: 25/04/2014.

En el Capítulo 1, artículo 1, quedaron establecidas las disposiciones generales, el objeto y principios básicos.

Se declara que es una ley de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Los principios básicos en las relaciones de consumo que recoge esta ley son 11 y están regulados en el artículo 1 siendo estos:

1. “La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
2. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
3. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
4. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;



5. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;
6. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
7. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios;
8. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
9. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento;
10. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y
11. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores que, sin contravenir las disposiciones de esta ley, sean garantes de los derechos del consumidor.

El capítulo 2 establece las autoridades principales para que esta ley sea cumplida, dejando a la Procuraduría Federal del Consumidor como autoridad administrativa y acuerda que la autoridad competente para determinar la política de protección al consumidor, corresponde a la Secretaría de Economía.

Esto según el artículo 19 que expresa: “La Secretaría determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y

económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.

La secretaria es una autoridad facultada por esta Ley para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas establecidas por este orden legal.

El artículo 20 establece: “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”.

El artículo 21 instituye el domicilio de la Procuraduría, que será la Ciudad de México, y le faculta para establecer delegaciones en todas las entidades federativas y el Distrito Federal.

El capítulo III de la Ley Federal de Protección al consumidor, dispone todo lo relativo a la información y publicidad de los productos o servicios que se difunden por cualquier medio o forma, haciendo énfasis a la descripción y veracidad de los mismos.

Estas disposiciones también son aplicables a la información de productos importados tal como lo establece el artículo 33 “expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes”.

La Procuraduría es la encargada de verificar el cumplimiento de las disposiciones plasmadas en este capítulo en cuanto a la información y publicidad de los productos y servicios, facultándola para emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad.

Esto se hace para proteger al consumidor, y no sea engañado o inducido a comprar un producto que no cumple con lo difundido en la publicidad vista, o lo induzca a error o confusión.

El capítulo IV contiene los preceptos legales en cuanto a las promociones y ofertas, esto para evitar la publicidad engañosa, logrando así, el cumplimiento de lo prometido al consumidor.

Es importante destacar las reglas que tienen que observar las promociones y ofertas, estas están contenidas en el artículo 48 de esta Ley Federal de Protección al Consumidor:

1. “En los anuncios respectivos deberán indicarse las condiciones, así como el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos; dicho volumen deberá acreditarse a solicitud de la autoridad. Si no se fija plazo ni volumen, se presume que son indefinidos hasta que se haga del conocimiento público la revocación de la promoción o de la oferta, de modo suficiente y por los mismos medios de difusión, y
2. Todo consumidor que reúne los requisitos respectivos tendrá derecho a la adquisición, durante el plazo previamente determinado o en tanto exista disponibilidad, de los bienes o servicios de que se trate”.

En el Capítulo 13 se encuentra lo referente a los Procedimientos y en la Sección Primera se hallan las Disposiciones Comunes, destacando el artículo 99 en la que declara que la Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores, estas se pueden presentar por disposición de esta Ley en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo. Este artículo dispone los requisitos siendo estos:

1. Señalar nombre y domicilio del reclamante;
2. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;
3. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación, o en su defecto, el que proporcione el reclamante;
4. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.

La Sección Segunda de este mismo Capítulo 13 dispone el Procedimiento Conciliatorio y el artículo 11 referente a este procedimiento expresa: “La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor”.

Esta conciliación no conlleva a muchas solemnidades ya que puede hacerse por vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes tendrán que solicitar que se confirme por escrito los compromisos adquiridos.

En la Sección Tercera se encuentra el Procedimiento Arbitral, y nos manifiesta que la Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los intereses así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.

La Sección Cuarta dispone del Procedimiento por Infracciones a la ley en donde se establece que para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos el motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción que disponga.

En el Capítulo 14 se haya lo referente a las Sanciones, cabe destacar que en esta ley no existe una clasificación de las infracciones, sino solamente pone montos al ser violentados algunos artículos. El artículo 125 solamente hace mención que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría.

Para terminar con esta Ley Federal de Protección al Consumidor mexicana, en el capítulo 15 se encuentran los Recursos Administrativos y el artículo 135 declara que en contra de las resoluciones de la procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer recurso de revisión, esto basado en los términos de la Ley federal de Procedimientos Administrativo.

De lo inferido, existe la analogía con la dirección del consumidor en Guatemala porque hay una dependencia directa de la Defensoría con la Secretaría de Economía, el equivalente al Ministerio de Economía guatemalteco. Esta disposición como se ha analizado riñe con los términos de autonomía que una institución de esta categoría debe tener. En otros aspectos, se colige que México instituye un sistema por audiencias rápidas y poco formales en las que se respeta el Derecho de Defensa de los involucrados, sin embargo es una ley poco práctica por la falta de gradación exacta en la aplicación de sanciones.

La razón por la que México se incluyó en esta investigación es porque se trata de un ejemplo para América Latina y un claro referente en la dirección en la que debe conducirse un país en cuanto a la protección del consumidor y usuario. Esto se debe a que México es el primer país de América Latina en crear una Procuraduría del consumidor. Sobre ello existe un artículo en la Revista del consumidor en línea que refiere lo siguiente: "México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría.

La experiencia mexicana es importante, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores. El 5 de

febrero de 1976 la Ley Federal de Protección al Consumidor enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, que por primera vez establece derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Nacen así el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor.”<sup>18</sup>

Como antecedente doctrinario se cita al autor Pereznieto Castro: “La Ley de PROFECO es típicamente una ley de aplicación inmediata, o según la expresión de Fanciskakis, una ley de policía. Debido a esa naturaleza de la ley, el proveedor no puede prorrogar la competencia del procedimiento administrativo de reclamación que puede iniciar el consumidor. De la misma manera, es obligatorio para el proveedor el procedimiento de conciliación ante la Procuraduría del Consumidor. Sin embargo, el procedimiento arbitral previsto también ante la misma autoridad no es obligatorio y así abre la vía al arbitraje fuera de la Procuraduría. No obstante que el procedimiento arbitral ante la PROFECO se parece mucho a lo que se entiende por arbitraje, es importante señalar que se trata en realidad de un procedimiento administrativo y no de un arbitraje propiamente dicho, en la medida que la Procuraduría tiene la facultad de multar a la parte que no cumple con el laudo. En otras palabras actúa como autoridad y no sólo como prestador de servicio llamado a dirimir una controversia”.<sup>19</sup>

