

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN DERECHO CORPORATIVO

"LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, USUARIOS Y
PROVEEDORES EN GUATEMALA"

TESIS DE POSGRADO

MYNOR JOSÉ MENDIZÁBAL GARCÍA

CARNET 25344-16

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN DERECHO CORPORATIVO

"LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, USUARIOS Y
PROVEEDORES EN GUATEMALA"
TESIS DE POSGRADO

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

POR
MYNOR JOSÉ MENDIZÁBAL GARCÍA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN DERECHO CORPORATIVO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, 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: LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
LIC. RODOLFO ESTUARDO VARELA MARTÍNEZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
DRA. CYNTHIA MARIELA SALAZAR MUÑOZ
MGTR. MARIO FREDY SOTO RAMOS
MGTR. OSCAR FERNANDO ARGUETA MAYORGA

Guatemala, 27 de junio de 2018

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Presente

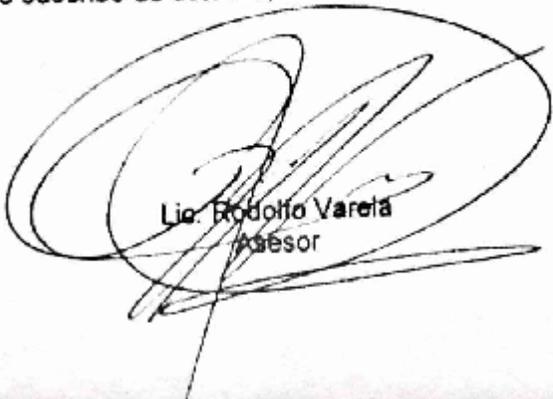
Apreciables Miembros del Consejo:

Por este medio me dirijo a ustedes saludándolos cordialmente y a la vez para exponerles que fui nombrado por el Consejo de Facultad como Asesor de la tesis de Maestría en Derecho Corporativo del Licenciado Mynor José Mendizábal García, para dirigir tal investigación respecto del tema *"La necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en Guatemala"*.

Con relación a ello me permito manifestar que ha procedido a la revisión del referido trabajo, brindando la asesoría que estimé adecuada a lo largo de la fase de investigación, en la cual el Licenciado Mynor José Mendizábal García, incorporó sus aportes propios, análisis y apreciaciones, por lo que estimo que el trabajo se llevó a cabo de forma adecuada, el cual presenta un contenido de interés y actualidad.

El trabajo realizado reúne los requisitos que establece la normativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales para una tesis de Maestría, por lo que me permito dar mi **DICTAMEN FAVORABLE** con relación a la investigación realizada, en virtud de que se cumplió con la normativa contenida en el instructivo de mérito, y la investigación, a mi criterio, está lista para ser sometida a la evaluación final.

Sin otro particular y agradeciéndoles altamente la tarea que me ha sido encomendada, me suscribo de ustedes, atentamente.



Lic. Rodolfo Varela
Asesor

Guatemala, 10 de octubre de 2018

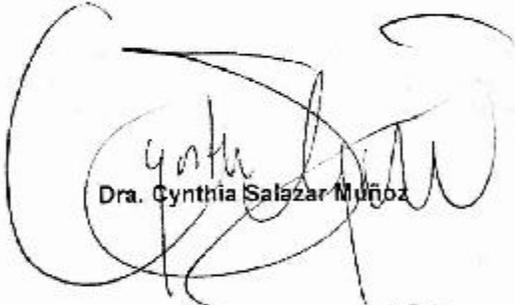
Honorable Consejo de la
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la
Universidad Rafael Landívar

Estimados Señores y Señoras que integran el Honorable Consejo:

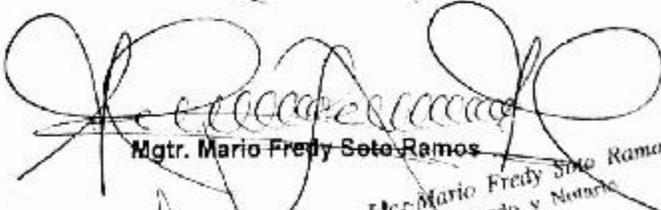
Con un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes a fin de hacer de su conocimiento que con fecha 13 de agosto de 2018, se celebró la defensa privada de tesis en la Maestría en Derecho Corporativo del alumno **MYNOR JOSÉ MENDIZÁBAL GARCÍA**, titulada "La necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en Guatemala". A juicio de la terna examinadora se modificó el título de la tesis de la siguiente manera: "La Seguridad Jurídica de los Derechos de los Consumidores, Usuarios y Proveedores en Guatemala".
Habiendo atendido las recomendaciones dadas por la terna la misma se da por aprobada.

Con altas muestras de consideración y estima, nos suscribimos

Atentamente



Dra. Cynthia Salazar Muñoz



Mgtr. Mario Fredy Soto Ramos

Lic. Mario Fredy Soto Ramos
Abogado y Notario



Mgtr. Oscar Fernando Argueta Mayorga



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
No. 071922-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Posgrado del estudiante MYNOR JOSÉ MENDIZABAL GARCÍA, Carnet 25344-16 en la carrera MAESTRÍA EN DERECHO CORPORATIVO, del Campus Central, que consta en el Acta No. 07440-2018 de fecha 10 de octubre de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, USUARIOS Y
PROVEEDORES EN GUATEMALA"**

Previo a conferirsele el grado académico de MAGÍSTER EN DERECHO CORPORATIVO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 17 días del mes de octubre del año 2018.

LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ, SECRETARIO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar



Responsabilidad: El Autor es el único responsable de los contenidos y conclusiones de la presente tesis

Listado de Abreviaturas

| | |
|---------|--|
| CC | Corte de Constitucionalidad de Guatemala |
| CCG | Código de Comercio de Guatemala |
| CPRG | Constitución Política de la República de Guatemala |
| DIACO | Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor |
| LFDPC | Ley Federal de Protección al Consumidor |
| LPC | Ley de Protección al Consumidor |
| LPCYU | Ley de Protección al Consumidor y Usuario |
| OMC | Organización Mundial del Comercio |
| ONU | Organización de las Naciones Unidas |
| PROFECO | Procuraduría Federal del Consumidor |

Resumen ejecutivo.

El Estado de Guatemala debe velar por la garantía de los derechos de los consumidores y usuarios y por la libertad de industria, de comercio y de trabajo de los proveedores, por lo que se hace necesaria la debida protección de los tres sujetos, ya que el consumo de bienes y servicios es ineludible para el diario vivir y por lo tanto debe de existir una producción y prestación de los mismos, en virtud de esto es necesaria una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, procurando una correcta relación de consumo entre estos.

Actualmente la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, que es una dependencia del Ministerio de Economía, es la encargada de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y debe aplicar las medidas para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios.

Según el Decreto Número 006-2003, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual entro en vigencia en marzo del año 2003, establece que en el plazo de cinco años a partir de la vigencia de la Ley, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, deberá de transformarse en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, lo cual a la presente fecha aún no ha sucedido.

Índice

| | Pág. |
|---|----------|
| Introducción | 1 |
| | |
| Capítulo 1 | |
| El Derecho de Consumo y su relación con el Derecho Corporativo | |
| 1.1. Antecedentes | 4 |
| 1.2. Definición | 8 |
| 1.3. Objeto del Derecho de Consumo | 10 |
| 1.4. Características y principios | 11 |
| 1.5. Bienes y servicios en el Derecho de Consumo | 13 |
| 1.6. Relación con el Derecho Corporativo | 16 |
| | |
| Capítulo 2 | |
| La Protección del consumidor, usuario y proveedor en Guatemala | |
| 2.1. Conceptos | 20 |
| 2.2. Derechos y obligaciones en la protección del consumidor, usuario y proveedor en Guatemala | 23 |
| 2.3. La defensa de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala | 29 |
| 2.4. Procedimientos para la solución de conflictos entre consumidores, usuarios y proveedores | 32 |
| 2.5. Información y publicidad de los bienes y servicios en Guatemala | 35 |
| 2.6. Los proveedores en Guatemala | 37 |
| 2.6.1. Comerciante individual | 38 |
| 2.6.2. Comerciante Social | 40 |
| 2.6.3. La empresa | 42 |
| 2.7. Análisis al Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario | 45 |

Capítulo 3

Derecho Comparado en la protección al consumidor, usuario y proveedor

| | |
|--|----|
| 3.1. Generalidades | 49 |
| 3.2. Legislación de los Estados Unidos Mexicanos | 51 |
| 3.3. Legislación de El Salvador | 62 |
| 3.4. Comparación con la Legislación de Guatemala | 68 |

Capítulo 4

La seguridad jurídica de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala

| | |
|---|------------|
| 4.1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor | 71 |
| 4.1.1. Atribuciones | 73 |
| 4.1.2. Órganos jerárquicos | 75 |
| 4.1.3 Control y fiscalización | 77 |
| 4.1.4. Régimen económico y financiero | 78 |
| 4.1.5. Programas para los consumidores, usuarios y proveedores | 79 |
| 4.2. La Organización Mundial del Comercio, en las relaciones de consumo | 80 |
| 4.3. La Organización de las Naciones Unidas, en las relaciones de consumo | 84 |
| 4.4. La libertad de industria, comercio y trabajo, como un derecho constitucional de los proveedores | 86 |
| 4.5. Sistemas de organización de los órganos públicos | 87 |
| 4.6. Seguridad jurídica en la relación de consumo en Guatemala | 89 |
| 4.7. Conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, conforme lo establecido en el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario | 93 |
| Conclusiones | 104 |
| Recomendaciones | 106 |
| Referencias | 107 |

Anexos

Anexo 1. Encuesta.

Anexo 2. Tabulación de encuestas.

Anexo 3. Calculo de tamaño de la muestra infinita.

Anexo 4. Cuadro de cotejo.

Anexo 5. Oficio DIP-052-2018.

Anexo 6. Organigrama de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Anexo 7. Memorándum DL-fz-456-2018.

Anexo 8. Memorándum DL-EEGJ-fz-552-2018.

Anexo 9. Memorándum DL-EEGJ-ygv-495-2018.

Anexo 10. Resolución Número RESOL.UIP.PDH.443-2018.

Anexo 11. Resolución Número RESOL.UIP.PDH.445-2018.

Anexo 12. Oficio DIP-081-2018.

Introducción

En Guatemala, la garantía de los derechos de los consumidores y usuarios y la libertad de industria, de comercio y de trabajo de los proveedores, son derechos contenidos en la Constitución Política de la República, atendiendo a esto, el régimen económico y social, se fundamenta en principios de justicia social y es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la Nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia. El Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, establece que se deben aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios además que, en el plazo de cinco años a partir de la vigencia de la Ley antes indicada, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, quince años después de entrada en vigencia la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, aún no se ha realizado dicha conversión, a lo que surge la pregunta de la presente investigación, ¿Por qué es necesario que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se convierta en una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala?.

Como objetivo general de la presente investigación se encuentra el poder determinar si la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, otorga seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores y como específicos se debe explicar el Derecho de Consumo y su relación con el Derecho Corporativo, analizar la protección del consumidor, usuario y proveedor en Guatemala, además de comparar la protección que se le otorga al consumidor, usuario y proveedor en los países de los Estados Unidos Mexicanos y El Salvador con relación al país de Guatemala. La presente investigación parte del desarrollo de tres elementos de estudio los cuales son: El Derecho de Consumo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

Sobre los alcances, límites y aporte de la investigación, esta se desarrolló en Guatemala, buscando la experiencia que han tenido los consumidores, usuarios y proveedores de este país en relación a la aplicación y el papel que ha tenido la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como dependencia del Ministerio de Economía, haciendo una comparación con el órgano de protección de los consumidores, usuarios y proveedores en los países de los Estados Unidos Mexicanos y El Salvador. Se centra en analizar y descomponer el problema jurídico que existe al haber una necesidad social en que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario en la actualidad, para que en Guatemala las relaciones de consumo mejoren, estableciendo las necesidades que existen en los consumidores, usuarios y proveedores e indicando si actualmente la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor satisface dichas necesidades y de esta forma poder determinar que, con la creación de una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, se protegerán sus derechos.

Los sujetos de análisis de la presente investigación son los consumidores, usuarios y proveedores de Guatemala, que han ejercido sus derechos ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Como instrumentos se utilizaron encuestas dirigidas a 384 consumidores y usuarios con el objeto de determinar si han dejado registro de su disconformidad por la adquisición de bienes o servicios, ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y si fuera el caso, si han logrado resolver de manera satisfactoria sus casos de disconformidad a través de dicha institución, un cuadro de cotejo que se utiliza a efecto de comparar la protección que se le otorga al consumidor, usuario y proveedor en la Legislación de los Estados Unidos Mexicanos y El Salvador, con relación a la Legislación de Guatemala, así también se solicitó información a través de las unidades de información pública respectivas al Congreso de la República de Guatemala, la Procuraduría de los Derechos Humanos y a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

La presente investigación es de tipo jurídico descriptiva y propositiva, en la que a partir de la aprobación del proyecto de tesis y hasta la finalización de la Maestría en Derecho Corporativo, se aprovecharon los cuatro cursos de Tesis, desarrollando la misma por conducto de la investigación, recopilación del material bibliográfico y el conocimiento adquirido en los años de estudio sobre las ciencias del Derecho, con el auxilio de la información que se obtuvo por medio de las encuestas que se realizaron y el cuadro de cotejo, asimismo se protegieron los datos obtenidos, teniendo plena confidencialidad en los mismos, respetando así los principios éticos generales y relativos a la profesión del Derecho.

Capítulo 1

El Derecho de Consumo y su relación con el Derecho Corporativo

El Derecho de Consumo desde la doctrina y su relación con el Derecho Corporativo ilustra las garantías de todo consumidor. El Autor Guillermo Orozco Pardo al respecto sobre el consumo manifiesta que, “es una actividad de uso y disfrute de bienes y servicios que resulta imprescindible para generar el movimiento económico. Es por tanto un factor relevante para el desarrollo económico de la sociedad, que debe orientarse en aras de los valores positivos, lo que permite establecer un consumo solidario y responsable, vinculado a un desarrollo sostenible; de ahí su vinculación con el medio ambiente, el comercio justo y la solidaridad. Ello permite apoyar a la producción de bienes y servicios y potenciar el consumo”¹.

1.1. Antecedentes

El Autor José Ovalle Favela indica que, “Los derechos del consumidor, como conjunto de derechos que se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, han sido reconocidos sólo a partir de la segunda mitad del siglo XX. Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales, en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones. El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia”². Cabe resaltar que en la primera mitad del siglo veinte en Estados Unidos de América, los consumidores empezaban a manifestarse sobre solicitudes de nuevas regulaciones en el tema y únicamente se hablaba de consumidores ya que estos eran los que adquirirían bienes y/o servicios, no se hacía la diferenciación entre unos y otros como en el presente.

¹ Orozco Pardo, Guillermo, et. al., Derecho y Consumo, Aspectos penales, civiles y administrativos, Madrid, Editorial Dykinson, S.L., 2013, Pág. 672.

² Ovalle Favela, José, Derechos del Consumidor, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2000, Pág. 24.

Continúa manifestando Ovalle que, “el movimiento inicial se desarrolló en el primer decenio del siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios, y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas. Este movimiento culminó con la aprobación de una Ley sobre el tema. La segunda protesta de los consumidores tuvo lugar sobre la mitad del decenio de los treinta y fue motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor en plena depresión económica, el escándalo de la sulfanilamida y la huelga de las amas de casa en Detroit. Por último, el tercer movimiento de los consumidores se inició a la mitad del decenio de los sesenta, y es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, de las cuales una de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores”³.

Como se puede apreciar desde el siglo veinte los consumidores han luchado por sus derechos específicamente el no aumento a los precios, pues estos han afectado su economía, sin embargo en la actualidad los consumidores ya no luchan solo por ese derecho sino que se han manifestado sobre otros tales como la calidad, las garantías entre otros.

Ovalle indica que, “fue en marzo de 1962, que el presidente John F. Kennedy propuso el derecho a ser informado como un derecho fundamental de los consumidores, en la directiva que formuló al Consejo de Consulta de los Consumidores, y el cual ha sido la base para muchas batallas en defensa de los intereses de los consumidores. Las cuestiones que se han debatido sobre este tema comprenden, entre otros aspectos, el derecho a conocer el verdadero costo de los intereses en las operaciones a crédito; el costo real por unidad de productos de diversas marcas en competencia; los ingredientes fundamentales de un producto; las cualidades nutritivas de los productos alimenticios, las fechas de elaboración de los productos, así como sus respectivas fechas de caducidad, etcétera. En el decenio de los sesenta, el movimiento de los consumidores se extiende también a los países europeos. Surgen asociaciones privadas de consumidores; se imprimen revistas y artículos en defensa de los

³ *Ibíd.*, Págs. 24 y 25.

consumidores; aparecen las primeras transmisiones radiofónicas y televisivas dedicadas a la información y a la educación de los consumidores; se realizan congresos, mesas redondas, debates sobre la posición del consumidor y sus derechos, y, en fin, se crean organismos administrativos para la tutela de los intereses de los consumidores en Francia, Inglaterra, Suecia y Holanda”⁴. Ese fue el inicio de la información y publicidad que deben tener los productos y servicios, como hoy en día conocemos y que cada vez se ha ido fortaleciendo, para así evitar la publicidad engañosa.

Daniel Echaiz Moreno, indica que, “Antes de la corriente pro-consumidor (que empezó notoriamente en 1962) el mercado era distinto, pues la empresa se mostraba como una insaciable máquina lucrativa, el empresario era el único a quien podía importarle el destino de la empresa, la información era un privilegio de los socios mayoritarios, sólo existían las grandes empresas y los monopolios se adueñaban íntegramente de los sectores económicos más rentables. Todo ello se traducía en el mundo del Derecho donde las relaciones económicas se plasmaban en un vetusto Derecho Comercial que sólo miraba a los comerciantes o a los actos de comercio. Pero todo eso fue hace más de 50 años y desde entonces todo cambió. Hoy en día la empresa es el motor de la sociedad contemporánea, actúa con responsabilidad social corporativa, atiende a sus diversos grupos de interés, incorpora política de gobierno corporativo, convive con pequeñas y medianas empresas y se somete al marco regulatorio de la libre competencia”⁵. Actualmente la relación de consumo ha cambiado, los proveedores se han dado cuenta que el mantener una buena relación ayuda a mejorar la economía, además que se esfuerzan por competir con otros proveedores, apoyándose en la libre competencia, lamentablemente en Guatemala aún no existe una ley de competencia como tal, sin embargo, se prohíbe los monopolios.

Es importante indicar lo que manifiesta Jorge Oviedo Albán: “No obstante, como lo indica Alpa, la necesidad de proteger a los consumidores ha llevado a tratar de

⁴ *Ibíd.*, Págs. 25 y 26.

⁵ Echaiz Moreno, Daniel, *El derecho del Consumidor a la Seguridad*, Perú, Editorial Red Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo, 2012, Pág. 2.

establecer mecanismos efectivos que, en últimas, rescaten a la voluntad autónoma como fundamento del contrato. La “política” de protección a los consumidores parte de la idea de reconocer a éstos como parte activa de los procesos económicos y, como tales, titulares de una serie de derechos a los cuales están obligados los productores, como puede ser el de información, entre otros. Hoy en día, muchos hablan incluso de un “derecho del consumo” que tiene como fuentes a la Constitución, las leyes, las disposiciones de las autoridades administrativas, los códigos de conducta y la jurisprudencia denominada “de los intereses en conflicto”. Esta realidad ha hecho que algunos hablen de los “contratos de consumo” como una categoría paralela a la clásica de “contratos civiles y comerciales”. En América Latina se han expedido varias normas cuyo objeto ha sido establecer mecanismos de protección a los consumidores. En Brasil se expidió la Ley 8087 de 1990 sobre defensa de los consumidores y usuarios. En Argentina, la Ley 24.240 y el Decreto reglamentario 1798 de 1994. En Chile, la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores”⁶.

Con el trascurso del tiempo la situación de los consumidores y usuarios ha cambiado, las empresas (entiéndase los proveedores de bienes y servicios), han buscado ser más equitativos, ya no existe una diferencia abismal entre estos sujetos de la relación de consumo, pues además las grandes corporaciones y así también las medianas y pequeñas empresas se han dado cuenta que lo mejor es servir y satisfacer a los consumidores y usuarios, ya que esto promueve un desarrollo económico adecuado.

Los consumidores y usuarios a lo largo del tiempo han buscado proteger cada vez más sus derechos, en Guatemala en el año dos mil tres el Congreso de la República de Guatemala decreta la Ley de Protección al Consumidor y Usuario –LPCYU-, basándose entre otras cosas, que era necesario ya que la dispersión de la legislación vigente en esa época que regulaba el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante y contraria a los intereses de los consumidores y usuarios y además no respondía a las características de una economía moderna, abierta y dinámica.

⁶ Oviedo Albán, Jorge, Consumidores, Revista de Fundamentación Jurídica, Año 20, Número 15, Colombia, Editorial Dikaion, 2006, Pág. 481.

1.2. Definición

Es importante definir el Derecho de Consumo como tal, ya que en muchos países la economía se acelera y crece, por lo que es fundamental perfeccionar los lineamientos que orienten la conducta tanto de consumidores como proveedores de bienes y servicios; así como los mecanismos de prevención y de solución de conflictos, con el fin de evitar y resolver las controversias que se originen en el comercio y poder desarrollar una economía de nivel, estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuniarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza.

En la Revista Académica y Cultural Fundación Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria, Poliantea, es citado el Autor Pérez Bustamante quien indica que el Derecho de consumo “es aquel que regula los intereses de los consumidores y las relaciones de consumo en general. Aunque no son comunes las definiciones del Derecho del consumo esta se considera acertada, pues la finalidad es la regulación de todas las situaciones jurídicas que pongan en juego los intereses de los consumidores”⁷. En esta definición hay que tomar en cuenta cuando se refiere a que regula las relaciones de consumo en general, entendiéndose que la relación de consumo se lleva a cabo entre consumidores, usuarios y proveedores, por lo que también se debe velar por los intereses de los proveedores cuando corresponda.

En la Revista indicada anteriormente se cita al Autor Calais-Auloy quien manifiesta que el Derecho de consumo “es aquel que está constituido por reglas que responden a dos criterios fundamentales, el primero su aplicación está reservada a relaciones entre profesionales y consumidores y el segundo su finalidad es proteger a los consumidores. Aunque para este autor la concepción debe ser más extensa, pues en algunos casos el Derecho del consumo cobija aspectos que se aplican de manera general, tales como la responsabilidad por productos defectuosos y la publicidad engañosa.

⁷ Villalba Cuellar, Juan Carlos, Poliantea, Revista Académica y Cultural Fundación Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria, número 9, Colombia, Editorial Politécnico Grancolombiano, 2009, Pág. 151.

En este orden de ideas, el derecho del consumo hace su aparición cuando en cualquier relación jurídica obligacional de naturaleza contractual se encuentre un consumidor en uno de los extremos. Esta relación jurídica ha sido denominada por la doctrina como la relación de consumo, constituida por un consumidor y un productor (o profesional)⁸. Se debe entender que en la relación de consumo se protege tutelarmente al consumidor o usuario pero también debe existir protección al proveedor cuando corresponda, pues es parte de dicha relación.

Juan Manuel Farin en su obra *Contratos Mercantiles Modernos*, indica que “el derecho del consumidor es el conjunto orgánico de normas capaces de constituir una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales”⁹.

El autor indicado se refiere a Derecho del Consumidor por lo que surge la interrogante si es correcto indicarlo de esa manera o bien como Derecho de Consumo al respecto Luis Carranza manifiesta, “Se ha usado de modo indistinto a nivel general, tanto derecho del consumo como derecho del consumidor para titular a este sector jurídico. Respecto de esa dualidad de denominaciones, hemos de decir que consumo es el objeto de la materia y consumidor uno de sus sujetos. Por lo que quien la nombra en el primer sentido, adopta una posición objetiva respecto de ella y quien lo hace en la última forma la considera desde una perspectiva subjetiva.

No es la única rama jurídica en que esto ocurre, ya que una situación similar la hallamos en la materia laboral con las denominaciones derecho del trabajo o derecho de los trabajadores. De nuestra parte, entendemos que debemos referirnos al sector como derecho del consumidor, por tres motivos: el primero porque entendemos que el derecho del consumo abarca una serie de materias más amplias que los derechos del consumidor, tales como derecho alimentario, políticas de fomento económico,

⁸ Loc. Cit.

⁹ Farina, Juan M., *Contratos Comerciales Modernos*, Ciudad de Buenos Aires, Argentina, Editorial Astrea, 1999, Pág. 259.

restricciones estatales respecto de la demanda de determinadas actividades, entre otras. Un segundo fundamento de nuestra preferencia se halla dado por la orientación de la presente obra, que hace su centro de la normativa de resguardo de los consumidores. En tercer término, tal uso denominativo se halla dado por la costumbre en nuestro país de nombrarlo en tal forma, que desde la propia ley de defensa del consumidor lo hace en tal forma, hallándose tal modo ampliamente difundido y aceptado”¹⁰.

Se hace referencia al Derecho de Consumo, en virtud que es más amplio y general, por lo que se puede concluir que el Derecho de Consumo es una Rama del Derecho Privado a través del cual se estudia el conjunto de normas jurídicas, principios e instituciones, que regulan las relaciones comerciales entre consumidores, usuarios y proveedores, sus derechos y obligaciones, así como las instituciones para la resolución de sus conflictos.

1.3. Objeto del Derecho de Consumo

La Autora Silvia Díaz Alabart al respecto manifiesta, “El objeto más evidente y primordial de todo el Derecho de Consumo es la protección del consumidor frente a todos los problemas derivados de la contratación con comerciantes, pero no es el único. El otro objeto esencial es el buen funcionamiento de los propios mercados, y a nivel mundial, ese mismo perfecto funcionamiento del mercado interior, eliminando las distorsiones en la contratación transfronteriza. No podemos olvidar que el propósito inicial de la creación de la Comunidad Económica Europea (la actual Unión Europea) ha sido la implantación del mercado común, esto es incidir en facilitar el mayor posible intercambio de bienes y servicios entre los empresarios y consumidores de todos los Estados miembros, buscando una economía sin fronteras, que permita a los consumidores tener a su disposición el más amplio abanico de ofertas para elegir, y a

¹⁰ Carranza Torres, Luis R, y Jorge O. Rossi, Derechos y Acciones de Resguardo de los Consumidores y Usuarios, Argentina, Alveroni Ediciones, 2009, Págs. 16 y 17.

los comerciantes ampliar sus posibilidades de negocio con un mayor número de clientes potenciales; todos los ciudadanos europeos”¹¹.

En Guatemala el objeto de la LPCYU es “promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones, y los procedimientos aplicables a dichas materias y su ámbito de aplicación son todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos ya sean personas naturales o jurídicas”¹².

En conclusión el Derecho de Consumo tiene como objeto principal proteger los derechos de los consumidores y usuarios frente a los proveedores para que estos no sean violentados, siempre que no se estigmatice a ninguna de las partes de la relación de consumo, pues se busca corregir los desequilibrios que se pudieran dar.

1.4. Características y principios

Dentro de las principales características del Derecho de Consumo se encuentran las siguientes:

“a) Es un Derecho multidisciplinario:

Es multidisciplinario en virtud que tiene relación varias ramas del Derecho como lo puede ser, el Derecho Civil, Derecho Mercantil, Derecho administrativo entre otros.

b) Es un Derecho proteccionista:

El Derecho de Consumo es tutelar de los consumidores y usuarios frente a los proveedores.

¹¹ Díaz Alabart, Silvia, et. al., Manual de derecho de Consumo, Madrid, Editorial Reus, S.A., 2016, Pág. 16.

¹² Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículos 1 y 2.

c) Sus normas son de orden público:

Por regla general, las normas del Derecho de Consumo son de orden público ya que las mismas no pueden ser derogadas por la voluntad de personas particulares es decir que se deben de cumplir”¹³.

d) Es de rango constitucional:

En Guatemala se encuentra regulado en el Artículo 119 inciso i) de la Constitución Política de la República de Guatemala –CPRG- que establece que, “Es obligación fundamental del Estado, la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”¹⁴.

Los principios jurídicos son lineamientos doctrinarios que guían a la creación, aplicación e interpretación de las normas jurídicas. Entre los principios mercantiles encontramos, la buena fe guardada, que consiste en actuar con buenas intenciones, la verdad sabida que se refiere a que lo contenido en un negocio jurídico es lo pactado, la intención de lucro, ya que toda actividad comercial va dirigida a tener ganancias y toda prestación se presume onerosa, es decir que cualquier prestación que se dé en el comercio se cobra.

Derivado de lo anterior, del negocio jurídico que se dan entre consumidores, usuarios y proveedores, surge una relación de consumo, la cual se guía por principios, los cuales es necesario abocarse a la legislación guatemalteca para poder determinar los mismos.

Al analizar la CPRG en sus artículos 1, 2 y 119 literal i) y la Ley de Protección del Consumidor y Usuario en sus artículos 1, 2 y 4, se determina que los Principios que rigen al Derecho de Consumo son los siguientes:

¹³ Villalba Cuellar, Juan Carlos, Óp. Cit., Págs. 152 a 155.

¹⁴ Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 119 inciso i).

“a) Principio de Protección: Consiste en la protección al consumidor y usuario en cuanto a su vida, salud y seguridad en la adquisición de bienes o servicios, de conformidad con los artículos 1, 2 y 119 literal i) de la CPRG y 4 literal a) de la LPCYU”.

b) Principio de orden público: Es una obligación del Estado la defensa de los consumidores y usuarios y lo debe realizar a través de sus autoridades, contenido en el artículo 119 literal i) de la CPRG.

c) Principio Tutelar: La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contiene normas que son tutelares de los consumidores y usuarios, conforme lo establecido en el artículo 1 de la LPCYU.

d) Principio de Irrenunciabilidad: Los derechos otorgados en la Ley de protección al Consumidor y Usuario, a los consumidores y usuarios son irrenunciables de acuerdo con el artículo 1 de la misma Ley.

e) Principio de Deber de Información: A los consumidores y usuarios se les debe de otorgar información relativa a las características de los bienes y productos, según lo establecido en el artículo 4 literal d) de la LPCYU”¹⁵.

1.5. Bienes y servicios en el Derecho de Consumo.

La autora María del Carmen González Piano cita en su obra a Biondo Biondi que, “la noción de cosa, en la antigüedad, se refería únicamente a las entidades perceptibles por los sentidos; por ello, se hablaba de corpora, que era la cosa tangible y no de res, hasta que el desarrollo de la economía y de las relaciones jurídicas hizo que se adoptara el término res, distinguiéndose las cosas corporales y las cosas incorporales, que son las cosas quae tangi non possunt, es decir, las que no pueden percibirse por nuestros sentidos, sino por nuestra inteligencia, incluyéndose en esta categoría los

¹⁵ Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos 1, 2 y 119 literal i), Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 1 y 4 literal a) y d).

derechos. Biondi considera contraria a la tradición histórica y arbitraria la opinión de que la noción de cosa se limita solo a las cosas materiales, llegando a la conclusión de que los derechos que no son reales no tienen a las cosas como objeto”¹⁶.

Se estima entonces que cosa es cualquier ente, ya sea este materia o inmaterial, que debe ser jurídicamente relevante, es decir que sea tomado en consideración por la ley en cuanto a ser reconocido como objeto de las relaciones jurídicas. Manuel Ossorio define cosa como “todo objeto material susceptible de tener un valor. La cosa y el objeto inmaterial susceptible de tener valor se denomina bien”¹⁷.

Según el Artículo 442 del Decreto Ley 106, Código Civil, “son bienes las cosas que son o pueden ser objeto de apropiación y que se clasifican en inmuebles y muebles” Sin embargo los bienes se pueden clasificar de otra manera siendo “por su posibilidad de trasladarse de un lugar a otro en muebles, que son los que se pueden trasladar de un lugar a otro sin menoscabo del mismo e inmuebles, que son los que no se pueden trasladar de un lugar a otro sin menoscabo del mismo. Por la posibilidad de su restitución en fungibles, que son los que pueden ser restituidos y los no fungibles, los que no pueden ser restituidos. Por la persona a la que le pertenece, de dominio público, son los que le pertenecen al Estado, de dominio privado, los que le pertenecen a los particulares”¹⁸.

El Artículo 39 de la Constitución política de la República de Guatemala, establece en su parte conducente que “Toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley. El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los

¹⁶ González piano, María del Carmen, Manual de Derecho Civil, Montevideo, Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República, 2017, Pág. 191.

¹⁷ Ossorio, Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, Argentina, Editorial Heliasta SRL, 2005, Pág. 235.

¹⁸ Decreto Ley Número 106, Enrique Peralta Azurdia, Jefe del Gobierno de la República, Código Civil, Artículos 442, 445, 451, 454, 457 y 460.

guatemaltecos”¹⁹. Es un derecho constitucional que tanto los proveedores que realicen actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes, como los usuarios que adquieran, utilicen y disfruten bienes, les sea garantizado el ejercicio de ese derecho y que puedan disponer libremente de ellos de acuerdo a la Ley.

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, se encuentra una definición de bienes que indica que, “bienes son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables”²⁰. Así también el mismo precepto legal establece una definición de servicio el cual indica que, “servicio es aquella prestación destinada a satisfacer necesidades e interés del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor”²¹.

Para el Autor Manuel Ossorio, los servicios son, “el conjunto de elementos personales y materiales que, debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia general y pública”²².

Los bienes y servicios son importantes, ya que satisfacen las necesidades de las personas, entiéndase consumidores y usuarios, es por ello que es necesario que en cada legislación existan las normas adecuadas que protejan el Derecho de Consumo y así también existan entidades del estado que velen por proteger esas normas y hacer que se cumplan.

1.6. Relación con el Derecho Corporativo

Algunos autores han hecho la diferencia entre lo que es el Derecho Corporativo y el Derecho Empresarial, poniéndolo como un derecho más amplio que el propio Derecho

¹⁹ Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, Artículo 39.

²⁰ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección del Consumidor y Usuario, Artículo 3, literal b).

²¹ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección del Consumidor y Usuario, Artículo 3, Artículo 3, literal i).

²² Ossorio, Manuel, Op.cit. Pág. 889.

corporativo, tal es el caso de la diferenciación que hace el autor Ricardo Arias, quien indica que, “El derecho empresarial regula las actividades comerciales, industriales, agrícolas, ganaderas, de pesca y silvícolas, realizadas por personas biológicas o corporativas, conocidas en el régimen fiscal como ““actividades empresariales””. Debido a que abarca actividades —llamadas empresariales— no solo de personas morales o corporativas, sino que también comprende actividades de personas físicas o biológicas, el derecho empresarial es más amplio que el derecho corporativo ya que el derecho corporativo regula la constitución, funcionamiento y disolución de sociedades mercantiles, incluyendo la celebración de actas de asambleas de socios o accionistas, de sesiones del consejo de administración, otorgamiento y revocación de poderes, etcétera. El derecho corporativo, como disciplina autónoma, nació en la práctica de los grandes despachos de abogados, que comenzaron a ofrecer a sus clientes un área especializada de derecho, al que denominaron área de derecho corporativo, a fin de encargarse de la atención correcta de los libros corporativos, e incluyendo la celebración de ciertos contratos y operaciones mercantiles complejas, tales como la fusión y adquisición de empresas”²³.

Sin embargo el investigador no está de acuerdo con lo que indica el Autor anterior, puesto que, el Derecho Corporativo contiene lo que se indica en las dos definiciones anteriores y mas, debiéndose entender en sentido amplio, ya que en el mismo se regula lo referente y se debe conocer sobre la constitución, funcionamiento y disolución de sociedades mercantiles así como de comerciantes individuales, y las actividades que estos dos últimos fueran a realizar dentro del ámbito comercial nacional e internacional, conociendo además sobre operaciones bursátiles, tratados de libre comercio y soluciones de conflictos a nivel nacional y transnacional. En Guatemala la empresa es considerada un bien mueble.

Dentro del Derecho Corporativo se estudia lo referente a la contabilidad y estados financieros de las sociedades o comerciantes, el Derecho Societario y Concursal,

²³ Arias Purón, Ricardo Travis, Derecho Corporativo Empresarial, México, Grupo Editorial Patria, S.A., 2015, Págs. 15-17.

Derecho de la Competencia, Propiedad Intelectual, se debe estar al borde del conocimiento de nuevas tecnologías en materia de contrataciones corporativas, tener conocimiento sobre economía, Derecho Penal en ámbito de la empresa, conocer sobre cuestiones tributarias y aduaneras, así como los medios de solución de conflictos más eficaces que ayuden en el ámbito empresarial y la Responsabilidad Social de esta. Como se puede apreciar, el Derecho Corporativo es muy amplio, se deben conocer y tratar muchas áreas, es por eso que también es importante tener conocimiento sobre lo que es el Derecho de Consumo, pues al crear o producir, o bien comercializar bienes y servicios y que posteriormente estos sean adquiridos por consumidores y usuarios, se debe de tener conocimientos sobre los derechos y obligaciones concernientes a los sujetos de la relación de consumo (entiéndase consumidor, usuario y proveedor).

Roberto Sanromán y Angélica Cruz manifiesta al respecto que, “la diversidad de relaciones que surgen al intercambiar bienes y servicios, que constituyen la parte fundamental de la actividad económica, implica la necesidad de que se realicen en un marco de orden, igualdad y seguridad jurídica. El *orden jurídico* es el sometimiento de una actividad a un conjunto o sistema de normas por los miembros del grupo social, incluidas las autoridades, con el fin de alcanzar la paz y el bienestar social. La *igualdad jurídica* significa que el sistema de normas otorgue sin exclusión el mismo trato (deberes y derechos) a todas las personas a las que se dirige. En cuanto a la *seguridad jurídica*, consiste en la certeza que tiene el individuo de que el ordenamiento jurídico sea aplicado en cualquier situación prevista en la norma”²⁴.

Es por ello que es importante que en el Derecho Corporativo se tenga pleno conocimiento del Derecho de Consumo, ya que los sujetos de la relación de consumo, deben actuar dentro del ordenamiento jurídico relativo al consumo, debe existir una igualdad jurídica, es decir que los consumidores, usuarios y proveedores sean iguales en dignidad y derechos, además debe de existir un órgano administrativo que otorgue

²⁴ Sanromán Roberto y Angélica Cruz, Derecho Corporativo y la Empresa, México, Cengage Learning Editores, S.A., 2008, Pág. 10.

seguridad jurídica tanto a los consumidores y usuarios como a los proveedores en las relaciones de consumo que estos realicen.

Es importante que las normas jurídicas en materia de Derecho de Consumo, permitan a las grandes empresas, sociedades y corporaciones, realizar sus actividades bajo el principio de legalidad, entendiéndose que las autoridades solo pueden actuar y resolver conforme a ley, esto con el fin de evitar una mala relación de consumo, tener una adecuada libertad de industria, de comercio y de trabajo, y así mantener la economía en armonía, además las disposiciones jurídicas aplicables al Derecho Corporativo no se encuentran en un solo texto legal y no son de una sola materia de Derecho, ya que se encuentra en una multitud de leyes de índole, civil, mercantil, penal, laboral, fiscal, aduanero, internacional, arbitraje, administrativo, bancario entre otros, es por eso que es importante la relación que este pueda tener con el Derecho de Consumo y no dejarlo a un lado, ya que es importante su conocimiento, para una adecuada relación de consumo.

El derecho de Consumo tiene relación con el Derecho Corporativo, pues el primero otorga derechos e impone obligaciones a los proveedores quienes son los que realizan actividades de producción, fabricación, transformación, importación construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores y usuarios por los que cobra un precio o tarifa, y estos pueden adoptar una forma de comerciante individual o social, creando una relación de consumo. Al existir contratos entre proveedores (comerciante individual, sociedades, corporaciones) y consumidores y usuarios, se deben tener en cuenta el Derecho de Consumo. El Derecho de Consumo busca que no existan actos o hechos contrarios a la buena fe comercial o al normal y honrado desenvolvimiento de las actividades mercantiles, buscando cumplir con la libertad de industria de comercio y de trabajo.

Se puede describir que con el transcurso del tiempo la protección a los consumidores y usuarios ha tenido más auge, y se han buscado nuevos mecanismos para la defensa

del consumidor y usuario, sin perjudicar a los proveedores, informando mas al respecto sobre los derechos que los sujetos de la relación de consumo tienen.

Capítulo 2

La Protección del consumidor, usuario y proveedor en Guatemala

La protección que se le otorga al consumidor, usuario y proveedor en Guatemala, partiendo desde los conceptos, tanto doctrinales como legales, su objeto, las obligaciones de los mismos, la debida defensa y los procedimientos para la solución de conflictos entre ambos, que formas pueden adoptar los proveedores para realizar sus actividades comerciales, y un análisis a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se determina a continuación. La Constitución Política de la República de Guatemala establece que, “es obligación fundamental del Estado promover el desarrollo económico de la Nación estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuniarias, industriales, turísticas y de otra naturales, y también es su obligación la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”²⁵.

2.1. Concepto.

Existen muchas maneras de definir a los consumidores, a los usuarios y a los proveedores, quienes son los sujetos de la relación de consumo, esto va a depender de múltiples factores como lo son: la ideología del autor, momento histórico, sistema político y económico, país entre otros.

Los autores Ildelfonso Camacho, José Fernández y Josep Miralles indican que, “entre los diferentes grupos afectados por la empresa y cuyos intereses están comprometidos en ella son de una importancia especial los clientes y consumidores; es decir, aquellas personas, grupos o instituciones que adquieren los bienes y servicios producidos por la empresa para la satisfacción directa de las propias necesidades o para incorporarlos a ulteriores fases del proceso de producción”²⁶. Y es así, que se les debe tomar mucha importancia a los consumidores y usuarios, ya que ellos son los que adquieren los

²⁵ Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 119, incisos a), i).

²⁶ Camacho, Ildelfonso et. al., *Ética de la Empresa*, España, Editorial Desclée De Brouwer S.A., 2002, Pág. 165.

productos y servicios producidos por los proveedores, debiendo existir un equilibrio entre estos, con el fin de que a nadie se le vulneren sus derechos.