El autor citado critica la postura de la PROFECO en virtud que se atribuye funciones más allá de lo que como ente imparcial debería ejercer, dejando entredicho que la Procuraduría debe gestar ante el tribunal correspondiente en función de procurar la

---

<sup>18</sup> Revista del Consumidor en línea. ¿Qué es Profeco? Publicación: 3-2014 Acceso: [http://revistadelconsumidor.gob.mx/?page\\_id=297](http://revistadelconsumidor.gob.mx/?page_id=297) (7-02-2014)

<sup>19</sup> Pereznieto Castro, Leonel. Tratado de arbitraje comercial internacional mexicano. 2ª ed. México: 2013. Libro electrónico. Acceso: <http://books.google.com.gt/books?id=zZ0CAgAAQBAJ&pg=PA84&dq=an%C3%A1lisis+de+la+ley+de+profeco&hl=es-419&sa=X&ei=ltIdU8OIEJffsASJp4Eo&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20de%20la%20ley%20de%20profeco&f=false> Consulta: 25/04/2014

defensa del consumidor y no jugando un doble papel de investigador y acusador al mismo tiempo.

### **3.4. Venezuela**

La doctrina venezolana ha definido la competencia desleal como una conducta reprochable o deshonesto de un tercero respecto a un comerciante, vinculada a lo que es contrato, a la honestidad, corrección, buena costumbre y buena fe, en el año de 1992 fue aprobada la Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de Libre Competencia.

La Ley para promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia en el artículo 1 expresa el objetivo de esta Ley: “Promover y proteger el ejercicio de la libre competencia y la eficiencia en beneficio de los productores y consumidores y prohibir las conductas y prácticas monopólicas y oligopólicas y demás medios que puedan impedir, restringir, falsear o limitar el goce de la libertad económica”.

Esta ley tiene como fin último garantizar la libre competencia y la eficiencia en los mercados en beneficio de todos los que participan en ellos, estos son los competidores y los consumidores.

También busca el beneficio tanto de los competidores, como de los consumidores y la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia autoriza los acuerdos horizontales y verticales, que en principio restringen la libre competencia, en virtud del peso que tenga la eficiencia que éstos generan sobre el mercado.

El organismo encargado de vigilar que se cumplan las disposiciones sobre Libre Competencia está establecido en el artículo 19 de la Ley en mención, que creó la Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia, facultado con autonomía funcional en las materias de su jurisdicción, adscrita administrativamente al Ministerio de la Producción y el Comercio.

Los sujetos de aplicación de esta Ley están establecidas en el artículo 4: “Quedan sometidas a esta Ley todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que, con o sin fines de lucro, realicen actividades económicas en el territorio nacional o agrupen a quienes realicen dichas actividades”.

La condición para ser sujeto de aplicación de esta normativa es la realización de actividades económicas o agrupar a quienes las realicen.

El título IV establece el procedimiento en caso de Prácticas Prohibidas, este es un procedimiento especial, establecido en la Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia, basado en el seguimiento y eventual sanción de las prácticas prohibidas por la Ley.

Este procedimiento se divide principalmente en dos etapas; una fase de sustanciación llevada a cabo por la Sala a cargo del Superintendente Adjunto, y una fase de decisión que culmina con una resolución dictada por el Superintendente, la cual agota la vía administrativa.

Este procedimiento previsto en dicha Ley puede ser iniciado de oficio o a solicitud de parte interesada. El Superintendente, máxima autoridad de este organismo, es el único que puede iniciar el procedimiento sancionador de oficio, y para ello es necesario que exista la presunción de una práctica restrictiva.

Un elemento muy importante que se añade en los derechos del consumidor en esta ley es la irrenunciabilidad de los mismos, según indica el tesista Víctor Malpartida Castillo al comparar la Ley venezolana con la peruana y resume: “El artículo 8 establece que los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en esta Ley son irrenunciables. Se consideran nulas las estipulaciones que establezcan la renuncia a tales derechos o el compromiso de no ejercerlos en instancias administrativas o jurisdiccionales”.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Malpartida Castillo, Víctor. Tesis de post-grado para optar al grado de Doctor en Derecho titulada: El Derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Derecho y Ciencia Política. Unidad de Post Grado. Lima, Perú: 2003. Pág. 304.



Esta característica es propia del derecho social, en el que se puede incluir al derecho laboral, derecho agrario y derecho de familia, en virtud que le da una categoría superior a los derechos del consumidor en virtud de encontrarse en desventaja con su contraparte, en este caso, con el proveedor, asegurando con ello una mayor aplicabilidad de los principios y normas que regulan las relaciones proveedor-consumidor.

En la tesis citada, el investigador agrega: “En el Artículo 54<sup>o</sup> se aclara que la venta y publicidad de cigarrillos y bebidas alcohólicas deben expresar, en caracteres claramente legibles, tanto en el propio envoltorio como en las publicaciones las leyendas que señalen las autoridades competentes sobre sus efectos nocivos para la salud...”<sup>21</sup> Como una ventaja de la ley venezolana, por considerar que la salud del consumidor debe protegerse no solo por las leyes en materia de salud, sino en la misma ley que protege al consumidor.

De las leyes citadas, se concluye que la ley panameña es la más completa, práctica y realista por sus disposiciones amplias, certeras y atinadas a la realidad nacional. Incluye elementos que circundan los derechos del consumidor y contiene normas claras que prevén sanciones bastante fuertes para los infractores, además que goza de cierta autonomía, a diferencia de las procuradurías de los otros países, que dependen directamente de un ente superior y que carecen de la independencia necesaria para actuar.

---

<sup>21</sup> **Loc. Cit.**

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

La creación de la Procuraduría de Derechos del consumidor no se trata de un simple cambio de nombre de la institución ya existente, sino de una transformación seria en beneficio de la economía y seguridad comercial de todos los guatemaltecos. Se han analizado y determinado las debilidades de la actual Dirección de atención al consumidor así como de su respectiva ley, se ha vislumbrado que la economía nacional es débil, endeble y forzada a rezagarse por las malas políticas gubernamentales y una oleada de violencia que no se ha detenido desde el inicio de la guerra interna de 1960. De tal forma que cualquier cambio positivo en las instituciones que defiendan la economía nacional en términos generales y al consumidor o usuario en particular, será un verdadero respiro para las ambiciones estatales de brindarles un mejor nivel de vida a los ciudadanos.