La Profesora Titular de Derecho Civil, UCM, M^a Dolores Hernández Díaz-Ambrona, manifiesta en sentido genérico que, “consumidor equivale a ciudadano, sobre todo cuando se refiere a derechos de los consumidores relativos a la protección de la salud y la seguridad, a la información, educación y formación en materia de consumo, o incluso a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor en el marco de la oferta de bienes y servicios y en ese sentido, el consumidor puede ser protegido sin necesidad de contratar, y con carácter previo a cualquier actuación desempeñada de su parte. En sentido más específico, se habla de consumidor ya como parte contratante, refiriéndose a quien actúa con propósito ajeno a su actividad profesional”²⁷.

Llama la atención el referirse a la protección de los legítimos intereses del consumidor en el marco de la oferta de bienes y servicios, pues se busca proteger al consumidor y al usuario antes de que adquiera un bien o contrate un servicio. Es nuestra propia Constitución que protege y garantiza la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos en defensa de los consumidores y usuarios.

Los autores Luis Carranza Torres y Jorge Oscar Rossi definen al consumidor y al proveedor de la siguiente manera: “El termino consumidor ha sido adoptado por el derecho tomándolo de la ciencia económica, en la cual resulta un sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. Lo que pretende el consumidor es hacerse con el valor de uso de lo adquirido, y no emplearlo para obtener otros bienes o servicios, por lo que resulta la última fase del proceso económico. Proveedor es quien produce, importe, distribuya o comercialice cosas o preste servicios a consumidores o usuarios de manera profesional, aun ocasionalmente”²⁸.

²⁷ Díaz Alabart, Silvia, et. al., Manual de Derecho de Consumo, Madrid, Editorial Reus S.A., 2016, Pág. 29.

²⁸ Carranza Torres, Luis y Jorge Oscar Rossi, Derecho del Consumidor, Derechos y Acciones de Resguardo de los Consumidores y Usuarios, Córdoba Argentina, Alveroni Ediciones, 2009, Págs. 26 y 29.

El Artículo 3 inciso c) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario define al Consumidor como “la persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza”²⁹. Se debe entender como persona individual al ser humano o persona corpórea susceptible de ejercer derechos y contraer obligaciones, mientras que persona jurídica es la unión de dos o más personas corpóreas, que se unen para alcanzar un fin en común, creando un ente distinto a cada uno de ellos, individualmente considerado. Cuando se indica de carácter Público se refiere al Estado, municipalidades, iglesias de todos los cultos, la Universidad de San Carlos y demás instituciones de derecho público creadas o reconocidas por la ley, de carácter privado se encuentran las fundaciones o asociaciones sin fines lucrativos así como las sociedades, consorcios y cualesquiera otras con fines lucrativos que permitan las leyes.

El inciso k) del Artículo indicado en el párrafo anterior define al Usuario como “la persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado”³⁰.

Por otro lado, el proveedor es según la autora Silvia Díaz Alabart, “quien suministra o distribuye productos y servicios en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución. En este sentido, proveedor es un suministrador de bienes y servicios con independencia de ser mayorista o minorista fabricante o mero intermediario. Con lo que así concebido, el proveedor es una reiteración del concepto de productor, puesto que se incluyen los intermediarios”³¹.

Por tanto los consumidores, usuarios y proveedores, son los sujetos de la relación de consumo, siendo los primeros dos quienes adquieren productos y servicios para

²⁹ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 3 inciso c).

³⁰ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 3 inciso k)

³¹ Díaz Alabart, Silvia, et. al., Manual de derecho de Consumo, Madrid, Editorial Reus, S.A., 2016, Pág. 41.

satisfacer sus necesidades y los últimos quienes producen y distribuyen esos productos y servicios necesarios para la subsistencia del ser humano.

2.2. Derechos y obligaciones en la protección del consumidor, usuario y proveedor en Guatemala.

La Constitución Política de la República de Guatemala establece en su Artículo uno que, “El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común”³². Al respecto la Corte de Constitucionalidad de Guatemala –CC- manifiesta, “las leyes a que se refieren a materia económica, pueden evaluarse tomando en cuenta que los legisladores están legitimados para dictar las medidas que, dentro de su concepción ideológica y sin infringir preceptos constitucionales, tiendan a la consecución del bien común. Conviene tener presente que la fuerza debe perseguir objetivos generales y permanentes, nunca fines particulares”³³. Atendiendo a lo anterior al crear una ley que sea de materia económica, los legisladores deben tomar en cuenta el bien común, al respecto en el presente caso, los sujetos de la relación de consumo siendo consumidores, usuarios y proveedores, deben poseer derechos en los que prevalezca el interés social sobre el particular.

Al respecto de los Derechos en la protección del consumidor, usuario y proveedor, la Constitución Política de la República de Guatemala en su parte dogmática que va del Artículo uno al ciento treinta y nueve, contiene los Derechos Humanos los cuales los divide en Derechos Individuales y Derechos Sociales es en estos últimos en donde se encuentra lo relativo al Régimen Económico y Social, el cual se funda en principios de justicia social los cuales son, la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

³² Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 1.

³³ Corte de Constitucionalidad de Guatemala, Gaceta No. 1. Expediente 12.86. Fecha de sentencia: 17/09/1986.

En relación con lo anterior, la Ley ordinaria principal que regula los Derechos básicos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, entendiendo como Ley ordinaria aquella que es creada por el Congreso de la República de Guatemala, la cual tiene por objeto regular la conducta de las personas y permitir su convivencia en paz, siendo esta, el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Los derechos básicos de los consumidores y usuarios son los siguientes:

“a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.

b) La libertad de elección del bien o servicio.

c) La libertad de contratación.

d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.

e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.

f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.

g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.

h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.

i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.

j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado”³⁴.

Los derechos básicos de los Proveedores son los siguientes:

a) “Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.

b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.

c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.

d) Los demás que establecen las leyes del país”³⁵.

En virtud de lo anterior, se puede notar que en dicha Ley, se le han otorgado muchos más derechos a los consumidores y usuarios que a los proveedores, esto en virtud que dichas normas contenidas en el cuerpo legal antes citado son tutelares de los

³⁴ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 4.

³⁵ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 14.

consumidores y usuarios, pero aún así se debe proteger al proveedor, ya que la Ley también le asigna derechos.

En cuanto a las obligaciones de los consumidores y usuarios el Artículo 5 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece lo siguiente: “Son obligaciones del consumidor o usuario:

- a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
- c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios”³⁶.

Como se puede establecer las obligaciones de los consumidores y usuarios, tienen relación con los derechos de los proveedores, pues se debe pagar el precio pactado, por los bienes y servicios que se adquieran y una vez adquiridos se deben utilizar como corresponda.

Así mismo los proveedores en Guatemala también tienen obligaciones que cumplir las cuales son las siguientes:

- a) “Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.

³⁶ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 5.

- c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- d) Cumplir con las leyes tributarias del país.
- e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.

- o) Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado -IVA-.
- p) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- q) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
- r) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- s) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
- t) 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.
- u) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- v) 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.
- w) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.

- x) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- y) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables³⁷.

Los proveedores deben cumplir siempre con las obligaciones antes indicadas a efecto de respetar la debida defensa de los consumidores y usuarios y llevar una adecuada relación de consumo, ya que como se establece en la CPRG, dicha defensa es una obligación fundamental del Estado, pero se debe tener en cuenta que también los proveedores tienen el derecho de libertad de industria, de comercio y de trabajo por lo que las obligaciones antes mencionadas no podrán reñir con dicha libertad, es decir que se deben respetar dichos derechos por igual, a efecto de promover el desarrollo económico de la nación, estimulando la iniciativa en actividades industriales o de otra naturaleza y la libertad de elección de bienes y servicios.

2.3. La defensa de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala.

Como se ha indicado la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos es un derecho social constitucional y tutelar frente a los proveedores, por lo tanto el Estado tiene la obligación de velar por ese derecho, creando instituciones y mecanismos de protección adecuados para cumplir con esa obligación, respetando que en Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos, por lo que debe existir un trato justo y equitativo a los sujetos de la relación de consumo, siendo estos los consumidores, usuarios y proveedores.

Según el inciso j) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es un derecho de los consumidores y usuarios en Guatemala, “utilizar el libro de quejas o el medio

³⁷ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 15.

legalmente autorizado por la DIACO, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado”³⁸, esto como defensa a sus legítimos intereses económicos, su salud y seguridad. El libro de quejas fue creado a efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores, todo proveedor tiene la obligación de colocar y poner a disposición en un lugar visible el libro de quejas antes indicado, si el proveedor tiene varias agencias o sucursales de su empresa este deberá contar con libro de quejas individual para cada una de ellas. El libro antes indicado deberá ser de acceso irrestricto al público, debe de contener como mínimo lo siguiente: El espacio en el que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de Reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo.

En Guatemala se permite la creación de las organizaciones de consumidores y usuarios, las cuales son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas y están organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la DIACO.

De conformidad con el artículo 7 y 8 de la LPCYU, “las asociaciones de consumidores y usuarios, tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados, para realizar sus fines y serán representadas por la persona u órgano que designen sus estatutos o reglamentos, siempre que se constituyan de conformidad con la Ley y se inscriban en los registros respectivos. Presentaran para su inscripción en los respectivos registros, el primer testimonio de la escritura pública de su constitución en la que consten sus estatutos, así también posteriormente deberá inscribirse en el registro correspondiente de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor”³⁹.

³⁸ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 14 inciso j).

³⁹ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 7 y 8.

Entre las finalidades más importantes de las organizaciones de consumidores y usuarios se encuentra “promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios, difundir el contenido de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y sus regulaciones complementarias, informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran, estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, recopilar, recabar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores y usuarios, recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes, organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios”⁴⁰.

Sin embargo aunque la figura de las organizaciones de los consumidores y usuarios, tienen personalidad jurídica propia y actúan con el fin de proteger los derechos de los consumidores y usuarios, estas tienen limitaciones a efecto de no perjudicar los mismos derechos que defienden, las cuales no podrán tener fines de lucro, percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores y extralimitarse de sus finalidades. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, cuenta con diez asociaciones de consumidores y usuarios debidamente inscritas en sus registros.

Los proveedores igualmente se pueden defender cuando sus derechos son vulnerados, para lo cual es importante citar el Artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala que establece, “La defensa de la persona y sus derechos son inviolables (...)”⁴¹, además los proveedores tienen libre acceso a los órganos administrativos o bien judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y

⁴⁰ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 9.

⁴¹ Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 12.

consumidores o usuarios, esto quiere decir que aunque la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contenga normas tutelares para los consumidores y usuarios, los proveedores no están desprotegidos en cuanto hacer valer sus derechos y deben ser escuchados y resguardados por parte de las autoridades, cuando existan violaciones de derechos en su contra.

2.4. Procedimientos para la solución de conflictos entre consumidores o usuarios y proveedores.

Para la resolución de conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios, se establecen tres procedimientos, los cuales se encuentran contenidos en el Artículo 79 del Decreto Número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es importante indicar que a través de estos procedimientos los proveedores pueden ejercitar su derecho de defensa a efecto de evitar una sanción, el primero es el arreglo directo conciliatorio entre las partes, la cual es una mera conciliación, por lo que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe contar con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, estos en una audiencia de conciliación, buscaran avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación y si llegan a un acuerdo, el conciliador debe levantar un acta que documente dicho acuerdo y conciliación al que hayan llegado las partes.

El segundo es un arbitraje de consumo, en el cual las partes podrán someterse si es su decisión a dicho arbitraje, el mismo se deberá formalizar de acuerdo con el Decreto Número 67-95 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Arbitraje, en relación a su trámite y demás cuestiones aplicables. El tercero es el procedimiento administrativo, a través de este procedimiento, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, está facultada para sancionar a los infractores de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la misma puede iniciar el procedimiento de oficio, o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario o bien una asociación de

consumidores. El procedimiento administrativo se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

El procedimiento administrativo para la resolución de conflictos entre consumidores o usuarios y proveedores, se encuentra establecido en la LPCYU específicamente del artículo 84 al 98, se inicia con “una queja ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, llenando el formulario que para el efecto se proporcione, en el cual se debe consignar los datos personales del consumidor o usuario, el lugar para recibir notificaciones, los datos del proveedor contra quien se plantea la queja y la dirección donde esté puede ser notificado. Posteriormente la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, notifica a las partes interesadas, citándolas para el efecto y señalando día y hora para la primera audiencia administrativa dentro de los diez días siguientes de presentada la queja, esta audiencia tiene como objeto que las partes comparezcan con los elementos idóneos que fundamenten la posición de cada parte”⁴².

Durante la primera audiencia “el conciliador, el cual es nombrado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, busca resolver el conflicto, buscando la conciliación entre las partes, es en ese momento en que las partes también pueden someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo, si el infractor no compareciere a la audiencia o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar, la audiencia terminara⁴³. En conclusión la primera audiencia del procedimiento administrativo para la resolución de conflictos entre consumidores o usuarios y proveedores, se utiliza con el fin de llevar a cabo la mera conciliación.

Si no se llega a una conciliación en la primera audiencia, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe iniciar como tal el procedimiento administrativo para sancionar al infractor, por lo que se debe volver a citar al infractor a una “segunda audiencia, para que este sea oído y pueda ofrecer las pruebas para su debida defensa,

⁴² Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículos 86, 87 y 88.

⁴³ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 90.

luego dentro del término de diez días se tendrá el periodo de prueba para que se aporten todas las pruebas de cargo y descargo, a lo que se pueden utilizar todos los medios legales de prueba. Luego de recibidas las pruebas o de terminado el periodo de prueba antes indicado, se emite la resolución que en derecho corresponde dentro de los cinco días siguientes, a lo que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en base a las pruebas que se recabaron, deberá determinar si el proveedor incurrió o no en la infracción⁴⁴. Si la resolución es declarada con lugar se impondrá una sanción.

El Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece en el Artículo 68 que, “Toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores que impliquen violación de normas jurídicas sustantivas en materia de protección al consumidor y usuario, o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, constituye infracción sancionable por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor⁴⁵. Como se aprecia en el párrafo anterior tanto los consumidores, usuarios y proveedores pueden ser sancionados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por lo que la protección en la respectiva materia es de aplicación para todos los sujetos de la relación de consumo.

Al existir una infracción la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, siguiendo el debido procedimiento administrativo y respetando el derecho de defensa, podrá imponer una sanción a la persona individual o jurídica que cometió dicha infracción, la sanciones a imponer son: Apercibimiento por escrito, que formula el funcionario o empleado público autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, apercibimiento público el cual se podrá en los medios masivos de comunicación, se podrá imponer también multas, las cuales serán calculadas en unidades de multa ajustables que por su siglas es UMAS, el valor de cada unidad de multa ajustable, será

⁴⁴ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículos 90, 92 y 98.

⁴⁵ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 68.

equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, pero con la salvedad que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio. De conformidad con el Acuerdo Gubernativo Número 297-2017, el salario mínimo para las actividades no agrícolas, para el año dos mil dieciocho es de noventa quetzales con dieciséis centavos diarios, haciendo un total de salario mensual de dos mil setecientos cuarenta y dos quetzales con treinta y siete centavos y por último esta la sanción que consiste en la publicación de los resultados de la investigación de un bien o servicio a costa del infractor en un diario de mayor circulación del país.

Es importante indicar que, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para determinar la sanción de multa a imponer debe tomar en cuenta “el tipo de infracción, el riesgo o daño que se causo, la condición económica del infractor, el perjuicio causado, la intencionalidad con que se realizó, si existe reincidencia, la trascendencia que provoco en la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción”⁴⁶.

En el caso que los proveedores no estén de acuerdo con las resoluciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor que pongan fin al procedimiento administrativo podrán impugnarlas a través de “los recursos de revocatoria y reposición”⁴⁷ establecidos en el Decreto Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.

2.5. Información y publicidad de los bienes y servicios en Guatemala.

Los proveedores para tener una adecuada relación de consumo y evitar sanciones posteriores, deben tener conocimiento sobre la información que debe contener cada producto o servicio que fueren a comercializar y la publicidad que se les puede dar a los mismos. Los bienes, productos y servicios que se comercialicen con los consumidores y usuarios deben tener información básica respecto a sus características, siendo cuáles

⁴⁶ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 69, último párrafo.

⁴⁷ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 105.

son sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos que presente, como se debe realizar su consumo o uso, las condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento la cual se debe consignar en la etiquetas, envolturas, envases y empaques, siendo veraz, exacta, clara y visible, consignándola en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan. Los establecimientos comerciales están obligados a poner a disposición del consumidor o usuario, la información de los precios finales entendiéndose con impuestos incluidos y otros gastos en los que se pueda incurrir, de todos los bienes y servicios que ofrecen, esta información se debe colocar de manera visible al público expresada en quetzales.

La publicidad engañosa está prohibida en Guatemala, consiste en inducir al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero, entendiéndose patrimonio como el conjunto de bienes, derechos y obligaciones cuantificables en dinero que una persona tiene. En cuanto a la protección que tienen los consumidores, sobre los bienes deficientes, usados o reconstruidos, los proveedores deben indicar esa circunstancia en forma precisa y notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien, indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

Al respecto sobre la garantía de los bienes la expresión garantizado, garantía o bien cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en qué consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva. Es obligación de los proveedores entregar a los consumidores y usuarios que adquieran un bien nuevo de consumo duradero, un certificado de garantía de uso o funcionamiento. Cuando existan ofertas, promociones, o liquidaciones de temporada de bienes y servicios, los proveedores están obligados a “indicar en su publicidad, el plazo o en su caso el número de unidades o el volumen de mercaderías a

promocionar, así como las condiciones del negocio ofrecido, si en caso no se indica lo anterior el plazo de duración se entenderá que la oferta, promoción y liquidación de temporada, durara hasta por lo menos un mes contado a partir de la difusión del último anuncio.

Si ocurriere el caso en el cual el proveedor anuncia una oferta, promoción o liquidación de temporada y este no cumple con lo indicado anteriormente, el consumidor o usuario podrá, exigir en forma directa al proveedor, el cumplimiento de la obligación, la rescisión del contrato o bien aceptar otro bien de igual o mayor precio o la prestación de un servicio similar, sin desembolsar diferencia alguna”⁴⁸.

Silvia Díaz Alabart indica que, “la finalidad del deber de información no sólo va ligada a la protección de los legítimos intereses sociales y económicos de los consumidores, sino también a la defensa de la competencia. Esa doble finalidad implica que el suministro de dicha información no sólo deba asegurar que el consumidor esté en condiciones de prestar un consentimiento consciente, o tomar una decisión contractual consciente, sino también que sea garantía de transparencia en el sistema económico”⁴⁹. Por lo tanto la información se traslada a través de la publicidad de ahí la importancia que, la información y la publicidad sea clara y de conformidad con la ley con el fin de proteger los intereses económicos de la población.

2.6. Los proveedores en Guatemala.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 3 inciso g) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, proveedor es “aquella persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de

⁴⁸ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículos 24 y 25.

⁴⁹ Díaz Alabart, Silvia, La Protección Jurídica del Consumidor en la Contratación en General, Madrid, España, Editorial Reus S.A., 2015, Págs. 44 y 45.

servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa”⁵⁰. En consecuencia existen varios tipos de personas que fungen como proveedores al hacer la división se puede constatar que la persona individual o jurídica de carácter privado, nacional o extranjera con ánimo de lucro, se refiere a los comerciantes tanto individuales como sociales, los cuales se explican a continuación.

2.6.1. Comerciante individual.

El Autor Jesús Ángel Linares Vesga, hace una reseña sobre los primeros comerciantes en el mundo, indicando que, “los primeros comerciantes de que se tiene noticia son los egipcios quienes intercambiaban pieles, púrpura y otros servicios dentro de la modalidad de trueque, ya sea con las mismas personas de la tribu o a distancia con tribus de otros territorios, posteriormente después aparece el comercio marítimo, en donde los comerciantes ya utilizaban la vía marítima para acercarse a otros pueblos y poder comercializar, en la edad media aparece el derecho comercial escrito, en el que las costumbres se comprobaban mediante consultas hechas a los comerciantes quienes las resolvían por medio de dictámenes. Luego aparecen las corporaciones de Mercaderes o Comerciantes, que vinieron a constituir lo que se ha denominado la Jurisdicción Consular –diferente de la jurisdicción civil o común- y que para algunos autores son consideradas como el antecedente de las actuales cámaras de comercio. Estas Corporaciones estaban conformadas por comerciantes que se integraban para buscar la defensa y el desarrollo de su actividad mercantil”⁵¹.

En virtud de lo anterior, la figura de comerciante data de hace muchos tiempo, por lo que se puede determinar que dicha figura es necesaria dentro de la sociedad, en Guatemala se tiene conocimiento que los mayas también utilizaban el trueque a manera de obtener lo que necesitaban para su subsistencia, así también a lo largo de la historia se nota que hubo una necesidad de que los comerciantes se unieran a efecto de

⁵⁰ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 3 inciso g).

⁵¹ Linares Vesga, Jesús Ángel; Curso de Derecho Comercial, Colombia, Grupo Editorial Ibañez, 2005, Págs. 59, 61 y 62.

proteger sus intereses económicos y evitar que las autoridades vulneraran sus derechos.