En el ámbito de las fallas y debilidades de las funciones y atribuciones de la DIACO, se mencionan brevemente las siguientes:

- a. Por mandato legal, la DIACO debe velar por el respeto y cumplimiento de derechos de consumidores. Desde esta perspectiva de limita el alcance de esta institución, porque en todo caso debería procurar y defender los derechos del consumidor, constituyéndose como entidad directamente responsable e interesada de los asuntos que afecten negativamente al usuario o consumidor.
- b. La aplicación de medidas para lograr la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios no contempla herramientas de prevención ni de educación que sean viables en la aplicación real. Estas deberían ser previas al elemento sancionador, que tampoco cumple con su función de corregir las actitudes abusivas de los proveedores.
- c. En cuanto a los programas educativos y capacitación, existe un vacío tan grande que solo podría llenarse con política, claridad legislativa y la obligatoriedad en

cuanto a la planificación sobre educar y capacitar cada cierto tiempo. Por ejemplo, normar campañas completas de información sobre derechos del consumidor por lo menos dos veces al año mediante el uso de todos los medios de comunicación comunes.

- d. La limitación territorial es evidente. La DIACO no sale de la ciudad capital y cuando lo hace es en áreas urbanas en situaciones muy específicas atendiendo a la época navideña o cuando existen desastres naturales. Los detalles sobre resultados son prácticamente los que se derivan de lo acontecido en el departamento de Guatemala.
- e. La DIACO tiene ciertas atribuciones sancionadoras desde el aspecto administrativo, pero realmente éstas no constituyen un motivo de prevención, ni infunden respeto ante empresas tan grandes y monopólicas que se caracterizan por condicionar la misma política del Estado. Además de tener capacidades administrativas, la Procuraduría del Consumidor debe tener capacidad procesal y judicial para constituirse como directamente interesada en un asunto determinado, como ocurre en Panamá y cuya legislación ha sido analizada.
- f. En cuanto a los contratos de adhesión, además de la intervención de la DIACO, deberían intervenir en su revisión asociaciones civiles y particulares que defienden derechos de los consumidores, inclusive el Procurador de los Derechos Humanos, porque aparentemente nadie le presta la debida atención al cúmulo de cláusulas abusivas y leoninas que revisten los contratos de adhesión de las empresas monopólicas.

Para compensar los vicios de la DIACO, existe una serie de iniciativas de Ley que se han quedado en eso nada más: en simples iniciativas, y que nunca fueron sometidas a discusión por parte del Congreso de la República de Guatemala. Esto demuestra falta de interés de este máximo órgano legislativo, no solo en este tema sino en la mayoría de los tópicos sometidos a su decisión. Sin embargo se analiza una iniciativa que por lo complejo de su estructura parece ser la más atinada en cuanto a las finalidades que persigue, mismas que coinciden con los objetivos planteados al inicio de la presente investigación.

#### **4.1. Análisis de la Iniciativa de ley número 3871**

La iniciativa 3871 se presentó al Congreso de la República de Guatemala por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala como parte del mandato constitucional que se le otorga a esta Casa de Estudios, en esta propuesta se refieren aspectos muy importantes y relevantes en el sentido que pretende transformar totalmente las funciones de la institución encargada de velar por los derechos de los consumidores.

“La Universidad de San Carlos presentó al Congreso de la República una propuesta que contenida en la Iniciativa de Ley 3871, siendo sus aspectos más relevantes los siguientes:

- a. Creación de la Procuraduría del Consumidor y del Usuario en sustitución de la Dirección de Atención al Consumidor.
- b. Esta Procuraduría se concibe como un ente autónomo, con patrimonio propio y con independencia en su actuación.
- c. Contará con una fiscalía específica, para actuar con mayor agilidad y eficiencia ante los tribunales.
- d. Se propone un órgano colegiado, (Junta Directiva) conformado por una nómina elegida por la Comisión Postuladora, integrada por los Colegios Profesionales y nombrada por el Congreso de la República. Este órgano rector no debería tener ninguna clase de vínculos con el gobierno de la República.
- e. Introduce la creación de una Fiscalía del Consumidor en coordinación con el Ministerio Público para que atiende específicamente los casos relacionados con las denuncias y quejas sobre violaciones a los derechos de los consumidores y usuarios”.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Robledo, Gilberto. La situación del consumidor, los niveles de competitividad y su impacto económico y social en Guatemala. Iniciativas de ley de la Procuraduría del Consumidor y Ley Antimonopolios. Guatemala: 2009. Pág. 42.

Como se aprecia la iniciativa de ley propone como uno de los aspectos la tesis objeto del presente trabajo, en primer lugar, la sustitución de la Dirección que existe actualmente por una procuraduría más seria y comprometida con los fines de la institución. En el inciso b) se agrega un elemento de gran relevancia: la autonomía de la institución, de la que actualmente no goza y que constituye un claro ejemplo de mejoría en la defensa de los derechos del consumidor, al independizar totalmente la Procuraduría se estará creando también un complejo filosófico de principios que no responden necesariamente a los intereses de autoridades superiores, como es el caso del Ministerio de Economía, los trámites pueden ser más ágiles al no existir superiores fuera de la institución y el trabajo mucho más especializado. La autonomía es un estado institucional que persiguen todos los entes del Estado que funcionan en una esfera específica de la Administración Pública.

El inciso c) es igual de importante que los anteriores, al introducir la figura de la Fiscalía, como ente encargado de la investigación en casos planteados ante la Procuraduría, con funciones asignadas propiamente al fiscal y con las suficientes herramientas legales y técnicas para cumplir y hacer que se cumpla la ley. Este despacho no es parte de la actual ley vigente, y constituiría un eslabón entre la poca gobernabilidad y un país democrático y humanizado.

En cuanto al inciso d), la designación del órgano colegiado totalmente independiente de los Organismos del Gobierno y dotado de total independencia resaltaría aún más la autonomía de la Procuraduría y garantizaría la intermediación, la equidad en el trato y la ausencia de favoritismos o compadrazgos. En cuanto a la designación de los miembros a través del sistema de Comisiones de Postulación, éste ha demostrado ser muy útil para romper con los lazos de corrupción que en la actualidad envenenan la mayoría de instituciones del Estado.

La propuesta en el inciso e), resalta y dignifica los derechos del consumidor y los equipara a los más importantes derechos humanos, por lo que deben ser asistidos

por la Fiscalía especializada en conjunto con el Ministerio Público, dejando claro que no se tolerarán faltas o prácticas abusivas contra los consumidores o usuarios.

Aludiendo al cuerpo del proyecto, el autor Robledo, refiere: “Artículo 1 El objeto de Ley es reconocer, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en la adquisición de bienes y servicios. Por su naturaleza es de orden público, porque abarca toda la sociedad, y ningún consumidor deberá quedarse sin protección.

Como se podrá observar se mantiene la misma estructura que el Decreto 6-2003, definiendo como eje central de su accionar la defensa de los derechos de los consumidores.

Artículo 2. Su ámbito de aplicación es todo el conjunto social y ningún consumidor o usuario puede quedar sin protección. La principal diferencia con relación al Decreto 6-2003 se encuentra en la eliminación del carácter supletorio de la ley.

Con relación a los derechos del consumidor contenidos en el Artículo 5, mantiene la misma estructura, agregando otros derechos como organizarse de cualquier forma, recibir apoyo de las autoridades en la protección de sus derechos y ningún menor de 15 años podrá ser requisado sin la presencia de sus padres.

En el Artículo 6 se encuentran las obligaciones de los consumidores. Mantiene la misma estructura. Del Decreto 6-2003; sin embargo, amplía estas obligaciones respecto a informar sobre el cambio de dirección, hacer buen uso del bien o servicio y actuar con precaución para la protección de su salud y del ambiente.

En el Artículo 6 relacionado con los derechos del proveedor existen coincidencias, estableciéndose que los principales derechos son el precio en forma convenida con los usuarios, mantenimiento de sus instalaciones, organizarse en gremios y asociaciones, solicitar colaboración a las autoridades.

Respecto a las obligaciones del proveedor, existen diferencias sustanciales, ya que se considera que sus locales comerciales deben estar en buenas condiciones, para el caso de los proveedores de alimentos y medicina deben comprobar permanentemente el estado de sus productos, verificando su fecha de vencimiento; consignar la información básica en las etiqueta; exhibición de los precios e Indicar en que consiste la garantía.

Entre los Artículos 15 y 18 se desarrolla el tema información y publicidad, poniendo especial atención a la prohibición de la publicidad engañosa, la advertencia cuando se trate de productos dañinos para la salud, o indicando la situación, cuando se trate de bienes deficientes, usados o reconstruidos. Asimismo, los fabricantes e importadores deberán asegurar la distribución de componentes, repuestos y servicio técnico.

Esta propuesta no toma en consideración las garantías, las promociones, ofertas o liquidaciones de temporada. En el Artículo 19 se desarrolla la creación de Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo su principal matiz la autonomía funcional, financiera y administrativa, elemento bajo el cual se pretende realizar un trabajo que atienda con mayor eficiencia sus principales funciones y atribuciones, sin tener que atender las presiones de los diferentes sectores organizados de la sociedad guatemalteca.

Se propone una dirección colegiada, siendo integrada por una Junta Directiva, compuesta por cinco procuradores, cinco subprocuradores y cinco departamentos. Los miembros de la Junta Directiva serán cinco titulares y cinco suplentes, los cuales saldrán de una nómina proporcionada al Congreso de la República por una Comisión Postuladora integrada por los Presidentes de los Colegios Profesionales.

Seguidamente se establecen las calidades y requisitos profesionales que deben tener las personas miembros de la Junta Directiva, una de cuyas funciones es el

nombramiento de procuradores, los cuales igualmente deben contar con determinadas calidades humanas y requisitos profesionales”.<sup>23</sup>

Es de hacer notar que de las propuestas planteadas en esta iniciativa de ley, algunos aspectos son muy positivos, pues resaltan la necesidad de independizar un órgano que se dedique exclusivamente a la defensa de los consumidores, sin embargo hay algunos aspectos negativos que no deben ser tomados en cuenta, como la falta de sanciones drásticas para proveedores que incumplan con la normativa. En ese sentido, la propuesta de ley debe ser más vertical y no tan repetitiva e incluso retrógrada en cuanto a la ley que ya existe.

Sin embargo algo positivo que sí debe rescatarse de la iniciativa es la diversificación de sus funciones y los alcances de la institución propuesta, situación que no existe en la actualidad y que provoca el desentendimiento entre autoridades y legislación, por la falta de claridad en las estipulaciones legales.

“Se plantea la conformación de las siguientes procuradurías:

Salud

Comercio

Servicios financieros

Energía y telecomunicaciones

Servicios de Transporte y otros servicios

Definiendo las funciones especiales que desempeñara cada uno de los procuradores nombrados para atender las áreas descritas anteriormente, analizando los casos y denuncias recomendando las acciones que los usuarios y consumidores deben seguir.

---

<sup>23</sup> **Ibíd.** Pág. 43



El Ministerio Público deberá destinar una fiscalía específica para que opere en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del usuario y en cada una de sus sedes. Se propone que el presupuesto de la Procuraduría provenga de ingresos que el estado deberá destinar anualmente, los cuales no serán inferiores a la Procuraduría de Derechos Humanos. Adicionalmente se generaran ingresos propios como resultado de diversas fuentes, como multas que se impongan a los establecimientos que infrinjan la ley.

El Artículo 53 establece que los usuarios podrán organizarse en asociaciones civiles con personería jurídica o comités o cualquier clase de asociación sin personería jurídica para defender sus derechos

En el Artículo 54 se enumeran los siguientes casos de infracción:

Incumplir con lo dispuesto en la iniciativa de ley

No proporcionar información básica de los productos

Alterar la calidad o el precio

Vender productos vencidos

Impedir la inconformidad de los consumidores

No dar mantenimiento a las instalaciones y equipo

Obstaculizar la labor de la procuraduría

En el Artículo 55, se plantea que las sanciones de la Procuraduría serán de un mil quetzales (Q.1,000.00) a diez mil quetzales (Q.10,000.00) al proveedor que incurra en cualquiera de las infracciones mencionadas en el apartado anterior.