Del mismo modo la Autora Gabriela Álvarez Loera, manifiesta que, “La esencia del comercio es el intercambio de mercancías con el propósito de obtener una ganancia. El comercio, como actividad, tiene un inicio tan remoto como la humanidad. El trueque más elemental puede considerarse el antecedente del comercio”⁵². Al igual que el autor anterior, coinciden en que los actos de comercio se realizan desde hace ya mucho tiempo y con ello surgen las personas que distribuían o entregaban las mercancías, aun que utilizaran la figura del trueque, es por eso que el comerciante como tal es muy importante en las actividades de comercio y se puede dividir en comerciante individual y social.

El Artículo 2 del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala –CCG-, se establecen quienes son comerciantes, en el que se indica: “Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: 1º La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. 2º La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. 3º La Banca, seguros y fianzas. 4º Las auxiliares de las anteriores”⁵³. Cabe resaltar que los comerciantes individuales únicamente se pueden dedicar a las primeras dos actividades, puesto que en Guatemala para poder ejercer las actividades de Banca, seguros, fianzas y las auxiliares de las anteriores, se debe tener la calidad de Sociedades Mercantiles.

Los comerciantes individuales deben ser personas hábiles para contratar y obligarse y así ejercer actos de comercio con ánimos de lucro. En conclusión comerciante individual es el ser humano que ejerce en nombre propio y con ánimo de lucro la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de

⁵² Álvarez Loera, Graciela; *Nociones del Derecho Civil y Mercantil*, México, Editorial del Instituto Politécnico Nacional, 2006, Pág. 55.

⁵³ Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala, Artículo 2.

servicios y también la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. Es por eso que se puede determinar que un proveedor puede ser un comerciante individual.

2.6.2. Comerciante social.

El Autor Jesús Ángel Linares Vesga, en su obra menciona el Animus Societates, que consiste en “la intención, el elemento subjetivo o bien la decisión de los asociados de aunar aportes y esfuerzos para crear una sociedad; ánimo éste que se concreta, de manera específica, en la escritura de constitución de la sociedad. Esté Animus Societates presupone un aporte, que puede ser en dinero, en especie o en industria, un fondo común que es la suma de los aportes, o sea el capital social, un beneficio económico y un reparto de utilidades”⁵⁴.

En Guatemala si dos o más personas tienen el Animus Societates, de unirse y realizar actividades comercial, pueden optar por lo que indica el Artículo 3 del CCG, que establece “Las sociedades organizadas bajo forma mercantil tienen la calidad de comerciantes, cualquiera que sea su objeto”⁵⁵

Los autores Luis Eduardo Paredes Sánchez y Oliver Meade Hervert, definen a las sociedades mercantiles como “aquellas personas jurídicas constituidas de acuerdo con las leyes mercantiles, adoptando formalmente dicho carácter, con el objeto de realizar actividades comerciales con ánimos de lucro”⁵⁶. De la definición anterior se desprenden tres aspectos importantes siendo la persona jurídica, que consiste en la unión de dos o más personas que se unen para alcanzar un fin en común, creando un ente distinto a cada una de ellas individualmente consideradas, las leyes mercantiles, al respecto las sociedades mercantiles se encuentran reguladas en el CCG y actividades comerciales

⁵⁴ Linares Vesga, Jesús Ángel, Op. cit. Pág. 170.

⁵⁵ Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala, Artículo 3.

⁵⁶ Paredes Sánchez, Luis Eduardo y Oliver Meade Hervert; Derecho Mercantil, Parte General y Sociedades, México, Grupo Editorial La Patria, 2014, Pág. 80.

con ánimos de lucro, para lo cual se considera que, todas las actividades comerciales van dirigidas a obtener ganancias.

Por lo que el comerciante social puede ser definido como la sociedad organizada bajo una forma mercantil, que ejerce en nombre propio y con fines de lucro la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios, la banca, seguros y fianzas y las auxiliares de estas.

El Artículo 10 del Código de Comercio de Guatemala establece cuales son las sociedades Mercantiles:

“a) La sociedad colectiva.

b) La sociedad en comandita simple.

c) La sociedad de responsabilidad limitada.

d) La sociedad anónima.

e) La sociedad en comandita por acciones”⁵⁷. A continuación se describirá cada una de ellas brevemente.

La sociedad colectiva, es una sociedad mercantil personalista, que se identifica por medio de una razón social, y sus socios responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente. La sociedad en comandita simple, es una sociedad mercantil personalista, que se identifica por medio de una razón social, cuyos socios comanditados responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente, mientras que los socios comanditarios responden de manera limitada conforme a sus aportaciones. La sociedad de responsabilidad limitada, es una sociedad mercantil mixta, que se puede identificar por una razón social o por una denominación social, cuyos socios responden de manera limitada conforme sus aportaciones. La sociedad en comandita por acciones, es una sociedad mercantil capitalista, que se identifica mediante una razón social, cuyos socios comanditados, responden subsidiariamente,

⁵⁷ Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala, Artículo 10.

ilimitadamente y solidariamente y los socios comanditarios responden limitadamente conforme sus acciones. La sociedad anónima es una sociedad mercantil capitalista que se identifica por una denominación social, cuyos accionistas responden de manera limitada conforme sus acciones.

El Autor Julio Santiago Salazar Muñoz, manifiesta sobre la sociedad anónima que, “es la forma más común de organización colectiva mercantil en Guatemala, dada sus características es la forma preferida por los empresarios para fundar una sociedad. Entre sus ventajas más importantes se encuentra que los accionistas no responden de las deudas con su patrimonio personal, sino solamente con el capital aportado, y por otro lado existe la posibilidad de atraer capitales ajenos por medio de la emisión de acciones.

La Ley de extinción de Dominio de este país obliga a que todas las acciones sean nominativas. Estas sociedades pueden efectuar cualquier tipo de actividad comercial, como inversiones o la compraventa de productos o servicios, también pueden manejar contratos, facturas y documentos corporativos, La Asamblea General puede disponer de varias clases de acciones, con preferencias, privilegios, derechos de votos y otras restricciones que deseen. Únicamente los ingresos obtenidos en la República de Guatemala están sometidos al sistema tributario, las sociedades anónimas pueden conservar bienes en propiedad, aportados por los accionistas o comprado por esta y las acciones de la sociedad puedan transferirse libremente”⁵⁸. El investigador está de acuerdo con lo indicado por el Autor anterior, pues si un proveedor consistente en dos o más personas y desea adoptar la forma de comerciante social, es recomendable que lo haga bajo la forma mercantil de sociedad anónima.

⁵⁸ Salazar Muñoz, Julio Santiago; Manual Jurídico Para Empresarios, primera edición, Guatemala, Despacho de Abogados Salazar-Muñoz, 2016, Págs. 15-18.

2.6.3. La empresa

Los autores Roberto Sanromán y Angélica Cruz manifiestan que la empresa es “una institución compleja de índole económica, integrada por distintos elementos: los personales, también denominados *subjetivos*, constituidos por el empresario que aporta su función creadora, su iniciativa, y los empleados, obreros o personal que desempeña alguna actividad física o intelectual que apoya al funcionamiento de la empresa. Al ser conformada por una comunidad de personas, se da una relación jerárquica entre el empresario y los subordinados; tal es el caso de los gerentes (factores) y directores, que ejecutan actos de administración por cuenta y nombre del dueño. Por su parte, los dependientes realizan actividades propias del comercio, por ejemplo, empleado de mostrador, cobrador, vendedores, personal secretarial y demás personal coadyuvante a los fines de la empresa.

Es importante mencionar que el vínculo entre los subordinados y el empresario constituye una relación jurídica que genera derechos y obligaciones en materias laboral y civil al tratarse de la responsabilidad por los actos y hechos que ocasionen daños y perjuicios. Los *elementos objetivos* se identifican con los bienes y derechos que integran el patrimonio de la empresa. Por ejemplo, los bienes constituidos por la maquinaria, implementos, equipo y material de oficina y los derechos como patentes, marcas, clientes, nombre comercial, etcétera”⁵⁹. La definición anterior divide los elementos de la empresa en dos, primero los subjetivos que no son más que los elementos inmateriales, todo aquello que no se puede tocar, denotan también que dentro de la empresa se debe respetar la relación jerárquica para el buen desempeño de la misma, y hacen mención de los elementos objetivos que son los bienes materiales de la empresa.

El Artículo 655 del Código de Comercio de Guatemala, establece lo que es la empresa mercantil e indica que, “se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con

⁵⁹ Sanromán Roberto y Angélica Cruz; Op. Cit. Págs. 5 y 6.

propósito de lucro de manera sistemática, bienes o servicios”⁶⁰. Para explicar lo anterior es necesario dividir dicha definición por partes y encontrar sus respectivos elementos.

Se manifiesta en primer lugar que es un conjunto de trabajo, refiriéndose a un grupo de trabajo de personas, desde lo que puede ser un gerente hasta un dependiente, el conjunto de todas esas personas asignadas para realizar el trabajo en la empresa. Al referirse a los elementos materiales, son aquellos que son perceptibles por medio de los sentidos, como lo puede ser el establecimiento, la mercadería, el dinero, el mobiliario y equipo entre otros. Los valores incorpóreos de una empresa, son aquellos bienes que no son perceptibles por los sentidos, pero si son cognoscibles por el pensamiento, siendo estos los derechos de autor y de inventor, todo lo anterior se realiza de manera coordinada y sistemática, con el objeto de ofrecer al público algún bien o servicio y así obtener una ganancia.

La naturaleza jurídica de la empresa mercantil es que se reputa como un bien mueble, por lo que la misma puede ser enajenada de dos formas y va a depender de quien sea el propietario de la misma. Si el propietario es una sociedad mercantil, se realizará a través de las formalidades establecidas para la fusión de sociedad y si el propietario es un comerciante individual se deberán realizar publicaciones de la misma en el Diario Oficial y en otro de mayor circulación en el país, se deben esperar dos meses a que no haya oposición y si no la hay se procederá a realizar la escritura de enajenación y su debida inscripción en el Registro Mercantil.

A requerimiento del investigador la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, informó sobre qué acciones o actividades realiza el Estado para proteger los derechos de los proveedores, a lo que a través del oficio número DIP-052-2018 de fecha veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho, indicaron que “a los proveedores se les otorgan capacitaciones sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en las cuales se explica el funcionamiento y campo de acción de la Dirección de Atención y

⁶⁰ Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala, Artículo 655.

Asistencia al Consumidor”⁶¹. Lo anterior no es suficiente para la debida protección de los derechos de los proveedores pues como se indico antes, los proveedores también tienen derechos y los mismos deben ser protegidos adecuadamente y respetados tanto por parte del Estado como de los consumidores y usuarios.

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

Antes de la presente Ley de Protección al Consumidor y Usuario, existieron otras leyes que regulaban lo relativo a la protección del consumidor y el usuario. En el año de mil novecientos cuarenta y cinco el Congreso de la República de Guatemala emitió el Decreto Número 90 el cual decretaba la Ley de Emergencia Económica la cual contenía nueve artículos e indicaba que, no podían ser objeto de acaparamiento, de especulaciones indebidas, de precios excesivamente altos ni de ganancias inmoderadas, los artículos de primera necesidad y los elementos de consumo y uso ordinarios entre los cuales están los víveres, la ropa, el calzado, drogas y medicinas, combustibles, materiales de construcción, herramientas, maquinaria, semillas y elementos agrícolas, libros y útiles escolares y demás artículos que puedan ser considerados vitales o primordiales para el normal desenvolvimiento de la vida del país. Así también de la misma manera se protegía los alquileres y rentas y las tarifas de transportes de servicios de utilidad pública. Sin embargo en dicha ley no se promovían derecho a los proveedores y mucho menos la libertad de industria, comercio y trabajo.

Posteriormente en enero del año mil novecientos ochenta y cinco el Jefe de Estado y Ministro de la Defensa Nacional el General de División Oscar Humberto Mejía Victores, emitía el Decreto Número 1-85, Ley de Protección al Consumidor, el cual constaba de 18 Artículos de los cuales 3 fueron declarados inconstitucionales en el año de mil novecientos ochenta y seis, el objeto de la misma era controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del

⁶¹ Oficio número DIP-052-2018, de fecha 24 de mayo de 2018, suscrito por Francisco Javier Pineda Cong, Información Pública Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

país, así como establecer delitos económicos y las sanciones correspondientes, dicha ley era aplicada a toda persona individual o jurídica que cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida o calidad en los productos y servicios esenciales, en esta Ley tampoco se les otorgaban derechos a los proveedores. A diferencia de la Ley de Emergencia Económica, la Ley de Protección al Consumidor por ser una Ley creada en un Gobierno de Facto era más rígida, ya que contenía delitos económicos los cuales eran sancionados hasta con penas de prisión de seis meses a tres años. Otro de los aspectos que destacaban en dicha Ley era que las autoridades competentes para la aplicación de la misma contarían con el apoyo de la fuerza pública siempre que fuera necesario.

En el año dos mil tres el Congreso de la República de Guatemala, emitió el Decreto Número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual fue publicada el Diario de Centro América el 11 de marzo de 2003, esta Ley que actualmente se encuentra vigente, por lo que en el presente trabajo de investigación se hace necesario realizar un análisis concreto a la misma.

Atendiendo a los considerandos de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la misma fue creada en virtud de lo que establece el Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, es una obligación fundamental del Estado defender a los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, es decir otorga una protección fundamental a los consumidores y usuarios para que los productos o servicios que adquieran tanto los producidos internamente como los de exportación sean de calidad y continua estableciendo que esto con el objeto de garantizar su salud, seguridad, y legítimos intereses económicos, así también dicha Ley se creó en base a que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Organización de las Naciones Unidas –ONU-.

Se hace mención particular que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la Nación, por lo que se indica que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores y de esa cuenta se decretó la actual Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Dicha Ley consta de 113 Artículos, es una Ley más acorde a la realidad de los consumidores y usuarios de Guatemala y se encuentra dividida por nueve capítulos, es importante detenerse a analizar el objeto de la misma, puesto que se indica en su Artículo uno que tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, así como establecer las infracciones sus sanciones y los procedimientos aplicables a la materia. Indica además que las normas de esa Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público, la misma Ley no deja desprotegidos a los proveedores, pues también le otorga derechos, y la posibilidad de ejercer su derecho de defensa ante cualquier eventualidad. Esta Ley se aplica a todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores o usuarios dentro del territorio nacional.

En cuanto a los derechos que se le otorgan a los consumidores, usuarios y proveedores, es notable la tutelaridad a los dos primeros, pues es significativa la diferencia de derechos entre los sujetos de la relación de consumo, cabe resaltar que no se deja desprotegido al proveedor, lo cual es importante para el adecuado desarrollo económico del país. En cuanto a lo que se refiere a servicios públicos se hace mención que los mismos se regulan por cada una de las leyes que pudieran existir, y la Ley de protección al Consumidor y Usuario solo se aplicara supletoriamente. Se prohíbe la publicidad engañosa, lo cual es importante ya que con eso no solo se protege al consumidor o al usuario sino de igual forma a los proveedores ya que con eso se evita la competencia desleal. La Ley protege lo referente a la información y publicidad de los

bienes y servicios, estableciendo normas adecuadas que se deben cumplir, estableciendo para el efecto que información básica deben contener los mismos, así como los precios y la forma en que las promociones y ofertas se deben dar.

La Ley contempla la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor siendo el órgano encargado responsable de la aplicación de la misma, se estableció que dicha Dirección depende totalmente del Ministerio de Economía. Entre las atribuciones más importantes de esa Dirección está la de aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios.

Actualmente han trascurrido más de 15 años de entrada en vigencia la actual Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a criterio del investigador se hace necesario dos situaciones, la primera es que los legisladores deben de entrar a conocer las iniciativas de ley en materia de defensa del consumidor y del usuario ya que el comercio es cambiante y con ello las leyes deben cambiar, la segunda, si bien es cierto la defensa de los consumidores y usuarios es tutelar frente a los proveedores, estos últimos deben gozar de más derechos que permitan que la economía en Guatemala se desarrolle de mejor manera, respetando el debido derecho de defensa y de esa forma los consumidores y usuario no se puedan aprovechar.

De lo examinado en el presente capítulo se puede concluir que la protección del consumidor, usuario y proveedor es importante para los guatemaltecos, por lo que deben existir no solo leyes que regulen esa debida protección, sino entidades que efectivamente protejan sus derechos otorgándoles seguridad jurídica adecuada a los mismos.

Capítulo 3

Derecho Comparado en la protección al consumidor, usuario y proveedor

Es menester analizar el Derecho Comparado sobre la protección que se le otorga al consumidor, usuario y proveedor entre la normativa de los Estados Unidos Mexicanos, El Salvador, en relación al país de Guatemala, derivado que es importante examinar lo referente a ese tema, partiendo desde las generalidades del Derecho Comparado como tal, demostrando la importancia de utilizarlo en las investigaciones, posteriormente estudiar la legislación de los Estados Unidos Mexicanos y de El Salvador en relación a la de Guatemala, en materia de protección al consumidor, usuario y proveedor. El Autor Roberto Scarciglia indica, “¿Por qué comparar? A esta pregunta se podría responder con que la comparación jurídica básicamente es libre en sus fines, cuando a través de ella se procede a confrontar y a valorar posteriormente los formantes pertenecientes a ordenamientos diferentes”⁶².

3.1. Generalidades.

Se compara la protección que se le otorga a los consumidores, usuarios y proveedores en México y El Salvador con relación a Guatemala, por lo que se debe explicar de forma general que es el Derecho Comparado y para que se utiliza el mismo. Se inicia con la historia del Derecho Comparado, ya que se debe explicar cómo ha ido evolucionando hasta la actualidad y lo importante que ha sido para la creación de las diferentes legislaciones en muchos países, se puede dividir en cuatro etapas las cuales son: El Período Antiguo, la Edad Media, el Renacimiento y del siglo XVII al siglo XX.

Sobre el Período Antiguo, el Autor Roberto Scarciglia manifiesta lo siguiente: “tuvo su inicio con la consolidación de leyes consideradas superiores por el prestigio que las rodeaba y por el haber sido imitadas o trasplantadas. Parece verosímil que los legisladores más conocidos de la Antigüedad como Licurgo en Esparta (750 a. C.) y Solón en Atenas (594 a. C.) habrían, con los viajes, estudiado y comparado las

⁶² Scarciglia, Roberto, Introducción al Derecho Constitucional Comparado, Madrid, Editorial Dykinson, S.L., 2011, Pág. 69.

instituciones de otros países, de manera análoga a lo que habían hecho los romanos, redactores de las XII Tablas, quienes habían tenido en cuenta además de la obra de Licurgo y Solón, también las de otros legisladores como Zaleuco de Locri (660 a. C.), Dracón (620 a. C.), Caronda de Catania (550 a. C.) y Gortina de Creta (500 a. C.). Ninguna de las antiguas legislaciones tuvo sin embargo la importancia de la Ley de las XII Tablas, que fue un modelo conocido en muchos países, a diferencia de otros códigos más antiguos. Estas normas antiquísimas constituían más que nada reglas de carácter moral y su finalidad fue más bien «el triunfo práctico del Derecho absoluto», antes un convencimiento de utilizarlas como referentes comparados en el sentido en que lo entendemos hoy. Como alguien ha observado con agudeza, historiadores y poetas, aun siendo los primeros recopiladores de legislaciones comparadas, no sólo no nos anuncian nada en general, ni científico, si se deja a un lado la vaga intención común de satisfacer esa curiosidad tan presente en los hombres de conocerse mutuamente⁶³.

En ese sentido desde la época antigua se ha tratado de comparar las distintas legislaciones, sin embargo con el transcurso del tiempo dicha comparación se ha perfeccionado. En la Edad Media y el Renacimiento, se compararon los principios del Derecho longobardo con los del Derecho romano, mientras que en el Renacimiento se publicaron obras de comparación entre el Derecho romano y el Derecho indígena, especialmente tras el descubrimiento de América, como se puede apreciar desde hace mucho tiempo el Derecho Comparado ha sido utilizado para comparar las distintas legislaciones de varios países.

Manuel Ossorio, en el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, define al Derecho comparado como “una Ciencia cuyo objeto es el estudio de las semejanzas y diferencias entre los ordenamientos jurídicos de dos o más países”⁶⁴. Es importante indicar que a través del Derecho Comparado se procede a confrontar y valorar los formantes pertenecientes a distintos ordenamientos jurídicos.

⁶³ *Ibíd.*, Págs. 28 y 29.

⁶⁴ Ossorio Manuel, *Op.cit.*, Pág. 420.

Por su parte Antonio Sánchez-Bayón indica que el Derecho Comparado es “aquella parte de la ciencia jurídica, que se ocupa del estudio conjunto de los sistemas jurídicos de multiplicidad de países, analizándolos como modelos de respuesta a problemas jurídicos coincidentes, que son definidos en términos generales para que más tarde puedan adaptarse a las diversas coyunturas particulares”⁶⁵.

El Derecho Comparado estudia el conjunto de normas jurídicas y principios que regulan lo referente al estudio jurídico de los diversos sistemas, instituciones u ordenamientos jurídicos de diversos países, con el fin de determinar sus semejanzas y diferencias y tiene por objeto comparar desde los aspectos históricos de un país con otro en las distintas épocas, hasta las garantías constitucionales, jurisprudencia entre otros, para que quien este comparando pueda abstraer lo más importante y lógico para su país y encuadrarlo dentro del ordenamiento jurídico y así crear normas jurídicas adecuadas si fuera el caso o realizar la investigación correspondiente.