Artículo 59 Resolución de conflictos. Hay 3 tipos de procedimientos para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores:

Arreglo directo entre las parte

Arbitraje de Consumo

## Procedimiento Administrativo

Artículo 62. Recursos Contra lo resuelto por cualquiera de los procuradores cabe el recurso de revocatoria y contra lo resuelto por la Junta Directiva cabe el recurso de reposición, Contra lo resuelto por la Junta Directiva cabe el recurso contencioso administrativo de acuerdo a ley de la materia”.<sup>24</sup>

Los procedimientos señalados constituyen un avance significativo entre la actual ley y la propuesta, sin embargo, debe aclararse, que al igual que la ley mexicana que se analizó en el capítulo anterior, la ley guatemalteca debe contener específicamente un procedimiento claro y no tan ambiguo como el descrito, también debe tasarse el fondo sancionatorio de las prohibiciones, porque son muy discrecionales y pueden dar lugar a injusticias tanto para el proveedor como para el consumidor.

### **4.2. Evaluación de la labor de la DIACO (1995-2013).**

La labor de la DIACO durante el tiempo de su vigencia se resume en los logros de una sociedad que se introduce a la cultura del respeto del consumidor. No es viable exigir de una institución joven, resultados de gran impacto en un país que apenas se distingue por sus logros en este rubro, pero si es necesario dar el siguiente paso lógico hacia adelante, caminar de frente contra los abusos cometidos por proveedores.

El tiempo de vigencia de la ley que da vida a la DIACO puede tomarse más como una etapa de estancamiento que como una de avances calificados. Esto porque la institución no tiene el alcance ni la plenitud que debería tener. En la ciudad de Quetzaltenango la DIACO se encuentra ubicada en un sector que nadie conoce y como queriéndose alejar del público que le busca. Su horario de atención es muy corto y el personal muy limitado tanto en recursos humanos como tecnológicos. Pero con todo ello, se infiere que existe ya una primera etapa y que aunque no ha tenido los resultados esperados, es una fuente de derecho del consumidor y constituye una

---

<sup>24</sup> *Ibíd.* Pág. 44

mejoría en las actuaciones derivadas de la existencia de una institución dedicada a la protección de los usuarios. Si se compara a Guatemala con el desarrollo en esta materia, que han tenido otros países, Guatemala está a cincuenta años de llegar al desarrollo alcanzado, pero es un principio que merece el seguimiento adecuado.

#### **4.3. Análisis comparativo y transferencia de posibles competencias administrativas.**

##### **a. Alcances de la Procuraduría y de la Dirección.**

Para tratar el tema de exclusivamente la denominación de una institución, se debe analizar el alcance que cada una pretende lograr. En primer lugar, se distingue solamente para fines de conceptualización que de acuerdo a la Real Academia Española, Procuraduría es: la Oficina donde labora un Procurador, y a su vez, Procurador se define como “Profesional del Derecho que, en virtud de apoderamiento, ejerce ante juzgados y tribunales la representación procesal de cada parte”.<sup>25</sup> Por lo tanto la importancia de una institución que se denomine Procuraduría no importa tanto en su denominación, como en la función que desempeñará quien esté a cargo, en este caso del Procurador, quien tendrá la capacidad de ejercer función de representación procesal en juicio. En comparación con lo anterior, el Director de la DIACO actualmente asume responsabilidades netamente administrativas de carácter interno, la ley lo compele a planificar y ejecutar un presupuesto asignado a la institución que dirige, pero sin entrar en detalles con el ejercicio de su cargo respecto de los consumidores o usuarios.

##### **b. En cuanto a la autonomía.**

Actualmente la DIACO es una de las dependencias del Ministerio de Economía, predispuesto de esta forma por el Artículo 3 literal l) de la Ley de Protección al consumidor y usuario: “Dirección de Atención y Asistencia al consumidor,

---

<sup>25</sup> Diccionario de la Real Academia Española. Término procurador. Acceso: <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=igGB5mfkdDXX2EcHC02K> (9-2-2014)

dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección...”

Con la creación de una Procuraduría, se pretende crear una institución que goce de total independencia de los Organismos del Estado, para que en el ejercicio de su función no exista la influencia de funcionarios públicos maliciosos o la posibilidad de corrupción o parcialismo en cuanto a las acciones y decisiones que se tomen dentro de la institución.

**c. Investigación en cuanto a faltas cometidas.**

La DIACO cuenta con ciertas facultades para compeler a los infractores de la ley a la sujeción al Derecho, no así con las herramientas técnicas y legales para investigar sobre las faltas cometidas y mucho menos para aplicar sanciones de carácter civil o penal, porque simplemente no es un ente jurisdiccional. Para ello se necesita la instancia de oficio de una institución investigadora que aporte ante un tribunal de fuero especial, los medios probatorios correspondientes. La procuraduría del consumidor, según los proyectos de ley propuestos, debe contar como mínimo con una Fiscalía del consumidor, ente encargado de proporcionar los datos necesarios para la justa investigación de los casos denunciados, ejercer un modelo de presencia institucional que se equipare a los cuerpos jurídicos de la mayoría de las empresas, colocando al proveedor y al usuario en una esfera de equidad procesal, de la que ahora simplemente no cuenta.

**d. La integración del órgano rector.**

La DIACO cuenta con la máxima representación jerárquica de un Director, mismo que es nombrado por el Ministro de Economía de Guatemala, quien debe tener en cuenta los requisitos mínimos que la ley regula y como sucede en Guatemala, cierta amistad con el funcionario que lo nombre. Para la Procuraduría, se ha propuesto que se dirija por un órgano colegiado o Junta Directiva conformado por una nómina elegida por la Comisión Postuladora, integrada por los Colegios Profesionales y nombrada por el Congreso de la República. Este órgano rector no debería tener

ninguna clase de vínculos con el gobierno de la República. Además un representante ejecutivo, que sería el Procurador de Derechos del Consumidor, con similares funciones y atribuciones que las del Ombudsman o Procurador de Derechos Humanos, solo que en materia específica del consumidor.