3.2. Legislación de los estados Unidos Mexicanos.

En 1985 fueron aprobadas las Directrices para la protección al Consumidor, en la Organización de las Naciones Unidas, las cuales fueron utilizadas por México para crear el marco jurídico en el que ese país actualmente protege los derechos de los consumidores. En México la protección a los consumidores y usuarios está regulada por la Ley Federal de Protección al Consumidor – LFDPC-, la cual fue publicada en el año mil novecientos noventa y dos, cuyo objeto 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, es importante indicar que en México no se hace la diferencia entre consumidores y usuario sino que define al consumidor como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

⁶⁵ Sánchez-Bayón, Antonio, Sistema de derecho Comparado y Global: De las Familias Jurídicas Mundiales al Nuevo Derecho Común, Valencia, Tirant Lo Blanch, 2012, Pág. 37.

Dicha Ley recoge “principios básicos que se deben tener en las relaciones de consumo los cuales son los siguientes:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos; la protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;
- e) 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;
- f) El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- g) 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;
- h) 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;
- i) El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento;

- j) La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;
- k) 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”⁶⁶.

Es claro que al detenerse en la redacción del artículo que establece los principios básicos en las relaciones de consumo, los legisladores básicamente se refieren a los derechos de los consumidores, tanto que en el párrafo siguiente indican que, los derechos previstos en esa Ley no excluyen a otros.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, contiene ciento treinta y cinco artículos, y cinco transitorios, divididos en quince capítulos los que regulan lo relativo a las disposiciones generales de la misma, las autoridades en la relación de consumo, la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios, las promociones y ofertas de los proveedores, sobre la venta a domicilio, mediata o indirecta, de los servicios que se presten, las operaciones a crédito, operaciones con inmuebles, derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, las garantías a que están afectos los bienes o servicios, los contratos de adhesión, el incumplimiento de no devolver el precio por pagos hechos en exceso, la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, los procedimientos administrativos, conciliatorios y arbitrales, sanciones y los recursos administrativos.

Las autoridades específicas encargadas de la protección al consumidor en México son la Secretaría de Economía y la Procuraduría Federal del Consumidor –PROFECO-. La Secretaría de Economía es la encargada de determinar las políticas de protección al

⁶⁶ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículo 1.

consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado de México, con el objeto de favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores.

De conformidad con los artículos 20, 21, 22 y 23 de la LFPC, 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. La ciudad de México será el domicilio de la PROFECO, pero esta podrá establecer delegaciones en todas las entidades federativas y el Distrito Federal. Su organización interna se realizará de manera desconcentrada para los asuntos a su cargo, teniendo oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes para el correcto desempeño de sus actividades. Para el ejercicio de sus funciones el patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor está integrado por los bienes con que ya cuenta, los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación, los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, los ingresos que perciba por los servicios que proporcione, y los demás bienes que pueda adquirir por cualquier otro título legal”⁶⁷.

Está a cargo de un Procurador Federal del Consumidor, “el cual representa legalmente a la Procuraduría Federal del Consumidor, y es el encargado de otorgar poderes a servidores públicos de la misma, para que la representen en asuntos administrativos o judiciales, debe nombrar y remover al personal que presta sus servicios en la Procuraduría Federal del Consumidor, señalándole sus funciones y las remuneraciones que obtendrán, creara unidades para el buen funcionamiento de la institución, otorgándoles su competencia, debe establecer los criterios para la imposición de sanciones. El Procurador Federal del Consumidor es designado por el Presidente de la

⁶⁷ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículos 20 al 23.

República de México, y tiene que ser ciudadano mexicano y poseer el título de licenciado en derecho, así como haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas, relacionadas con la defensa de los consumidores”⁶⁸.

De conformidad con el Artículo 24 de la LFDPC, “la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene las siguientes atribuciones:

- a) Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- b) Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- c) Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- d) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- e) Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;
- f) Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
- g) Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;
- h) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

⁶⁸ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículos 27 y 28.

- i) Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- j) Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
- k) Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;
- l) Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;
- m) Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;
- n) Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;
- o) Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;
- p) Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

- q) Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;
- r) Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;
- s) Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;
- t) Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;
- u) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;
- v) Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;
- w) Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;
- x) En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante

la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;

- y) Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;
- z) Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;
- aa) Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud o la seguridad del consumidor; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;
- bb) Retirar del mercado los bienes o productos, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor, cuando los proveedores hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;
- cc) Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;

dd) Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas oportunamente”⁶⁹.

Como se puede apreciar los legisladores otorgaron varias atribuciones a la Procuraduría Federal del Consumidor, con el objeto que siendo una autoridad administrativa pueda proteger los derechos de los consumidores. A la Procuraduría Federal del Consumidor se le ha otorgado la facultad de aplicar medidas precautorias, siempre que estime que se pueda afectar o bien se esté afectando la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, las medidas a aplicar pueden ser: inmovilización de envases, bienes, productos y transportes, el aseguramiento de bienes o productos que se comercialicen fuera de un establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables al caso, la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente que ponen en riesgo la vida o salud de los consumidores, la colocación de sellos e información de advertencia, ordenar la suspensión de información o publicidad a los proveedores y emitir alertas a los consumidores así como dar a conocer las de otras autoridades sobre productos defectuosos o dañinos.

La Procuraduría Federal del Consumidor, en base a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, podrá practicar la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios.

De conformidad con el Artículo noventa y siete de la Ley Federal de Protección al Consumidor, “Cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley (...) (...) La denuncia podrá presentarse por escrito, de

⁶⁹ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículo 24.

manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio”⁷⁰. Por otro lado el Artículo noventa y nueve de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que, “La Procuraduría Federal del Consumidor, recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta Ley, las cuales podrán presentarse de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio (...)”⁷¹.

De esa cuenta la Ley Federal de Protección al Consumidor, menciona dos formas por las cuales se pueden reclamar las vulneraciones a los derechos de los consumidores, a través de la denuncia o la queja. La Procuraduría Federal del Consumidor hace una distinción sobre estas indicando “que la denuncia son actos u omisiones, por parte de un proveedor que afectan los intereses de una colectividad de consumidores. Por ejemplo, si no tiene sus precios exhibidos y no los respetan, si no dan kilos de a kilo, cuando un producto se anuncia por medio de publicidad engañosa si no entregan notas o comprobantes, si condiciona o niega la venta o un servicio, si aplican cargos o redondeos sin consentimiento del consumidor, si discrimina o selecciona personas, si obliga al pago de propina, si incumple con las ofertas o promociones ofrecidas, si incumple con las Normas Oficiales Mexicanas, si incumple con términos o condiciones de venta, si vende productos con fecha de caducidad vencida y si utiliza instrumentos de medición no ajustados o calibrados. Se atienden de oficio mediante una verificación de establecimiento. Por el contrario la queja busca directamente del proveedor el resarcimiento o cumplimiento de obligaciones lo cual se atiende a través de una audiencia de conciliación entre los proveedores y la población consumidora”⁷².

Los medios a través de los cuales los consumidores mexicanos pueden interponer su denuncia o queja son “el teléfono del consumidor (Telcon), Facebook, por escrito en cualquier oficina o delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor, de forma

⁷⁰ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículo 97.

⁷¹ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículo 99.

⁷² Procuraduría Federal del Consumidor, servicios, ¿Qué es una denuncia?, México, 2015, https://www.profeco.gob.mx/Servicios/quejas_denun.asp, 10 de enero de 2018.

personal y verbal en cualquier oficina de la Procuraduría Federal del Consumidor, chat en línea, Twitter @profeco, aplicación para celular denominada Profeco en 30, y también al correo electrónico denunciasprofeco@profeco.gob.mx⁷³.

Cuando la Procuraduría Federal de Consumidor reciba quejas o denuncias, deberá iniciar el “procedimiento administrativo respectivo, “notificara al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos. Posteriormente se lleva a cabo la primera audiencia señalando día y hora para la celebración de la misma, por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor, esto con el objeto de procurar avenir los intereses de las partes, es importante indicar que la audiencia de conciliación podrá celebrarse vía telefónica o bien por otro medio idóneo. Se señalará una segunda audiencia en el caso que el proveedor no se presente a la primera audiencia, en el plazo de diez días, en caso que el proveedor no vuelva a asistir se tendrá por presuntamente cierto por el reclamante. Si es el reclamante el que no acude a la audiencia de conciliación y este no presenta excusa válida dentro de los siguientes 10 días a la fecha de audiencia, se tendrá por desistido de la reclamación y ya no podrá presentar otra ante la Procuraduría Federal del Consumidor”⁷⁴.

De acuerdo con el artículo 114 segundo párrafo de la LFPC, el conciliador podrá “requerir la emisión de un dictamen a través de las cuales se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual”⁷⁵. La Procuraduría Federal del Consumidor, podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen antes indicado, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de autoridad judicial, ante la que el proveedor puede contravenir el monto del título,

⁷³ Procuraduría Federal del Consumidor, servicios, ¿Qué es una denuncia?, ¿Cómo presentar una denuncia?, México, 2015, https://www.profeco.gob.mx/Servicios/quejas_denun.asp

⁷⁴ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículos 103, 111 y 112.

⁷⁵ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículos 114 segundo párrafo.

presentar pruebas y oponer excepciones. En caso de no haber conciliación, “el conciliador les indicara si es de su conveniencia que acudan al arbitraje para solucionar el conflicto”⁷⁶. La Procuraduría Federal del Consumidor, podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores, cuando los interesados así lo designen, aun cuando no hayan recurrido a la conciliación o que exista una reclamación.

El artículo 123 de la LFPC, contiene lo referente al procedimiento por infracciones a dicha Ley, en el que se “notificará al presunto infractor de los hechos y le otorgara el termino de diez días para que entregue sus pruebas y manifieste lo contrario, cuando se hayan diligenciado todas las pruebas, se le notificara al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días siguientes y posteriormente la Procuraduría Federal del Consumidor resolverá dentro de los quince días siguientes”⁷⁷.

Las sanciones consisten en multas dinerarias que varían según la infracción en casos que sean particularmente graves se podrá sancionar al proveedor infractor con la clausura del establecimiento total o parcial, la cual podrá ser de hasta noventa días más la multa que se imponga las cuales se encuentran establecidas del artículo 125 al 129 de la LFPC.

De lo examinado en el presente capítulo se puede describir que México es un país que se interesa por los derechos de los consumidores, en la que tienen una institución fuerte, independiente y descentralizada con las suficientes atribuciones para resguardar, promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entendiéndose entre consumidores y proveedores.

⁷⁶ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículo 116.

⁷⁷ Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículo 123.

3.3. Legislación de El Salvador.

En la República de El Salvador es el Decreto Número 776 de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Ley de Protección al Consumidor, la que protege a los consumidores y usuarios. Es importante indicar que dentro de la Ley antes indicada se refiere a consumidor o usuario, sin embargo no se hace la diferenciación como tal. Dicha Ley tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores y es de aplicación a todos los consumidores y proveedores que comercialicen bienes o contraten servicios. La Ley de protección al consumidor tiene la particularidad que es de aplicación inclusive a las sociedades nulas, irregulares o de hecho.

La Ley de Protección al Consumidor establece derechos básicos a los consumidores indicados en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor -LPC-, siendo los siguientes:

- a) Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo establecido en el literal C del Art. 58 de esta Ley;
- b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;
- c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación;
- d) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en el Inc. 4° del Art. 31 de esta Ley;
- e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;
- f) Ser educado e informado en materia de consumo en la forma en que se establece en el Capítulo VI del presente Título; así como agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses;
- g) Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;

- h) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios, que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;
- i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta Ley;
- j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
- k) Defender sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;
- l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;
- m) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos;
- n) Recibir de parte del proveedor una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos;
- o) A que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito; y
- p) Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente Ley⁷⁸.

Los derechos anteriores son de “carácter irrenunciable”⁷⁹. La legislación salvadoreña en el artículo 5 de la LPC, contempla que las personas con discapacidad física, mental,

⁷⁸ Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículo 4.

sicológica o sensorial, en tanto consumidoras, gozarán de especial protección por parte de todos los Órganos del Estado y, en especial, por parte de la Defensoría del Consumidor. Es importante indicar que dentro de la Ley de Protección al Consumidor no se otorgan derechos de los proveedores a diferencia de la legislación de Guatemala. Sin embargo si contiene obligaciones de los proveedores que consisten en:

“a) No utilizar sustancias prohibidas por los tratados vigentes, las leyes, reglamentos o según las listas establecidas por el Órgano Ejecutivo u otras instituciones del Estado, en los límites de sus competencias;

b) No tener o almacenar productos prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas;

c) Cumplir con las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización;

d) No vender o suministrar productos envasados, empacados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos;

e) Retirar o suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas aplicables o que suponga un riesgo previsible para la vida, salud o seguridad de las personas;

f) Cumplir las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar la seguridad física de las personas, prestando al respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento en sus locales o instalaciones;

g) Cumplir las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad, tratándose de transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, en especial los destinados a menores;

h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones.

⁷⁹ Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículo 5.

i) Entregar gratuitamente a la Defensoría la o las muestras requeridas de productos para la verificación del cumplimiento de la Ley, reglamentos y normas técnicas de carácter obligatorio”⁸⁰.

La legislación salvadoreña, otorga a los consumidores la facultad de derecho de retracto de un contrato que consiste en que el consumidor puede dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar. Igualmente se otorga una protección especial al consumidor en el comercio electrónico. Se estipula en la misma además lo referente a las cláusulas abusivas indicando que son todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes. Al igual que en la legislación guatemalteca El Salvador contempla lo referente a que debe existir una educación en materia de consumo.

En El Salvador cuando un proveedor comete una infracción se le podrá imponer una sanción claro esta goza del derecho de defenderse ante esa imposición, “las sanciones que se les pueden aplicar son: multas, decomisos y destrucción de mercadería, retiro o cesación definitiva de publicidad, o bien el cierre temporal de los establecimientos”⁸¹.

En Guatemala la entidad encargada de la aplicación de la Ley en materia de defensa de protección al consumidor y usuario es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, una institución completamente dependiente del Ministerio de Economía, mientras que en El Salvador es la Defensoría del Consumidor, la cual es una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio

⁸⁰ Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículo 7.

⁸¹ Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículos 45 al 51.

propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Tiene las siguientes facultades:

- a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;
- b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;
- c) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;
- d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;
- e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;
- f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;
- g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;
- h) Velar porque en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;
- i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;
- j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;

- k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;
- l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;
- n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;
- o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;
- p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;
- q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos⁸².

La Defensoría del Consumidor, está organizada administrativamente con los siguientes órganos de dirección, “el presidente de dicha Dirección, el Consejo Consultivo, el Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas”⁸³. El presidente de la Defensoría del Consumidor es nombrado por el “Presidente de la República al igual que los tres miembros del Tribunal Sancionador, el cual es un tribunal de tipo administrativo que se encarga de instruir los procedimientos sancionatorios en materia

⁸² Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículo 58.

⁸³ Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículo 61.

de protección al consumidor y de imponer las sanciones o de resolver lo que corresponda”⁸⁴.

En el país de El Salvador cuando exista un riesgo inminente a los derechos a la vida, salud, seguridad y medio ambiente en el consumo o uso de bienes o servicios, el Presidente de la Defensoría podrá decretar medidas cautelares de oficio. Entre las medidas cautelares que pueden adoptarse se encuentran, el retiro o suspensión provisional de la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios, el decomiso provisional de bienes peligrosos, adulterados, deteriorados o falsificados, ordenar el cese de actividades prohibidas en la ley u ordenar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma y la rendición de fianza suficiente para garantizar los resultados de los procedimientos.

Para la solución de conflictos entre consumidores, usuarios y proveedores existen tres procedimientos:

- a) Conciliación o mediación que se lleva a cabo en el centro de soluciones de controversias de la Defensoría del Consumidor.
- b) Arbitraje.
- c) Procedimiento sancionatorio.

Cabe resaltar que en el caso del procedimiento sancionatorio, si un proveedor no está de acuerdo con las resoluciones definitivas del tribunal sancionador. Los cuales se encuentran establecidos en los artículos 111, 115, 119 y 143.

3.4. Comparación con la Legislación de Guatemala.

Para una mejor comprensión en la comparación de protección al consumidor, usuario y proveedor, de las legislaciones de México y El Salvador en relación Guatemala, el investigador realizó un cuadro de cotejo que se adjunta como anexo a la presente

⁸⁴ Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículo 66 y 80.

investigación, a efecto de comparar la protección que se le da a los sujetos de la relación de consumo, en los países ya indicados.

Sin embargo es importante indicar, en cuanto a la Ley específica en materia de protección al consumidor, usuario y proveedor, de los tres países anteriores, la Ley fue creada por un Congreso, siendo la de Guatemala la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Protección al Consumidor, y la de El Salvador, Ley de Protección al Consumidor. En cuanto al objeto de las leyes las mismas promueven y protegen los derechos de los consumidores y usuarios, sin embargo en México y El Salvador, se procura la equidad, certeza y seguridad en las relaciones entre los proveedores y consumidores, otorgándole protección al proveedor. En cuanto a los sujetos de la relación de consumo, en la Legislación de Guatemala y El Salvador se contempla a los consumidores, usuarios y proveedores, en la Legislación mexicana únicamente a consumidores, quienes se manifiesta que comercializan bienes y prestan servicios y proveedores.

En las tres legislaciones se permite la constitución de “organizaciones de consumidores y usuarios”⁸⁵, quienes se encargan de velar por la defensa en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, sin embargo ninguna de las leyes anteriores promueven organizaciones de defensa de los proveedores. En cuanto a las instituciones específicas encargadas de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, Guatemala dicha atribución está a cargo de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, siendo una dependencia del Ministerio de Economía, a diferencia de México y El Salvador que dichas instituciones son órganos descentralizados, a los que se les concede independencia en su actuar otorgándoles personalidad jurídica y patrimonio propio. El nombramiento de las

⁸⁵ En Guatemala: Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 6.

En México: Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Artículo 1 numeral romano XI.

El Salvador: Decreto Número 776, Ley de Protección al Consumidor, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Artículo 162.

personas que dirigen dichas instituciones, son significativas y realzan importancia únicamente en México y El Salvador pues las realiza el Presidente de la República, mientras que en Guatemala lo hace el Ministro de Economía

En cuanto a las sanciones impuestas por infracciones cometidas en contra de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, Guatemala como sanción más severa impone una multa, en México y El Salvador se permite la clausura total o parcial de los establecimientos comerciales, el decomiso y destrucción de mercancía vencida y la prohibición de comercialización de bienes. Los procedimientos para la solución de conflictos entre consumidores, usuarios y proveedores son similares en las tres legislaciones, pues establecen la conciliación directa, el arbitraje o bien si no se opta por ninguna de esas dos opciones, el procedimiento administrativo sancionatorio, en contra de las resoluciones emitidas en este procedimiento se podrán interponer los recursos respectivos.

La legislación de Guatemala no permite que se puedan decretar medidas cautelares en casos de presuntas violaciones a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, sin embargo en las legislaciones de México y El Salvador si se pueden decretar dichas medidas. Un aspecto importante a resaltar de la Legislación de Guatemala en relación a los otros dos países es que es el único que le otorga derechos específicos a los proveedores.

Capítulo 4

La seguridad jurídica de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala

La seguridad jurídica de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, se valora desde un punto de vista doctrinario y legal, es importante examinar lo referente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en cuanto a sus atribuciones, jerarquía, régimen económico y financiero, el control y fiscalización de la misma, y los programas para los consumidores, usuarios y proveedores que existen, así como hacer referencia en cuanto a la Organización Mundial del Comercio y la Organización de las Naciones Unidas, en las relaciones de consumo, la libertad de industria, comercio y trabajo como un derecho constitucional de los proveedores, hacer mención de cuáles son los sistemas de organización de los órganos públicos y la conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, conforme lo establecido en el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario

4.1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se creó en el año de mil novecientos noventa y cinco a través del Acuerdo Gubernativo 425-95 de fecha cuatro de septiembre de mil novecientos noventa y cinco, como una dependencia del Ministerio de Economía, en la que le otorgaron la competencia para dirigir y ejecutar las actividades y atribuciones del Ministerio antes indicado, tendientes a atender al consumidor y usuario, teniendo atribuciones para orientar, asistir e informar en todo lo relacionado con la calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios, así como en lo relacionado con la organización de los consumidores. En ese tiempo la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sustituyó a la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía.

Actualmente el Artículo 53 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece que, “se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozara de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia”⁸⁶.

El Artículo anterior se determina que, se crea una Dirección que con anterioridad ya existía, dejándola siempre como una dependencia del Ministerio de Economía que aunque se indica que goza de independencia funcional y técnica, está bajo la autoridad y potestad del Ministerio de Economía y son los Ministros de Estado los funcionarios titulares de los ministerios y los de superior jerarquía dentro de cada uno de ellos, por lo que la independencia que se menciona es cuestionable.

Tiene competencia en todo el territorio nacional por lo que no existe excusa de no atender a ningún consumidor o usuario, ya sea que encuentren en cualquier lugar del país, la dependencia es total responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los reglamentos que se creen, otorgando la correcta, siempre sin perjuicio de las funciones que le corresponde a los tribunales de justicia en virtud de la garantía de independencia judicial.

La misión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor consiste “en promover, divulgar y defender los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, fomentando el desarrollo de una cultura de consumo responsable y de conocimiento en el ejercicio de sus derechos mientras que la visión es ser la Institución líder que vele por los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, con presencia en los departamentos y municipios del territorio nacional, tiene como estrategias procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego

⁸⁶ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 53.

a la leyes en materia de protección al consumidor y deberá atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado”⁸⁷.

Para cumplir con lo anterior las principales dependencias de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor son las siguientes:

1. “El Departamento de Verificación y Vigilancia, que tiene a su cargo realizar las acciones de seguimiento a las denuncias; asimismo, supervisar, investigar y visitar establecimientos comerciales y de servicios, constatando el cumplimiento a la normativa nacional en materia de derechos del consumidor y usuario.
2. El Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, que es el que se encarga de la promoción y difusión de los derechos de los consumidores. Asimismo, diseña y formula materiales de educación y promoción sobre éstos derechos, tales como: afiches, trifoliales y revistas.
3. El Departamento de Servicios al Consumidor, es el encargado de recibir las quejas de usuarios y consumidores por las diferentes vías, así como la atención personalizada en el Centro de Atención de Quejas (ubicado en el 3er. nivel de la Plaza zona 4).
4. Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, que es el que se encarga de la coordinación a nivel departamental en todo el territorio del país.
5. Departamento Jurídico, es el que se encarga del apoyo legal a la Dirección”⁸⁸.

4.1.1. Atribuciones.

Al respecto es el Artículo 54 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la Republica de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que establece que, “son atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor las siguientes:

⁸⁷ Ministerio de Economía, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Misión y Visión, Guatemala, 2017, <http://www.diaco.gob.gt/site/index.php/mision-y-vision2>, 3 de abril de 2018.

⁸⁸ Ministerio de Economía, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Misión y Visión, Guatemala, 2017, <http://www.diaco.gob.gt/site/index.php/informacion/funciones-de-las-dependencias-de-la-diaco2>, 3 de abril de 2018.

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

- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- t) Registrar de oficio los contratos de adhesión⁸⁹.

Como se puede notar en las atribuciones de la DIACO, la mayoría son a favor de los consumidores y usuarios, como lo es que desde el principio se deja claro que dicha Dirección velará por el respeto y el cumplimiento de los derechos de estos. No obstante también es atribución de la DIACO aplicar las medidas necesarias para lograr la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios, por lo que ese es el fin principal que debe perseguir la DIACO, proteger a los consumidores y usuarios pero sin dejar de lado esa seguridad jurídica que como Estado de Guatemala se debe otorgar a la relación de consumo, a efecto de lograr el desarrollo económico de la Nación.

⁸⁹ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 53.

4.1.2. Órganos jerárquicos.

El Autor del Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales Manuel Ossorio, define la palabra jerarquía como “En una de las acepciones que da la academia orden o grados de personas y cosas. El concepto es, pues, amplísimo; pero, si bien pudiera aplicarse a las empresas privadas (gerente respecto al ingeniero, ingeniero respecto al capataz, capataz respecto al obrero), no es costumbre referir esa palabra a tal tipo de actividades, sino que hacer relación directa a los empleados y funcionarios de la administración pública, sea nacional, provincial o municipal. En el Derecho Administrativo tiene destacada importancia por cuanto de las resoluciones del inferior puede recurrirse jurídicamente ante el superior. El concepto se aplica a las fuerzas armadas y también al clero”⁹⁰.

Atendiendo al orden o grados de personas y en relación directa a los empleados y funcionarios de la administración pública, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, está a cargo de un Director, quien es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha Dirección, el ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la Ley, asimismo tendrá a cargo la representación legal de la dependencia. Para que una persona pueda optar al cargo de Director se requiere “ser guatemalteco, estar en el goce de sus derechos ciudadanos, ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia y ser abogado y notario o bien profesional de las ciencias económicas, colegiado activo”⁹¹.

El artículo 57 de la LPCYU establece que, “el Director es nombrado por el Ministro de Economía y podrá ser removido por el mismo”⁹², acá nuevamente se discute la independencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y ahora la absoluta jerarquía del Director, pues de conformidad con el Artículo 194 de la Constitución Política de la República de Guatemala, estable en su parte conducente

⁹⁰ Ossorio, Manuel, Op.cit. Pág. 520.

⁹¹ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 56.

⁹² Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 57.

que, “Cada Ministerio estará a cargo de un Ministro de Estado, quien tendrá las siguientes funciones: a) Ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias de su Ministerio; b) Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de su ramo, cuando le corresponda hacerlo conforme a la ley; (...) f) Dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su Ministerio; (...)”⁹³. El Artículo 32 del Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, en su parte conducente establece, “Al Ministerio de Economía le corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo (...) a la protección del consumidor (...)”⁹⁴. Los Ministros de Estado son los funcionarios titulares de los ministerios, de superior jerarquía dentro de cada uno de ellos, dependen del presidente de la República quien los nombra y remueve.

Al hacer una integración de leyes se puede observar que la jerarquía superior absoluta sobre lo relacionado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor la tiene el Ministro de Economía, sin mencionar que él depende de lo que el Presidente de la República le indique, por lo que el Director de la Dirección antes indicada, se debe a ese Ministro y está bajo sus órdenes y jerarquía.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe contar con un Subdirector, el cual de la misma manera lo nombrara el Ministro de Economía, debe detener las mismas calidades que se requieren para ser Director, y este substituirá al Director en caso de ausencia o impedimento temporal, deberá contar también con un cuerpo de asesores jurídicos, técnicos y administrativos, cuya función será la de asesorar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en el ámbito de su competencia y los nombrar el Director de dicha Dirección.

⁹³ Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, Artículo 194 incisos a), b) y f).

⁹⁴ Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, Artículo 32.

4.1.3. Control y fiscalización.

La inspección, fiscalización y control de las operaciones contables y financieras de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se encuentra establecida en los artículos 64 y 65 de la LPCYU, “están a cargo de la Auditoría Interna de la misma y de la Contraloría General de Cuentas en lo que les corresponda a su competencia. La Auditoría Interna, estará integrada por un auditor interno, el cual es nombrado por el Director de la institución, y el personal que sea necesario para el adecuado cumplimiento de los fines. El Auditor Interno debe tener el título universitario de Contador Público y Auditor, ser colegiado activo y tener experiencia de por lo menos 5 años”⁹⁵.

4.1.4 Régimen económico y financiero.

De conformidad con el Artículo 63 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el Patrimonio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se integra con:

- “a) Los fondos que se le asignen anualmente en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.
- b) Los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales o internacionales.
- c) Los bienes de cualquier naturaleza, que le sean transferidos por el Gobierno de la República o por entidades descentralizadas por el Estado.
- d) Las donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas, salvo las de proveedores o prestadores de servicios que pretendan un beneficio particular.
- e) Los fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación.
- f) Fondos provenientes del ingreso por pago por sanciones que incrementaran y constituirán sus fondos privativos”⁹⁶.

⁹⁵ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 64 y 65.

⁹⁶ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 63.

A requerimiento del investigador la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, manifestó cual es el presupuesto del año 2018 asignado a dicha Dirección, para proteger los derechos de los consumidores y usuarios, indicando “El presupuesto asignado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para el ejercicio 2018, asciende a Q16,255,856.00”⁹⁷. El presupuesto asignado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se considera por parte del investigador que no es suficiente, la misma tiene competencia en todo el territorio nacional y si dicha cantidad se divide en los doce meses del año, es Q1,354,654.66 para cada mes, y esto tiene que servir para pagarle tanto al personal administrativo, como para todas las instalaciones, materiales necesarios, recorridos que realicen, vehículos, gasolina, maquinaria y todo lo que permita la correcta protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el país. Además no existe capacidad de crecimiento o bien apertura de nuevas sedes, existiendo menos efectividad al estar limitados el número de operativos que se pudieran realizar.

4.1.5. Programas para los consumidores, usuarios y proveedores.

De conformidad con el Artículo 66 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, “La Dirección representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario. Para hacer operativa la función de protección antes indicada, la Dirección deberá implementar los siguientes programas: Defensa legal del consumidor o usuario, investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo, educación y orientación al consumidor o usuario, apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios, promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios, cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario, estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la

⁹⁷ Oficio número DIP-052-2018, de fecha 24 de mayo de 2018, suscrito por Francisco Javier Pineda Cong, Información Pública Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario”⁹⁸.

Estos programas coadyuvaran a la correcta protección de los derechos de los consumidores y usuarios, por lo que es importante que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, los lleve a cabo en primer lugar y los realice de la mejor manera posible.

La legislación guatemalteca no recoge programas que ayuden directamente a los proveedores, ni que velen por los intereses de estos a pesar de ser sujetos importantes en el desarrollo económico de la Nación.

Es indispensable que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tenga áreas de investigación referentes a los derechos del consumidor, usuario y proveedor de manera conjunta para tener una relación de consumo en correcta armonía, publicidad engañosa, operaciones de crédito, obligaciones en la prestación de servicios, garantías comerciales, metodología de información, advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios y alimentos, esto con el objeto de poder generar conocimientos suficientes e indispensables para la defensa de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores.

4.2. La Organización Mundial del Comercio, en las relaciones de Consumo.

“La Organización Mundial del Comercio -OMC- es la única organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países. Los pilares sobre los que descansa son los Acuerdos de la OMC, que han sido negociados y firmados por la gran mayoría de los países que participan en el comercio mundial y ratificados por

⁹⁸ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 66.

sus respectivos parlamentos. El objetivo es ayudar a los productores de bienes y servicios, los exportadores y los importadores a llevar adelante sus actividades”⁹⁹.

Esta organización sirve para una apertura del comercio en el mundo, para que los gobiernos negocien a través de foros acuerdos comerciales, es de mucha utilidad para los distintos proveedores porque a pesar de que se realizan negociaciones, en la misma se discuten sus derechos y cómo llevar a cabo sus actividades. Lo importante de la Organización Mundial del Comercio es que “está dirigida por todos los gobiernos que son miembros de la misma, y sus decisiones se toman por la totalidad de los mismos, sin embargo como en toda organización se necesita de un órgano coordinador y en este caso es su Secretaría, la cual coordina todas las actividades de la misma. Entre las principales actividades de la Organización Mundial de Comercio están las negociaciones comerciales, la vigilancia de esos acuerdos y la solución de diferencias”¹⁰⁰.

Se debe tener claro que la Organización Mundial del Comercio no les dice a los gobiernos que hacer, ni cómo deben de conducir sus políticas comerciales. Es más, la Organización Mundial del Comercio es una organización impulsada por sus todos su miembros, quienes son los que toman las decisiones conforme a su conveniencia. Claro que se debe de tener en cuenta que es imposible que la Organización Mundial del Comercio pretenda lograr la igualdad entre todos los países. Sí, reduce algunas disparidades, y da a los pequeños países la oportunidad de hacer oír mejor su voz y, al mismo tiempo, libera a los grandes países de la compleja tarea de negociar acuerdos comerciales con cada uno de los países con los que pretenda realizar actividades comerciales.

⁹⁹ Organización Mundial del Comercio, Que es la OMC, País de Suiza, año 2018, disponibilidad y acceso en: https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm

¹⁰⁰ Organización Mundial del Comercio, https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm

Los principios del sistema de comercio de la Organización Mundial del Comercio consisten en: “La nación más favorecida, igual trato para todos los demás”¹⁰¹, este principio básicamente consiste en que si se le concede una ventaja especial a un país se tiene que hacer con todos, claro está con los miembros de la Organización Mundial del Comercio. “Trato nacional: igual trato para nacionales y extranjeros, las mercancías importadas y las producidas en el país deben recibir el mismo trato, al menos después de que las mercancías extranjeras hayan entrado en el mercado”¹⁰².

Sobre este principio también recae lo referente a los servicios, por lo que lo deben de tomar en cuenta los proveedores. “Comercio más libre: de manera gradual, mediante negociaciones. La reducción de los obstáculos al comercio es uno de los medios más evidentes de alentar el comercio. Esos obstáculos incluyen los derechos de aduana (o aranceles) y medidas tales como las prohibiciones de las importaciones o los contingentes que restringen selectivamente las cantidades importadas. Ocasionalmente se han debatido también otras cuestiones, como el papeleo administrativo y las políticas cambiarias”¹⁰³. Este principio es importante debido que beneficia tanto a los proveedores como a los consumidores o usuarios.

“Promoción del desarrollo y la reforma económica. El sistema de la OMC contribuye al desarrollo. Por otra parte, los países en desarrollo necesitan flexibilidad en cuanto al tiempo preciso para aplicar los Acuerdos del sistema. Y a su vez los Acuerdos incorporan las disposiciones anteriores del GATT que prevén asistencia y concesiones comerciales especiales para los países en desarrollo”¹⁰⁴. Este es el caso de Guatemala, por eso es importante que forme parte de esta organización ya que es de beneficio tanto para los proveedores como los consumidores y usuarios que se benefician como sujetos finales de la relación de consumo.

¹⁰¹ Organización Mundial del Comercio, Entender a la OMC: Información básica, Los Principios del Sistema de Comercio, Suiza, 2018, https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/fact2_s.htm, 13 de septiembre de 2018.

¹⁰² *Ibíd.*

¹⁰³ *Ibíd.*

¹⁰⁴ *Ibíd.*

Guatemala forma parte de la Organización Mundial del Comercio, desde 1995 y lo hace a través de la Misión Permanente de Guatemala ante la Organización mundial del Comercio, la cuales es parte del Ministerio de Economía, creada mediante el Acuerdo Gubernativo 27-1998, su visión y misión respectivamente consiste en “Hacer de la Misión de Guatemala una misión líder y protagonista ante la Organización Mundial del Comercio. Representar de la mejor manera los intereses de Guatemala, para facilitar el comercio y el desarrollo de los sectores productivos del país. Entre las actividades desarrolladas y objetivos esta: La Misión tiene a su cargo la defensa de los intereses comerciales de Guatemala en los diversos frentes de negociación y administración de acuerdos comerciales en la Organización Mundial del Comercio.

La participación activa y propositiva en las discusiones y negociaciones multilaterales es esencial para asegurar los beneficios que nuestro país puede percibir de los acuerdos multilaterales suscritos. Busca la obtención de resultados concretos en materia de acceso a mercados, protección de la competitividad de los sectores productivos de Guatemala, el incremento de la participación del país en el comercio mundial y el desarrollo de políticas de asistencia técnica. La presencia de Guatemala en la Organización Mundial de Comercio afianza la defensa de nuestro comercio frente a otros países, por medio del sistema de solución de diferencias. Éste constituye un mecanismo que ha demostrado su eficacia para dirimir disputas comerciales entre los países miembros a nivel multilateral.

Busca la creación constante de capacidades en los organismos internacionales de comercio ante los que tiene representación. Apoya a dinamizar la coordinación y los procesos de elaboración de políticas sobre comercio multilateral en Guatemala. Fomenta la difusión de actividades realizadas, así como el conocimiento de los derechos y compromisos de nuestro país ante estos organismos internacionales. Favorece la preparación del recurso humano y ayuda a fortalecer de esta forma, la capacidad de negociación y administración de los acuerdos comerciales bilaterales y

multilaterales”¹⁰⁵. Es de suma importancia la presencia de Guatemala en la Organización Mundial del Comercio ya que ejerce el derecho de defensa de nuestro comercio frente a otros países, en lo que respecta a la presente investigación, al formar parte de los acuerdos emitidos en concordancia con todos los países miembros de la Organización mundial del Comercio, se beneficia tanto a los proveedores como a consumidores y usuarios, otorgándoles derechos como corresponde.

El Acuerdo de Marrakech fue a través del cual “se estableció la Organización Mundial del Comercio, otorgándole funciones, estructura y todo lo relativo a su sistema”¹⁰⁶. Sin embargo para la presente investigación los acuerdos más importantes de la Organización Mundial del Comercio que se deben mencionar son: Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1947 el cual se refiere exclusivamente a las mercancías, ósea bienes y el Acuerdo General Sobre Comercio de Servicios.

Estos dos acuerdos son importantes en las relaciones de consumo en virtud que a través del primero, se logra a base de reciprocidad y de mutuas ventajas, la reducción substancial de los aranceles aduaneros y de las demás barreras comerciales, así como la eliminación del trato discriminatorio en materia de comercio internacional y el segundo crea un marco multilateral de principios y normas para el comercio de servicios con miras a la expansión de dicho comercio en condiciones de transparencia y de liberalización progresiva y como medio de promover el crecimiento económico y el desarrollo de los países además ayuda a establecer nuevas reglamentaciones al respecto, con el fin de realizar los objetivos de las políticas nacionales. Ambos acuerdos son de mucha ayuda para los proveedores como sujetos que comercializan bienes y prestan servicios y los consumidores y usuarios quienes adquieren dichos bienes y servicios, ya que se reducen los aranceles lo que hace los precios más bajos, se

¹⁰⁵ Gobierno de la República de Guatemala, Ministerio de Economía, Misión de Guatemala ante la OMC y otras Organizaciones, Guatemala, 2018, <http://www.mineco.gob.gt/misi%C3%B3n-de-guatemala-ante-la-omc-y-otras-organizacion>, 12 de septiembre de 2018.

¹⁰⁶ Acuerdo por el que se establece la Organización Mundial del Comercio, hecho en Marrakech el quince de abril de mil novecientos noventa y cuatro, Artículos I, II, III y IV.

mejoran los productos, y quita toda barrera en la comercialización de servicios haciendo que lleguen a los consumidores finales con precios más bajos y de mejores calidades.

4.3. La Organización de las Naciones Unidas, en las relaciones de consumo.

La Organización de las Naciones Unidas es otra Organización que juega a nivel mundial un papel muy importante, en la relación de consumo que se da entre proveedores y consumidores y usuarios, creada en San Francisco, Estados Unidos, en el año de 1945, por la Carta de las Naciones Unidas, tiene como propósitos “Mantener la paz y la seguridad internacional, fomentar entre las naciones relaciones de amistad basadas en el principio de igualdad de derechos, realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural y humanitario, y servir de centro que armonice los esfuerzos de las naciones por alcanzar estos propósitos comunes”¹⁰⁷.

En lo que respecta a la presente investigación, la ONU debe promover condiciones de progreso y desarrollo económico social, solucionar problemas de carácter económico, por ende su participación en velar por una correcta relación de consumo es importante. Es por eso que en 1985 la Asamblea General, emitió las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, las cuales consisten en un conjunto valioso de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor y usuario, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces.

Entre los principales objetivos de las directrices se encuentra “ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores, facilitar modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores, alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten

¹⁰⁷ Carta de las Naciones Unidas firmada en San Francisco, Estados Unidos el 26 de junio de 1945.

estrictas normas éticas de conducta”¹⁰⁸. Como se puede notar y si bien es cierto que dichas directrices están creadas para la protección de los consumidores, también se enfoca en facilitar a los proveedores modalidades de producción y distribución y que adopten estrictas normas éticas de conducta, que al final las mismas son en beneficio de la relación de consumo como tal.

Entre los principios para unas buenas prácticas comerciales que señalan las directrices se encuentra, “el trato justo y equitativo y la conducta comercial”¹⁰⁹, sobre el primero los proveedores deben de tratar de manera justa y honesta a los consumidores y el segundo los mismos proveedores deben de evitar someter a los consumidores a prácticas ilegales engañándolos o utilizando prácticas de comercialización abusivas. Con estos dos principios, se evitan las prácticas de actos desleales entre proveedores, utilizando a los consumidores como medios para realizarlos.

En dichas Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, se busca que, “al crear procedimientos o reglamentos que protejan al consumidor, se deberá velar por que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones de ese comercio, así también fomentar buenas prácticas comerciales, adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores, como puede ser el caso de las aéreas rurales, por lo que se denota que también los proveedores deben de poder realizar sus actividades comerciales en todo el territorio”¹¹⁰.

Se busca de conformidad con el párrafo treinta y ocho de las Directrices antes mencionadas que “se aliente a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores de forma rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y exenta de formalidades y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de

¹⁰⁸ Naciones Unidas, Directrices para la Protección del Consumidor, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y desarrollo, Nueva York y Ginebra, 1985, párrafo 1 literales a, b y c.

¹⁰⁹ *Ibíd.* Párrafo 11 literales a y b.

¹¹⁰ *Ibíd.* Párrafos 13 y 14.

asesoramiento”¹¹¹. Esto de alguna manera fortalece las relaciones de consumo pues se busca que los consumidores, usuarios y proveedores lleven una relación en armonía y al momento de algún conflicto sea solucionado de forma rápida respetando los derechos de ambos.

Es importante que la Organización de las Naciones Unidas prevea formas y mecanismo de protección a los consumidores, por considerarse la parte más débil en la relación de consumo sin embargo, siempre deben de tomar en cuenta a los proveedores pues es la otra parte de la relación de consumo y los mismos son de mucha importancia para el desarrollo económico de un país.

4.4. La libertad de industria, comercio y trabajo como un derecho constitucional de los proveedores.

Constitucionalmente en Guatemala los proveedores tienen derecho a la libertad de industria, comercio y trabajo. Es pues el Artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala que establece, “Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”¹¹².

Al respecto la CC ha manifestado lo siguiente, “El comercio entendido como la actividad lucrativa que ejerce cualquier persona física o jurídica, sea en forma individual o colectiva, intermediando directa o indirectamente entre productores y consumidores, con el objeto de facilitar y promover la circulación de la riqueza, se encuentra especialmente reconocido y protegido por el artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual preceptúa que el mismo puede ejercerse libremente, salvo –reza la norma- las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional

¹¹¹ Ibíd. Párrafo 38.