Este cambio brinda mayor certeza y confiabilidad en los actos de la cúpula institucional por gozar de independencia del Organismo Ejecutivo y por tener en la elección de sus funcionarios, mayor representatividad de los electores.

**e. Coordinación con las autoridades.**

La relación de la DIACO con las autoridades de Gobierno, es de mero trámite. Son datos estadísticos que cada órgano aporta intra-institucionalmente, sin mayores resultados y casi siempre en el tema político. Al existir una Procuraduría con amplias funciones y mayor presencia de índole investigador, debe necesariamente integrarse a las funciones que ostenta el Ministerio Público en cuanto a los delitos cometidos por los proveedores contra los usuarios y consumidores, adhiriéndose a la investigación con la finalidad de perseguir la reparación civil del afectado, sin menoscabo de otros beneficios de los que pueda gozar al haber sido víctima de su contraparte. Deberá tener las suficientes facultades para compeler a instituciones de Gobierno en el sentido que proporcionen los datos necesarios cuando existan casos de abuso contra particulares, bajo pena de desobediencia o algún delito que se especifique en la ley de la materia.

**f. Procuradurías especializadas.**

Otro de los puntos comparativos entre la Procuraduría y la Dirección, son las ramas específicas de aplicación en las que se pretende tenga alcance la procuraduría y que de ninguna manera ha alcanzado la Dirección. Esto porque no todas las esferas del consumo y del comercio son iguales. Por ejemplo el consumo de medicamentos no refiere la misma dinámica que el servicio de transporte, ni el sector alimenticio es el mismo que la industria del turismo. Por ello es imperativo que existan dependencias

especializadas en cada aspecto, teniendo todas ellas por principio común, apego a las mismas normas y principios que establezca la ley de la materia.

#### **4.4. Procedimiento legislativo para crear la Procuraduría de derechos del consumidor.**

##### **a. Fundamento de creación de la Procuraduría.**

El fundamento constitucional para crear la Procuraduría es el Artículo 119 literal i) que establece: “Son obligaciones fundamentales del Estado: ...i) 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...”

Según lo establecido en el Artículo 107 de la Ley de protección al consumidor y usuario se determinó: “En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario”.

##### **b. Iniciativa de Ley.**

Por lo establecido por la Ley de la DIACO, se entiende que es el mismo Congreso de la República de Guatemala quien debe tener la iniciativa de ley en cuanto a la creación de la Procuraduría, sin embargo existen otras iniciativas como la estudiada inicialmente propuesta por la Universidad de San Carlos de Guatemala. Tanto el Organismo Legislativo como la Universidad tienen iniciativa de ley según lo establecido en la misma Carta Magna.

##### **c. Presentación de la iniciativa y discusión.**

Presentada la iniciativa de ley debe ser sometida a discusión por el pleno del Congreso de la República en cada uno de sus artículos y deberá contarse con el apoyo de todos los partidos ahí representados para que por lo menos se cuente con

la aprobación de la mayoría. Claro está que deben observarse los argumentos de la parte productiva del país, tomando en cuenta las disposiciones del Ministerio de Economía por un lado y los de activistas civiles y la Procuraduría de Derechos Humanos en la contraparte.

**c. Aprobación, sanción y promulgación de la ley.**

Cuando se hayan discutido los artículos de la propuesta de iniciativa de Ley, ésta deberá ser aprobada, sancionada y promulgada, siempre que el Presidente de la República no utilice el derecho a vetar la ley.

**d. Vigencia de la ley.**

La última etapa del proceso de la Ley es su publicación en el Diario Oficial.

**4.5. Proyección de funcionamiento y limitaciones de la Procuraduría de derechos del consumidor.**

La finalidad de plantear los supuestos de proyección del funcionamiento de la Procuraduría de derechos del consumidor es para crear expectativas a futuro sobre una institución que en Guatemala debió haber existido hace mucho tiempo pero que al momento de realización del presente trabajo de investigación no existe. Esto en virtud de lo propositivo del presente trabajo y que la crítica constructiva es útil en vez de la crítica destructiva que solamente se detiene a marcar las faltas y errores de una institución sin hacer indicaciones de propuestas concretas y ciertas sobre el problema planteado. Por tal motivo es necesario dividir los alcances de tales proyecciones y elevar las consideraciones subjetivas a acciones reales, viables y realizables.

En cuanto a las limitaciones, existen pocos proyectos de iniciativa de ley que evidencien una futura pero pronta mejoría en el respeto a los derechos del consumidor, los que existen, al igual que la iniciativa analizada tienen serios vacíos en su estructura, y aunque constituye un avance en asuntos legislativos el hecho de su propuesta, no está cerca de ser precedente de una auténtica ley en pro de los

derechos del consumidor. Es urgente crear un proyecto por parte de los diversos sectores de la sociedad civil y de los entes del Gobierno, para concluir en un cuerpo legislativo de primer nivel que represente la creación de una Procuraduría digna de la sociedad guatemalteca tan urgida de una institución que realmente vele por sus derechos en todos los ámbitos.

De igual manera la presente tesis, es una investigación que puede ser aportada a los que tienen iniciativa de ley como por ejemplo a la Universidad de San Carlos de Guatemala, para que en un futuro tomen en cuenta este estudio realizado.



## CONCLUSIONES

1. Los alcances de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se contraen a crear un precedente de defensa de los derechos del consumidor y usuario pero se limita en la realización de sus fines en virtud que la regulación contenida en su ley es muy permisiva en cuanto a las infracciones cometidas por proveedores y comerciantes.
2. Las empresas transnacionales son dueñas de los servicios básicos más importantes en la sobrevivencia y desarrollo de la población, mantienen el control casi total de la producción y distribución de tales bienes o servicios y son ellos quienes establecen las reglas de oferta y demanda.
3. Como ventajas más relevantes derivadas de la creación de la Procuraduría de Derechos del consumidor se encuentran: la autonomía de las decisiones propias de la institución, la aplicación de sanciones más severas para los infractores y el logro del respeto hacia el consumidor o usuario.
4. El marco legal que actualmente tutela los derechos del consumidor es muy restringido, puesto que la legislación no profundiza en defender derechos de los consumidores, teniendo normas generales y poco prácticas, especialmente son ineficientes.
5. Se encuentran como principales abusos y violaciones a los derechos del consumidor, el descontrol y aumento desproporcionado de los precios de productos básicos, la mala calidad de productos, el mal servicio y las actitudes abusivas de los dependientes.
6. La ley de Protección al consumidor y usuario en su Artículo 107 establece un plazo de 5 años a partir de su vigencia para que la Dirección de Atención y

Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, lo que no se ha cumplido en la actualidad.

## RECOMENDACIONES

1. Expandir los límites de la Procuraduría de Derechos del Consumidor, a través de una Ley específica creada por el Congreso de la República de Guatemala, dotándola de autonomía y las herramientas necesarias para aplicar sanciones a infractores y promover procesos de arbitraje modernos y sencillos.
2. Regular y penar severamente las prácticas monopolísticas de las empresas transnacionales que son dueñas de los servicios básicos más importantes en la sobrevivencia y desarrollo de la población, equilibrando los derechos y obligaciones de ambas partes.
3. Someter a revisión las iniciativas de ley propuestas en materia de defensa de los derechos del consumidor y usuario, tales como la iniciativa 3871, que contiene normas de alto impacto positivo para la población guatemalteca, misma que propone la transformación completa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
4. Incluir en una nueva ley específica de la Procuraduría de Derechos del Consumidor, tópicos como el combate a la competencia desleal, la prohibición y sanción de actividades monopolísticas y la formulación de reglas claras para la protección del consumidor a través de sanciones tasadas.
5. Regular y sancionar debidamente el descontrol y aumento desproporcionado de los precios de productos básicos, la mala calidad de productos y el mal servicio y las actitudes abusivas de los dependientes, normándolas como prácticas lesivas a la economía nacional y previendo sanciones pecuniarias altas.
6. Cumplir con el Artículo 107 de la ley de Protección al consumidor y usuario en el sentido de convertir a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, misma que es una

obligación legislativa y un compromiso político para con la sociedad guatemalteca.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

1. Ardito-Barletta, Nicolás. Editorial de la Universidad Estatal a Distancia. Centenario de la República de Panamá: historia económica e institucional y la ruta hacia la prosperidad. Año 2005. Pág. 105 **Libro electrónico** accesible: [http://books.google.com.gt/books?id=cnIMCiGMfKYC&dq=el+consumidor+panam%C3%A1&source=gbs\\_navlinks\\_s](http://books.google.com.gt/books?id=cnIMCiGMfKYC&dq=el+consumidor+panam%C3%A1&source=gbs_navlinks_s) Consulta: 25/04/2014.
2. Ávila Macedo Juan José. Economía. Ediciones Umbral. México. 2000.
3. Cardós de Méndez, Amalia, Comercio de los mayas antiguos, Indiana, Estados Unidos de América: Editor Escuela Nacional de Antropología e Historia, Sociedad de Alumnos, 1999.
4. García Pelayo, Ramón. Diccionario Pequeño Larousse. Editorial Larousse. México. 1970.
5. Gil Barrios, Gladys y otros autores. Cambios estructurales apertura y sector agropecuario en Guatemala. Editorial IICA Biblioteca Venezuela. Oficina de Guatemala. 1993.
6. Gobierno de Guatemala. Ministerio de Economía. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Comunicado de prensa. Plan Belén. Ciudad de Guatemala. Creado: 18/12/12 Acceso: [http://www.diaco.gob.gt/portal/publicacion/documentos/181212\\_DIACO\\_Resultados\\_Plan\\_Belen.pdf](http://www.diaco.gob.gt/portal/publicacion/documentos/181212_DIACO_Resultados_Plan_Belen.pdf) Consulta: 25/04/2014
7. Malpartida Castillo, Víctor. Tesis de post-grado para optar al grado de Doctor en Derecho titulada: El Derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Derecho y Ciencia Política. Unidad de Post Grado. Lima, Perú: 2003.

8. Mendizábal, Felipe J. Introducción a la economía. Editorial Piedra Santa. Guatemala. 1996.
9. Muñoz de Escalona, Francisco. Autopsia del Turismo. Edición de Juan Carlos Martínez Coll. España: 2004.
10. Ossorio, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas, Y Sociales. Editorial Heliasta S.R.L. Argentina. 1985.
11. Parkin, Michael, Economía. 6ª edición. Pearson Educación. México. 2004.
12. Pereznieto Castro, Leonel. Tratado de arbitraje comercial internacional mexicano. 2ª ed. México: 2013. **Libro electrónico**. Acceso:  
<http://books.google.com.gt/books?id=zZ0CAgAAQBAJ&pg=PA84&dq=an%C3%A1lisis+de+la+ley+de+profeco&hl=es-419&sa=X&ei=ItdU8OIEJffsASJp4Eo&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20de%20la%20ley%20de%20profeco&f=false> Consulta: 25/04/2014
13. Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. Manual básico de Introducción a la economía para universitarios no economistas. 8ª edición. GP editores. Guatemala. 2007.
14. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Guatemala: hacia un Estado para el desarrollo humano. Guatemala. Ed. Magna Terra Editores. 2010.
15. Quesada Castro, Renato. Elementos del Turismo. Editorial EUNED. Costa Rica. 2007.
16. Robledo, Gilberto. La situación del consumidor, los niveles de competitividad y su impacto económico y social en Guatemala. Iniciativas de ley de la Procuraduría del Consumidor y Ley Antimonopolios. Guatemala: 2009.

17. Vargas Sánchez, Gustavo. Introducción a la teoría económica. Ed. Pearson Educación. México. 2006.
18. Villegas Lara, René Arturo. Derecho mercantil guatemalteco. Tomo I. Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala: 2004.
19. Zorrilla Arena, Santiago. Cómo aprender economía: conceptos básicos. Editorial Limusa. Grupo Noriega Editores. México D.F., México. 1983.

#### **REFERENCIAS LEGALES:**

Constitución Política de la República de Guatemala.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Código Civil.

Ley de Protección del Consumidor. República de El Salvador.

Ley Antimonopolios. República de Panamá.