¹¹² Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 43.

impongan las leyes –dictadas por el Congreso de la República- puede restringirse la actividad de comercio (...)"¹¹³.

Al analizar lo indicado de por la Corte, se desprende que el comercio como actividad lucrativa que se realiza entre productores manifiestan, (lo que se debe entender por proveedores) y consumidores, está debidamente protegido en base al Artículo antes citado, y que se puede ejercitar libremente salvo que existan limitaciones en la ley, pero estas limitaciones deben tener un sustento, deben ser únicamente por motivos sociales o de interés nacional.

El segundo considerando del Código de Comercio de Guatemala –CCG- preceptúa, “Que el desarrollo de la iniciativa responde a un criterio mercantil cuya flexibilidad y amplitud estimulará la libre empresa, facilitando su organización; y regulará sus operaciones, encuadrándolas dentro de las limitaciones justas y necesarias, que permitan al Estado mantener la vigilancia de las mismas, como parte de su función coordinadora de la vida nacional”¹¹⁴. El CCG es del año mil novecientos setenta, creado quince años antes que la Constitución, se puede apreciar que el Estado debe velar por la libre empresa y su organización, pudiendo imponer limitaciones pero estas deben ser justas y necesarias y no de forma opresiva ni descontrolada.

Es importante la protección y el respeto a la libertad de industria, comercio y trabajo, ya que al momento en que esta se limite a través de una ley, se tenga en consideración que por la misma limitación no exista falta de certeza jurídica afectando la competitividad, enviando mensajes negativos a inversionistas locales e internacionales y mucho menos impactando socialmente provocando pérdidas de empleos para los colaboradores directos e indirectos de los proveedores.

¹¹³ Corte de Constitucionalidad de Guatemala, Gaceta No. 50. Expediente 444-98. Fecha de sentencia: 10/11/1998.

¹¹⁴ Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala, segundo considerando.

4.5. Sistemas de organización de los órganos públicos.

Para el presente trabajo de investigación es importante analizar lo referente a los sistemas que existen de organización de los órganos públicos, en virtud que, al momento en que se cree la institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, conforme lo establecido en el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, esta se debe crear con el correcto sistema de organización, a efecto de que cumpla a cabalidad con todas sus funciones.

Los sistemas de organización de los órganos públicos son aquellos a través de los cuales se ordena la estructura de todas las partes que integran el Organismo Ejecutivo o bien las entidades de la Administración Estatal, con el fin que de esa manera logren cumplir con sus obligaciones.

Los sistemas de organización de los órganos público se dividen en cuatro siendo estos, centralización, desconcentración, descentralización y autonomía. El sistema de centralización, es aquel en el que se crean órganos públicos dentro de una estructura jerárquica rígida, en la que solo el órgano superior tiene personalidad jurídica y los órganos inferiores se limitan a cumplir sus decisiones, es menester indicar que, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una dependencia de un organismo centralizado, es decir el Ministerio de Economía. Las principales características son que no posee personalidad jurídica, se encuentra dentro de una estructura jerárquica rígida y se limita a cumplir las órdenes que el superior jerárquico les da. Las ventajas de este sistema o forma de organización, se centran en que siempre existe un control interno, y hay uniformidad en los procedimientos, por otro lado las desventajas consisten en que los trámites administrativos son lentos, la mayoría de oficinas centrales se encuentran en la ciudad y no en los distintos departamentos.

El sistema de desconcentración, es aquel en el cual se crean órganos públicos dentro de una estructura jerárquica rígida en la que solo el órgano superior tiene personalidad jurídica y los órganos inferiores se limitan a cumplir sus decisiones, pero a diferencia del

sistema de centralización, en este a los órganos públicos se les otorga independencia técnica, la cual esa es su principal característica. Una de las ventajas es que los trámites son más rápidos y los funcionarios públicos emplean de mejor manera los recursos.

El sistema de descentralización, es aquel en el que se crean órganos públicos fuera de una estructura jerárquica rígida, teniendo personalidad jurídica y patrimonio propio, pero se carece de independencia financiera y política. Sus características consisten en que se tiene personalidad jurídica propia, se encuentra fuera de una estructura jerárquica rígida, tiene su patrimonio propio tiene independencia técnica, tiene una ley específica, tiene la facultad de auto reglamentarse y carece de independencia financiera y política. Su ventaja es que los servicios públicos llegan a todos los lugares y son más eficientes. Como desventaja puede ocurrir que, se fomente la corrupción y que los servicios se encarezcan.

Por último el sistema de autonomía, es aquel en el que se crean órganos públicos fuera de una estructura jerárquica rígida, teniendo personalidad jurídica y patrimonio propio, pero además independencia financiera y política, para su formación debe reunir las características de una personalidad jurídica propia, tener patrimonio propio, independencia técnica, independencia política, ser regulada por una ley específica, debe poder auto reglamentarse, es auto financiable y elige a sus propias autoridades. En este sistema como ventaja es que los servicios efectivamente llegan a todos los lugares, pero como desventaja estos servicios públicos se pueden politizar y da lugar a corrupción. Es interesante indicar que en Guatemala para crear entidades descentralizadas y autónomas, será necesario el voto favorable de las dos terceras partes del Congreso de la República de Guatemala.

4.6. Seguridad jurídica en la relación de consumo en Guatemala.

El Artículo 54 literal b) del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, “Son atribuciones de la Dirección (...) b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y **seguridad jurídica** (la negrilla y subrayado es propio), en las relaciones entre proveedores y

consumidores y/o usuarios. (...)”¹¹⁵. Es decir que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene la obligación de hacer todo lo posible porque exista seguridad jurídica en las relaciones de consumo que se den entre los sujetos de la misma, que son los consumidores, usuarios y proveedores.

En toda sociedad es indispensable que su sistema jurídico brinde seguridad, entendiéndose a esta como la certeza que tienen los ciudadanos de que existe un sistema normativo que establezca adecuadamente y equitativamente los derechos y obligaciones de cada uno y además que las entidades públicas, los protegen y les garantizan que ninguna persona individual o jurídica de carácter privado o público pueda de forma arbitraria lesionar cualquiera de sus interés. Por lo que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como órgano responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en la cual se encuentra regulados los derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores, debe velar por esa seguridad jurídica en la relación de consumo.

Rosario Gil y Carlos Paíz manifiestan que, “desde el punto de vista estrictamente sociológico, la seguridad jurídica consiste en la certeza que ofrece el derecho a través de su fuerza obligatoria, de que se cumplirán las expectativas que cada quien puede tener respecto de la conducta de los demás y en cuanto a los efectos que debe producir su propia conducta en materias regidas por el derecho, pues de otro modo ni los individuos ni la sociedad en su conjunto, pudieran actuar confiadamente si no tuvieran la convicción de que la posición que ocupa y las obligaciones y facultades que de ella se derivan, no serán alteradas inesperadamente, y que los actos que ellos realicen tendrán las consecuencias previstas y, más aún, que en caso de duda o conflicto sobre sus derechos, existen organismos capaces de darles una solución y, en su caso, restablecerlos o, en última instancia, reparar el daño que se le hubiese causado cuando hayan sido violados”¹¹⁶.

¹¹⁵ Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 5.

¹¹⁶ Gil Pérez, Rosario, Paíz Xulá, Carlos (comp.), Sociología Jurídica, Guatemala, Orión, 2003, Pág. 120.

En lo antes indicado se manifiestan dos aspectos importantes en lo que respecta a la seguridad jurídica en la relación de consumo, primero que tanto a los consumidores y usuarios como a los proveedores, se les debe ofrecer esa certeza en el ordenamiento jurídico guatemalteco, sobre las expectativas que cada uno tiene en relación a su defensa de derechos como sujetos de la relación de consumo respecto a la conducta del otro y los de su propia conducta, para que en la sociedad puedan actuar confiadamente teniendo en cuenta la posición que ocupan en dicha relación y las obligaciones y facultades que de ella se derivan y el segundo aspecto radica sobre que en caso de duda o conflicto sobre sus derechos, debe existir una institución independiente con los recursos idóneos y capaz de darles una solución tanto así a los consumidores, usuarios o proveedores depende de a quien se les vulneraron sus derechos y en caso que sus derechos fueron vulnerados que se ordene reparar el daño que se les hubiese causado sin importa quién sea el sujeto de la relación de consumo.

La Corte de Constitucionalidad de Guatemala al respecto manifiesta: “Si bien, la seguridad jurídica se refiere al sistema establecido en términos iguales para todos, mediante leyes susceptibles de ser conocidas, que sólo se aplican a conductas posteriores y no previas a su vigencia, que son claras, que tienen cierta estabilidad y que son dictadas adecuadamente por quien está investido de facultades para hacerlo; este principio también abarca el conocimiento que tienen los sujetos en cuanto a la ley que regirá la tramitación de tanto los procesos administrativos o judiciales ya que los sujetos de derecho deben poder desenvolverse con pleno conocimiento de las consecuencias de sus actos y del marco regulatorio que los rige”¹¹⁷. El sistema legal que otorga seguridad jurídica se debe aplicar en términos iguales para todos en este caso, a los sujetos de la relación de consumo (consumidores, usuarios, proveedores), los cuales deben poder y saber desenvolverse en dicha relación teniendo pleno conocimiento de las consecuencias de sus actos.

También manifiesta la Corte que “El principio de seguridad jurídica se refiere al marco legal dentro del cual se toman las decisiones individuales, por esto es importante que

¹¹⁷ Corte de Constitucionalidad de Guatemala, Gaceta No. 89. Expediente 928-2007. Fecha de sentencia: 03/09/2008.

dicho marco se confiable, estable y predecible”¹¹⁸. En cuanto a lo anterior la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es una de las partes más importantes del marco legal a través de la cual los sujetos de la relación de consumo deben tomar sus decisiones, en el sentido de su saber actuar, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es la encargada de la aplicación de dicha ley, por lo que la misma también debe ser confiable, estable y predecible para los consumidores, usuario y proveedores.

La CC indica “De conformidad con el Artículo 2º de la Constitución Política de la República de Guatemala el estado de Guatemala tiene la obligación de garantizar la justicia a los habitantes de la República, debiendo este adoptar las medidas que estime pertinentes para hacerlo y según lo demandan sus necesidades y condiciones del momento. Lo anterior, genera el principio de seguridad jurídica, el que consiste en la confianza que tiene el ciudadano hacia el ordenamiento jurídico, dentro de un Estado de Derecho, en tal virtud las autoridades en el ejercicio de sus facultades legales, deben actuar observando dicho principio, respetando las leyes vigentes y principalmente la ley fundamental”¹¹⁹.

Es el caso que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tiene la obligación de garantizar justicia a los consumidores, usuarios y proveedores en sus relaciones de consumo, aplicando adecuadamente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sin embargo aunque si bien es cierto que las normas de la ley anterior son tutelares de los consumidores y usuarios, debe prevalecer la igualdad entre los sujetos de la relación de consumo, para lo cual la Dirección debe cumplir con su atribución de aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios.

El investigador solicitó a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a través de información pública que indicara que medidas han aplicado para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios, a

¹¹⁸ Corte de Constitucionalidad de Guatemala, Gaceta No. 88. Expediente 3846-2007. Fecha de sentencia: 05/06/2008.

¹¹⁹ Corte de Constitucionalidad de Guatemala, Gaceta No. 86. Expediente 235-2007. Fecha de sentencia: 20/11/2007.

lo que mediante Oficio Número DIP-081-2018 de fecha 31 de agosto de 2018 indicaron: “Al respecto informo que esta Dirección aplica las medidas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, aplicando los procedimientos legales, respetando los derechos de defensa y el debido proceso”¹²⁰.

Al analizar la respuesta por parte de la Dirección se denota una falta de credibilidad y de conocimiento en el tema, pues se limitan a indicar que aplican las medidas establecidas en la Ley, sin embargo dentro de la Ley no existen dichas medidas, ya que esa fue la razón por la cual se les consultó qué medidas se aplicaban para lograr la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios, en virtud que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no establece que medidas son, sin embargo si es importante respetar el derecho de defensa y el debido proceso tanto de los consumidores, usuarios como el de los proveedores de manera igualitaria.

4.7. Conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, conforme lo establecido en el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

De conformidad con el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el Congreso de la República, debe emitir una Ley para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo esta una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, la Comisión de Trabajo del Congreso de la República que debería encargarse de lo anterior, es la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, siempre tomando en cuenta que también debe velar por los derechos de los proveedores para una correcta relación de consumo. Por lo que para iniciar el presente subtema es importante indicar que es una iniciativa de ley y cuáles

¹²⁰ Oficio DIP-081-2018, de fecha 31 de agosto de 2018, suscrito por Francisco Javier Pineda Cong, Información Pública, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

son las etapas del procedimiento legislativo, es decir cómo se decreta una ley.

La iniciativa de ley, es un derecho que se tiene de presentar un proyecto de ley al Congreso de la República de Guatemala, y quienes tienen ese derecho son, de conformidad con el Artículo 174 de la Constitución Política de la República de Guatemala, “los diputados al Congreso, el Organismo Ejecutivo, la Corte Suprema de Justicia, la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Tribunal Supremo Electoral”¹²¹.

En cuanto al procedimiento legislativo, se inicia con la presentación del proyecto de ley ante la Dirección Legislativa del Congreso, el cual se debe redactar en forma de decreto, separándose la parte considerativa de la dispositiva, con una adecuada exposición de motivos y documentos con que la justifique, luego el pleno del Congreso la debe conocer y se realiza la lectura de exposición de motivos, posteriormente se remite el proyecto de ley a la comisión respectiva, el Artículo 31 del Decreto Número 63-94, Ley Orgánica del Organismo Legislativo, establece las comisiones ordinarias que existen, siendo la de importancia para el presente trabajo de investigación, “la comisión ordinaria de Defensa del Consumidor y el Usuario”¹²², la comisión debe emitir un dictamen sobre el proyecto de ley, en un plazo de cuarenta y cinco días y remitirlo a la Dirección Legislativa con el proyecto de ley, recibido por la Dirección esta debe dar una copia a cada uno de los diputados.

Posteriormente el Pleno del Congreso discute el proyecto de ley en tres debates, en los primeros dos debates se discute sobre los términos generales y la constitucionalidad del proyecto, en el tercer y último debate se discute si el proyecto de ley se entra a conocer artículo por artículo, si continua su curso el procedimiento, se dará la lectura y aprobación de cada artículo, una vez aprobado el proyecto de ley por artículos, se aprobará la redacción final en la que lo único que se puede modificar son cuestiones de

¹²¹ Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, Artículo 275.

¹²² Decreto Número 63-94 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del organismo Legislativo, Artículo 31 numeral 8.

forma, luego se remite al Organismo Ejecutivo para su sanción, promulgación y publicación.

Transcurridos aproximadamente diez años de que se haya vencido el plazo para que el Congreso de la República, emitiera la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo esta una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, a la presente fecha el Congreso aún no la ha emitido, pero ¿cuáles son las razones por las que el Congreso no lo ha hecho o bien se ha intentado pero no lo ha logrado? Han existido iniciativas de ley relativas a lo antes indicado, se constato que han existido tres iniciativas de ley que pretendían crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, las cuales se explican a continuación.

En el año dos mil nueve se presentó ante la Dirección Legislativa, el proyecto de iniciativa de ley con número de registro 4127, que pretendía reformar el Decreto Número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el fin de dichas reformas eran cumplir con el Artículo 107 del Decreto antes indicado, en ese sentido las reformas iban encaminadas a crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, sin embargo el proyecto de ley fue conocido únicamente por el Pleno del Congreso y ya no continuó con el procedimiento legislativo respectivo.

A requerimiento del investigador el Congreso de la República informo el porqué la iniciativa de ley número 4127, no continuó su trámite de formación de ley, indicando a través de memorándum DL-fz-456-2018 de fecha 16 de mayo de 2018, que, “De conformidad con el Artículo 45 del Decreto Número 63-94, Ley Orgánica del Organismo Legislativo, la iniciativa de ley relacionada, no ha sido reclamada por ningún diputado en las legislaturas posteriores a su presentación en el Pleno, la misma se encuentra archivada”¹²³.

¹²³ Memorándum DL-fz-456-2018, de fecha 16 de mayo de 2018, suscrito por Estuardo Ernesto Galdámez Juárez, Secretario, Congreso de la República de Guatemala.

A finales del año dos mil diez, se presentó ante la Dirección Legislativa, el proyecto de iniciativa de ley, con número de registro 4305, la cual fue conocida por el pleno el 5 de abril de 2011, dicho proyecto de ley pretendía aprobar la Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario y tenía como objeto el establecimiento de normas y procedimientos para regular los derechos y obligaciones que se generan entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios en los actos jurídicos que realicen, así como la creación de la Procuraduría respectiva. El proyecto de iniciativa de ley fue trasladado a la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, la cual emitió el dictamen favorable respectivo, la misma se conoció en primer debate y ya no continuó con el trámite del procedimiento legislativo al igual que la iniciativa anterior.

En el año dos mil dieciséis, ante la Dirección Legislativa, se presentó el proyecto de iniciativa de ley, con número de registro 5082, el cual disponía aprobar la Ley Marco para la Defensa y Protección del Consumidor, cuyo objeto era normar las relaciones entre proveedores y consumidores y usuarios como consecuencia de actos jurídicos que lleven a cabo entre sí, también pretendía crear la Procuraduría para la Defensa y Protección del Consumidor y del Usuario, dicha iniciativa se trasladó a la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, la cual emitió el dictamen favorable, posteriormente fue conocida y discutida en primer debate, y ya no continuó con el procedimiento legislativo respectivo.

Se solicitó información al Congreso de la República si se continuaría con el trámite de formación de ley al que respondieron por medio del Memorandum DL-EEGJ-fz-552-2018, de fecha 11 de junio de 2018, “la iniciativa de ley con número de registro 5082, fue recibida en Dirección Legislativa el 23 de mayo de 2016; conocida por el Pleno del Congreso de la República el 1 de junio de 2016; remitida a la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario para su análisis, estudio y dictamen correspondiente; dicha Comisión emitió dictamen favorable el 6 de julio de 2016; se discutió en primer debate el 29 de septiembre de 2016; en fecha 7 de junio de 2017 se enmendó el procedimiento de la iniciativa de ley antes descrita, en virtud que cuando se discutió en primer debate,

no se anuncio que se discutió con la presencia de más de 105 diputados, discutiéndose en primer debate con el quórum necesario. En virtud de lo anterior, la iniciativa de ley referida se encuentra pendiente de discutirse en su segundo debate; así como su discusión en tercer debate; aprobación por artículos y redacción final”¹²⁴.

El investigador con la finalidad de obtener la información clara y precisa del porque el Honorable Congreso de la República de Guatemala no ha cumplido con lo que establece el Artículo 107 ya indicado, se realizo la pregunta directa al Congreso, a lo que ellos únicamente y de manera limitada respondieron a través del Memorándum DL-EEGJ-ygv-495-2018 de fecha 29 de mayo de 2018, “Con un atento saludo, en respuesta a su oficio con número UIP/843-2018/PL/bv, solicitud número 333-2018, remito listado de iniciativas de ley que disponen aprobar Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario, que contiene información del Estado actual de las mismas”¹²⁵. En atención a todo lo indicado anteriormente, es clara la falta de intención por parte del Congreso de la República de Guatemala de dar cumplimiento al Artículo 107, Decreto Número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Es menester indicar que en el año dos mil catorce, la CC emitió sentencia, sobre la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial por omisión legislativa del Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el sentido que el Congreso de la República omitió emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, a lo que la Corte resolvió: “Sin lugar la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial, por omisión legislativa, promovida por (...)”¹²⁶. Al respecto el investigador está de acuerdo, con lo resuelto por la Corte de Constitucionalidad, en virtud que, la omisión que se le alega al Congreso de la República de Guatemala, no es, ni proviene de una norma constitucional, sino de una

¹²⁴ Memorándum DL-EEGJ-fz-552-2018, de fecha 11 de junio de 2018, suscrito por Estuardo Galdámez Juárez, Secretario, Congreso de la República de Guatemala.

¹²⁵ Memorándum DL-EEGJ-ygv-495-2018, de fecha 29 de mayo de 2018, suscrito por Estuardo Galdámez Juárez, Secretario, Congreso de la República de Guatemala.

¹²⁶ Corte de Constitucionalidad de Guatemala, Expediente Número 2664-2013, Sentencia de fecha 27 de marzo de 2014.

ley ordinaria, por lo que la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial, no es la vía adecuada para que el Congreso de la República de Guatemala, cumpla con emitir la disposición que convierta a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Guatemala debe cumplir con las Directrices de la Naciones Unidas para la protección del consumidor, ya que adquirió el compromiso de aplicarlas, en ese sentido el párrafo número ocho de las mismas establece que, “Los Estados Miembros deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, en particular de la población rural y de los pobres, por otra parte en párrafo número diez indica que, “Los Estados Miembros deben esforzarse por que los organismos de protección de los consumidores dispongan de los recursos humanos y financieros necesarios para promover el cumplimiento efectivo y para obtener o facilitar compensaciones para los consumidores en casos pertinentes”¹²⁷. Sin embargo debe prevalecer como tal, el lograr una adecuada relación de consumo, por lo que la finalidad de cumplir con las Directrices de la Naciones Unidas para la protección del consumidor, debe de ser otorgar seguridad jurídica a los derechos no solo de los consumidores y usuarios sino que también a los proveedores.