Ley federal de protección al consumidor. Estados Unidos Mexicanos

Ley para promover y proteger la libre competencia. República Bolivariana de Venezuela

#### **REFERENCIAS ELECTRÓNICAS:**

Agencia Guatemalteca de Noticias. Ingreso de divisas a Guatemala crece un 4,7% en 2013. [http://www.agn.com.gt/index.php/world/business/item/9798-ingreso-de-](http://www.agn.com.gt/index.php/world/business/item/9798-ingreso-de)

divisas-por-turismo-a-guatemala-crece-un-47-por-ciento-en-2013 20 de Noviembre de 2013.

Byron Ac. Lugares Turísticos de Guatemala.  
<http://lugaresturisticosguatemaltecos.blogspot.com/p/lugares-turisticos-de-guatemala.html> 12 de Noviembre de 2013.

Diario de Centro América. Comisión de Economía del Congreso se reúne con titular de la Diaco. Creado: 02/04/2013. Acceso: <http://www.dca.gob.gt/index.php/template-features/item/15497-comision-de-econom%C3%ADa-del-congreso-analiza-trabajo-de-la-diac.html> Consulta: 25/04/14

Diccionario de la Real Academia Española. Término procurador. Acceso: <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=igGB5mfkdDXX2EcHC02K> (9-2-2014).

Emisoras Unidas. Diaco recibió en enero 731 denuncias por abusos o engaños al consumidor. Creado 24/04/2014. Acceso: <http://noticias.emisorasunidas.com/noticias/nacionales/diaco-recibio-enero-731-denuncias-abusos-enganos-consumidor> Consulta: 25/04/14

Ministerio de Economía de El Salvador. Informe de Comercio Internacional 2012. Creado: Diciembre de 2012. Acceso: [http://www.sice.oas.org/ctyindex/SLV/INFO\\_20124\\_s.pdf](http://www.sice.oas.org/ctyindex/SLV/INFO_20124_s.pdf) Consulta: 25/04/2012.

Fusades. Departamento de Estudios Legales. Boletín No. 57. Comentarios a la Ley de protección al Consumidor. El Salvador. 2005 [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/estudios\\_legales\\_fusades/fel\\_57.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/estudios_legales_fusades/fel_57.pdf) (12 de febrero de 2014).

La Prensa por Raúl A. Bernal. Publicación: 6-2-2013. Acceso: <http://www.prensa.com/impreso/economia/ultiman-las-reformas-ley-del-consumidor/155257> (Consulta: 8-01-2014)



Promoción de negocios. <http://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-distribucion.html> (Quetzaltenango, 10 de agosto de 2013)

Red Nacional de Grupos Gestores. El Comercio Interno de Guatemala. <http://www.gruposgestores.org.gt/2011/wp-content/uploads/2011/03/Resumen-El-comercio-Interno-en-Guatemala.pdf> (Quetzaltenango, 20 de agosto de 2013).

Revista del Consumidor en línea. ¿Qué es Profeco? Publicación: 3-2014 Acceso: [http://revistadelconsumidor.gob.mx/?page\\_id=297](http://revistadelconsumidor.gob.mx/?page_id=297) (7-02-2014)

## ANEXOS:



### A. ENTREVISTA I

#### B. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.

##### CAMPUS DE QUETZALTENANGO.

##### FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

TEMA: PROCURADURÍA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR: PROPUESTA DE REGULACIÓN.

Nombre: Laureano Aguín

Cargo: Delegado de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en Quetzaltenango.

Favor de responder a los siguientes cuestionamientos; la información será utilizada con fines académicos y de forma confidencial.

1. ¿Cuáles considera que son las limitaciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor?
2. ¿Cómo describe usted la política de las empresas trasnacionales que operan en Guatemala?
3. ¿Qué ventajas y desventajas se derivarían de la creación de la Procuraduría de Derechos del Consumidor?
4. ¿Cómo califica usted el marco legal de tutela de los derechos del consumidor?
5. ¿Cuáles considera que son los principales abusos y violaciones de los derechos del consumidor?
6. ¿Cree que es necesario regular y crear una Procuraduría de los Derechos del Consumidor?

### C. CUADRO DE COTEJO

PAÍS/ Parámetros	Cuerpo normativo que tutela al consumidor	Institución encargada de la defensa y tutela del consumidor.	Derechos del consumidor considerados como sobresalientes.	Alcances de la institución encargada de tutelar al consumidor	Limitaciones reales y jurídicas de la institución encargada de tutelar al consumidor	Nivel de coercibilidad que tiene la institución para aplicar sanciones.
El Salvador	Ley de protección del Consumidor	Procuraduría del consumidor. Sistema nacional de protección al consumidor.	Derecho a denunciar prácticas abusivas.  Derecho de eliminar cláusulas abusivas.	Goza de mayor autonomía e independencia.	Carece de un procedimiento claro para solventar problemas con los consumidores.	Intermedio
Panamá	Ley antimonopolios.	Autoridad de protección al consumidor	Derecho a la libre competencia.  Exoneración de condena en costas para los consumidores.	Tiene amplia regulación en cuanto a libre competencia, combate al monopolio y derechos del consumidor.	Está dividida por haber incluido en su regulación dos leyes distintas.	Alto
México	Ley federal de protección al consumidor.	Procuraduría Federal del Consumidor.	Derecho a la vida, salud y seguridad del consumidor como principios básicos sobre los que giran otros derechos.	Combate la discriminación hacia infantes, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.	Depende de la Secretaría de Economía, por lo que no goza de entera independencia en sus actuaciones.	Bajo.
Venezuela	Ley para promover y proteger la libre competencia.	Superintendencia para la promoción y protección de la libre competencia.	El estricto control de precios determina el derecho a libre elección de productos.	Desarrolla un procedimiento administrativo sencillo para dilucidar problemas entre consumidores y proveedores.	Depende del Ministerio de producción y comercio. El Estado restringe derechos de los ciudadanos por mandato comunista que	Intermedio.

					pretende disminuir la presencia de entes privados comerciales.	
Guatemala	Ley de protección al consumidor y usuario	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.	Derecho a la estabilidad económica de los consumidores.	Con monitoreos en comercios, disminuyen el índice de especulación y acaparamiento de productos básicos.	Excesivo centralismo y dependencia del Ministerio de Economía.	Bajo