En ese orden de ideas es necesario que en Guatemala exista una entidad pública, con una buena organización de elementos tanto humanos, como materiales, con el fin de lograr su mejor utilización, para defender adecuadamente los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores.

Para la presente investigación se utilizó como instrumento de investigación una encuesta dirigida a consumidores y usuarios, en total se encuestaron a 384 personas,

¹²⁷ Naciones Unidas, Directrices para la Protección del Consumidor, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y desarrollo, Nueva York y Ginebra, 2016, Párrafos 8 y 10 .

en diferentes zonas de la ciudad de Guatemala, el tamaño de la muestra, surgió en relación a una fórmula para calcular el tamaño de la muestra infinita, ya que se desconocía en la ciudad de Guatemala cuantos consumidores y usuarios hay, la formula es la siguiente: $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$, en donde Z el parámetro estadístico que depende del nivel de confianza, e es el error de estimación máximo aceptado, p la probabilidad de que ocurra el evento estudiado y q la probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

En dicha encuesta se realizaron siete preguntas las cuales son las siguientes:

1. ¿Cuál es su sexo masculino o femenino?
2. ¿Cuál es su edad?
3. ¿Conoce que es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) y las funciones que esta cumple?
4. ¿Ha recibido educación o información por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones?
5. ¿Ha utilizado el libro de quejas o alguno de los siguientes medios legalmente autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), siendo estos, el call center (1544), la página de internet (www.diacogob.gt) o bien personalmente en la 6ta Avenida 0-35 Zona 4 Centro Comercial Plaza Zona 4. Área de Restaurantes 3er. Nivel, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado?
6. ¿Ha logrado resolver de manera satisfactoria los casos de disconformidad que ha planteado ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)?
7. ¿Considera que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) cumple a cabalidad con su función de protección y respeto de los derechos de los consumidores o usuarios y exige el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores?

Respecto a las respuestas, en la pregunta 1, respondieron 188 masculino y 196 femenino, la pregunta 2, 131 de 20-30, 158 de 31-40 y 95 de 41 en adelante, la

pregunta 3, respondieron 334 que si y 50 que no, en esta pregunta se demuestra que la población si tiene conocimiento que existe una institución encargada de velar por la protección de los consumidores y usuarios, en cuanto a la pregunta 4, 56 personas indicaron que si, y 278 que no, siendo uno de los derechos de los consumidores y usuarios, el recibir educación sobre el consumo, la mayoría de los encuestados no la ha recibido, siendo una clara deficiencia por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. La pregunta 5, 192 encuestados respondieron que si y 142 que no, por lo que la mayoría de los encuestados si ha dejado registro de su inconformidad en los medios legalmente autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, respecto a un bien adquirido o un servicio contratado, sin embargo se puede considerar que no existe una debida cultura de reclamo frente a las inconformidades por los bienes adquiridos o los servicios contratados, esto se da debido a la falta de educación o información en el consumo.

La pregunta número 6 es muy importante, debido a que demuestra si la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, logra resolver los conflictos relacionados al consumo y lograr la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios, respecto a las personas encuestadas, respondieron que, 22 si han logrado resolver de manera satisfactoria los casos de disconformidad que ha planteado ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, mientras que 170 personas respondieron que no lo han logrado, lo que hace una diferencia abismal, en cuanto a una de las principales funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

En cuanto a la pregunta número 7, sobre si las personas encuestadas, consideran que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, cumple a cabalidad con su función de protección y respeto de los derechos de los consumidores o usuarios y exige el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores, 46 respondieron que si y 288 personas que no, lo que demuestra que no hay por parte de la población la confianza social hacia la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Aunado a lo anterior, el investigador solicito a la institución del Procurador de los Derechos Humanos, sobre, si durante el año 2016 y 2017, han existido denuncias por presuntas violaciones a los derechos del consumidor y usuario, y cuantas denuncias directas han recibido en contra de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a lo que indicaron “que a nivel nacional se registraron 866 denuncias durante el año 2016 y 678 denuncias durante el año 2017 por la presunta violación a los derechos del consumidor y usuario¹²⁸”, asimismo, indicaron también que, “a nivel nacional se registró 1 denuncia durante el año 2016 y 6 denuncias durante el año 2017 en contra de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor”¹²⁹. Lo que consecuentemente demuestra una clara ineficiencia en la defensa de los derechos de los consumidores y usuario, por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Otro instrumento de investigación utilizado para la presente investigación, fue un cuadro de cotejo, utilizando como indicadores de la protección al consumidor, usuario y proveedor, la Ley específica de protección a los consumidores y usuarios, el objeto de dicha Ley, los sujetos de la relación de consumo, si se permite la existencia de organizaciones de consumidores y usuarios, cual es la institución específica encargada de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, cual es el sistema de organización de dicha institución, cual es la autoridad de esa institución, que persona la nombra, los tipos de sanciones que se imponen por cometer infracciones en contra de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, los procedimientos para la solución de conflictos entre consumidores, usuarios y proveedores, los medios de impugnación en contra de resoluciones emitidas por la institución específica encargada de la protección de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, la prescripción de los derechos de los sujetos de la relación de consumo, si dicha institución tiene facultad para decretar medidas precautorias, cuales son todas sus atribuciones, los derechos del consumidor y usuario, los derechos de los

¹²⁸ Resolución Número RESOL.UIP.PDH.443-2018, de fecha 30 de mayo de 2018, suscrita por el Licenciado José Rafael García Alonzo, Auxiliar de la Unidad de Información pública, Procurador de los Derechos Humanos.

¹²⁹ Resolución Número RESOL.UIP.PDH.445-2018, de fecha 30 de mayo de 2018, suscrita por el Licenciado José Rafael García Alonzo, Auxiliar de la Unidad de Información pública, Procurador de los Derechos Humanos.

proveedores y las obligaciones de ambos, respecto a las unidades de análisis, fueron la Legislación de Guatemala, la de los Estados Unidos Mexicanos y la de El Salvador, a efecto de comparar lo referente entre sí, a lo que se demostró que existe similitud entre los países, sin embargo en cuanto a los organismos administrativos de defensa de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores las instituciones de los países de los Estados Unidos Mexicanos y El Salvador, son organismos descentralizados, con personalidad jurídica y patrimonio propio y bastante independencia para actuar, a diferencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de Guatemala que no goza de independencia como tal.

A lo largo de la historia se ha podido comprobar la necesidad de normar las relaciones de consumo entre consumidores, usuarios y proveedores, con el simple objeto de evitar abusos entre ambos, en Guatemala, es en el año de 1985, cuando surge la primera Ley de su tipo, actualmente es Constitucional la obligación fundamental del Estado, de la protección y defensa del consumidor y usuario así también la libertad de industria, de comercio y de trabajo para los proveedores, la ley ordinaria encargada de regular dicha relación es el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario. El Consumo está en constante cambio, cada vez se crean nuevos bienes, aparecen nuevos servicios y con ello distintas formas de contratarlos o adquirirlos y la falta de regulación adecuada entre consumidores, usuarios y proveedores, al final los afecta a ambos, por lo que esto implica el mejoramiento y la modernización de las instituciones que protegen a los consumidores, usuarios y proveedores.

De todo lo anteriormente expuesto se llega a la conclusión que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, encargada de velar por la aplicación del Decreto antes indicado, tiene calidad y participación de tipo secundaria, ya que depende de un organismo superior, siendo el Ministerio de Economía, quien emite las directrices para que funcione y este a la vez depende del Presidente de la República, haciendo a la Dirección totalmente dependiente.

Es un perjuicio que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, no sea independiente, ya que quedo demostrado que no se otorga de manera eficiente una educación o bien información sobre el consumo que le permita a los consumidores y usuarios, ejercitar sus derechos, así como tampoco se ha resuelto de forma satisfactoria los casos de disconformidad que han interpuesto sobre bienes adquiridos o servicios contratados y no existe una confianza social hacia la misma, aunque han buscado cumplir con sus funciones esta se queda limitada por ser una Dirección inmersa dentro de una estructura jerárquica rígida.

Es por eso que es necesario que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, con un presupuesto digno, que tenga independencia funcional, técnica, administrativa y financiera, con competencia en todo el territorio nacional, siendo el ente rector en materia de protección al consumidor, usuario y proveedor.

La creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, busca que el ciudadano guatemalteco, alcance una cultura de consumo correcta y que por tal condición también sepa a cabalidad, que le asiste el pleno derecho de obtener lo justo al adquirir un bien o contratar un servicio, según lo convenido y por el lado de los proveedores, que dicha institución sea convincente de modo que protejan sus derechos y que además puedan ejercer su derecho de defensa si fuera el caso. En virtud de lo anterior se considera inaplazable la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, como el órgano rector vigilante del cumplimiento de toda normativa en donde se promueva la relación de consumo entre consumidores, usuarios y proveedores, siendo una institución con total aceptación social.

Conclusiones

1. El Derecho de Consumo se debe entender como aquel que regula las relaciones comerciales entre consumidores, usuarios y proveedores, sus derechos y obligaciones, así como la resolución de conflictos que puedan surgir entre estos y no solo como un derecho protector de los consumidores, es importante su relación con el Derecho Corporativo, porque busca que no existan actos o hechos contrarios a la buena fe comercial o al normal y honrado desenvolvimiento de las actividades mercantiles, a efecto de cumplir con la libertad de industria de comercio y de trabajo.
2. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contiene normas que son tutelares de los consumidores y usuarios, sin embargo también contiene derechos otorgados hacia los proveedores, por lo que se deben respetar los mismos, sobre todo el debido proceso y el derecho de defensa en caso de conflictos entre los sujetos de la relación de consumo.
3. En los Estados Unidos Mexicanos y en El Salvador las instituciones encargadas de la protección de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores son organismos descentralizados de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, los cuales promueven y protegen la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores a diferencia de Guatemala cuya institución es dependiente del Ministerio de Economía.
4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no otorga seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, ya que no tiene facultades para poder actuar con total independencia funcional, técnica, administrativa y financiera por ser una organización dependiente del Ministerio de Economía con calidad y participación de tipo secundaria en las actividades de la protección al consumidor, usuario y proveedor además que se encuentra dentro de una organización jerárquica rígida.

5. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, debe crearse como una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala bajo un sistema de organización autónomo para poder obtener personalidad jurídica, patrimonio propio, presupuesto digno, independencia funcional, técnica, administrativa y financiera, con competencia en todo el territorio nacional.

Recomendaciones

1. Es importante generar mayor sensibilización en el país sobre el tema de Derecho de Consumo y los demás que lo puedan conformar, a efecto de demostrar que es importante la protección de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, para lograr una adecuada relación de consumo.
2. En virtud que el consumo es cambiante, la comisión ordinaria de defensa del consumidor y el usuario del Congreso de la República, debe constantemente analizar las normativas de protección al consumidor, usuario y proveedor, a efecto de lograr en Guatemala una correcta y adecuada relación de consumo y promover el desarrollo económico de la nación.
3. El Congreso de la República al crear una institución como ente rector en materia de protección de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, debe analizar las instituciones que tienen buen funcionamiento sobre esa materia en otros países a efecto de lograr equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios.
4. Es necesario crear una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores conforme lo establecido en el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, bajo un sistema de organización adecuado.
5. Es impostergable la creación de una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala por lo que el Honorable Congreso de la República de Guatemala, debe cumplir con lo establecido en el Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a efecto de realizar la conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor emitiendo la disposición legal que consideren pertinente.

Referencias

Doctrina:

1. Álvarez Loera, Graciela; Nociones del Derecho Civil y Mercantil, México, Editorial del Instituto Politécnico Nacional, 2006.
2. Arias Purón, Ricardo Travis, Derecho Corporativo Empresarial, México, Grupo Editorial Patria, S.A., 2015.
3. Camacho, Ildefonso et. al., Etica de la Empresa, España, Editorial Desclée De Brouwer S.A., 2002.
4. Carranza Torres, Luis y Jorge Oscar Rossi, Derecho del Consumidor, Derechos y Acciones de Resguardo de los Consumidores y Usuarios, Córdoba Argentina, Alveroni Ediciones, 2009.
5. Díaz Alabart, Silvia, et. al., Manual de derecho de Consumo, Madrid, Editorial Reus, S.A., 2016.
6. Díaz Alabart, Silvia, La Protección Jurídica del Consumidor en la Contratación en General, Madrid, España, Editorial Reus S.A., 2015.
7. Echaiz Moreno, Daniel, El derecho del Consumidor a la Seguridad, Perú, Editorial Red Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo, 2012.
8. Farina, Juan M., Contratos Comerciales Modernos, Ciudad de Buenos Aires, Argentina, Editorial Astrea, 1999.

9. González piano, María del Carmen, Manual de Derecho Civil, Montevideo, Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República, 2017.
10. Linares Vesga, Jesús Ángel; Curso de Derecho Comercial, Colombia, Grupo Editorial Ibañez, 2005.
11. Morillas Cueva, Lorenzo, et. al., Derecho y Consumo, Aspectos penales, civiles y administrativos, Madrid, Editorial Dykinson, S.L., 2013.
12. Ossorio, Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, Argentina, Editorial Heliasta SRL, 2005.
13. Ovalle Favela, José, Derechos del Consumidor, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2000.
14. Oviedo Albán, Jorge, Consumidores, Revista de Fundamentación Jurídica, Año 20, Número 15, Colombia, Editorial Dikaion, 2006.
15. Paredes Sánchez, Luis Eduardo y Oliver Meade Hervert; Derecho Mercantil, Parte General y Sociedades, México, Grupo Editorial La Patria, 2014.
16. Salazar Muñoz, Julio Santiago; Manual Jurídico Para Empresarios, primera edición, Guatemala, Despacho de Abogados Salazar-Muñoz, 2016.
17. Sánchez-Bayón, Antonio, Sistema de derecho Comparado y Global: De las Familias Jurídicas Mundiales al Nuevo Derecho Común, Valencia, Tirant Lo Blanch, 2012.
18. Sanromán Roberto y Angélica Cruz, Derecho Corporativo y la Empresa, México, Cengage Learning Editores, S.A., 2008.

19. Scarciglia, Roberto, Introducción al Derecho Constitucional Comparado, Madrid, Editorial Dykinson, S.L., 2011.

Otras:

1. Villalba Cuellar, Juan Carlos, Poliantea, Revista Académica y Cultural Fundación Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria, número 9, Colombia, Editorial Politécnico Grancolombiano, 2009.

Referencias electrónicas:

1. Ministerio de Economía, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Misión y Visión, Guatemala, 2017, <http://www.diacogob.gt/site/index.php/informacion/funciones-de-las-dependencias-de-la-diaco2>.

2. Ministerio de Economía, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Misión y Visión, Guatemala, 2017, <http://www.diacogob.gt/site/index.php/mision-y-vision2>.

3. Ministerio de Economía, Guatemala ante la Organización Mundial del Comercio <http://www.mineco.gob.gt/misi%C3%B3n-de-guatemala-ante-la-omc-y-otras-organizaci%C3%B3n>.

4. Organización Mundial del Comercio, Entender a la OMC: Información básica, Los Principios del Sistema de Comercio, Suiza, 2018, https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/fact2_s.htm.

5. Procuraduría Federal del Consumidor, servicios, ¿Qué es una denuncia?, México, 2015, https://www.profeco.gob.mx/Servicios/quejas_denun.asp.

Normativas nacionales:

1. Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente.
2. Corte de Constitucionalidad, Expediente Número 2664-2013, Sentencia de fecha 27 de marzo de 2014.
3. Corte de Constitucionalidad de Guatemala, Gaceta No. 89. Expediente 928-2007. Fecha de sentencia: 03/09/2008.
4. Decreto Ley Número 106, Enrique Peralta Azurdía, Jefe del Gobierno de la República, Código Civil.
5. Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
6. Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo.
7. Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala.
8. Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.
9. Decreto Número 63-94 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del organismo Legislativo.
10. Gaceta No. 1. Expediente 12.86. Fecha de sentencia: 17/09/1986.

Normativas internacionales:

1. Carta de las Naciones Unidas firmada en San Francisco, Estados Unidos el 26 de junio de 1945.
2. Decreto Número 776 de la asamblea Legislativa de la república de El Salvador, Ley de Protección al Consumidor.
3. Ley Federal de Protección al Consumidor, del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992.
4. Naciones Unidas, Directrices para la Protección del Consumidor, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y desarrollo, Nueva York y Ginebra, 2016.

Otras referencias:

1. Memorándum DL-EEGJ-fz-552-2018, de fecha 11 de junio de 2018, suscrito por Estuardo Galdámez Juárez, Congreso de la República de Guatemala.
2. Memorándum DL-fz-456-2018, de fecha 16 de mayo de 2018, suscrito por Estuardo Ernesto Galdámez Juárez, Secretario, Congreso de la República de Guatemala.
3. Oficio número DIP-051-2018, de fecha 24 de mayo de 2018, suscrito por Francisco Javier Pineda Cong, Información Pública Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
4. Oficio número DIP-052-2018, de fecha 24 de mayo de 2018, suscrito por Francisco Javier Pineda Cong, Información Pública Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

5. Resolución Número RESOL.UIP.PDH.443-2018, de fecha 30 de mayo de 2018, suscrita por el Licenciado José Rafael García Alonzo, Auxiliar de la Unidad de Información pública, Procurador de los Derechos Humanos.

6. Resolución Número RESOL.UIP.PDH.445-2018, de fecha 30 de mayo de 2018, suscrita por el Licenciado José Rafael García Alonzo, Auxiliar de la Unidad de Información pública, Procurador de los Derechos Humanos.

ANEXOS

ENCUESTA

Buenos días, estoy realizando una encuesta para fines de un estudio universitario sobre la necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en Guatemala, para lo cual solicito su colaboración respondiendo las preguntas siguientes:

Marque con una X su respuesta.

1. Sexo: **Masculino** _____ **Femenino** _____
2. Edad: **20-30** _____ **31-40** _____ **41 en adelante** _____
3. ¿Conoce que es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) y las funciones que esta cumple?
Si _____ **No** _____
(Si su respuesta fue no, gracias por su tiempo)
4. ¿Ha recibido educación o información por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones?
Si _____ **No** _____
5. ¿Ha utilizado el libro de quejas o alguno de los siguientes medios legalmente autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), siendo estos, el call center (1544), la página de internet (www.diacogob.gt) o bien personalmente en la 6ta Avenida 0-35 Zona 4 Centro Comercial Plaza Zona 4. Área de Restaurantes 3er. Nivel, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado?
Si _____ **No** _____
(Si su respuesta fue no, pase a la pregunta número 7.)
6. ¿Ha logrado resolver de manera satisfactoria los casos de disconformidad que ha planteado ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)?
Si _____ **No** _____
7. ¿Considera que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) cumple a cabalidad con su función de protección y respeto de los derechos de los consumidores o usuarios y exige el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores?
Si _____ **No** _____

Anexo 2

| Tabulación de encuestas 384 personas encuestadas | | | |
|---|--|----------------|----------|
| Universidad Rafael Landívar Facultad en Ciencias Jurídicas y Sociales Maestría en Derecho Corporativo Encuesta para fines de un estudio universitario sobre la necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en Guatemala. | | | |
| Número | Pregunta | Respuesta | Cantidad |
| 1 | Sexo | Masculino | 188 |
| | | Femenino | 196 |
| 2 | Edad | 20-30 | 131 |
| | | 31-40 | 158 |
| | | 41 en adelante | 95 |
| 3 | ¿Conoce que es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) y las funciones que esta cumple? (Si su respuesta fue no, gracias por su tiempo) | Si | 334 |
| | | No | 50 |
| 4 | ¿Ha recibido educación o información por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones? | Si | 56 |
| | | No | 278 |
| 5 | ¿Ha utilizado el libro de quejas o alguno de los siguientes medios legalmente autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), siendo estos, el call center (1544), la página de internet (www.diacogob.gt) o bien personalmente en la 6ta Avenida 0-35 Zona 4 Centro Comercial Plaza Zona 4, área de Restaurantes 3er. Nivel, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado? (Si su respuesta fue no, pase a la pregunta número 7.) | Si | 192 |
| | | No | 142 |
| 6 | ¿Ha logrado resolver de manera satisfactoria los casos de disconformidad que ha planteado ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)? | Si | 22 |
| | | No | 170 |
| 7 | ¿Considera que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) cumple a cabalidad con su función de protección y respeto de los derechos de los consumidores o usuarios y exige el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores? | Si | 46 |
| | | No | 288 |

Anexo 3

Calculo de tamaño de la muestra infinita

| |
|---------------------------------|
| Tamaño de la muestra n = |
| 384.16 |

| Parametro | Valor |
|-----------|-------|
| Z | 1.96 |
| p | 50% |
| q | 50% |
| e | 5% |

| | |
|--------------|--------|
| Numerador= | 0.9604 |
| Denominador= | 0% |

n= Tamaño de la muestra buscado

Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q= (1-p)= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Formula

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

| Tabla z | |
|--------------------|--------|
| Nivel de Confianza | Z alfa |
| 99.70% | 3 |
| 99% | 2.58 |
| 98% | 2.33 |
| 96% | 2.05 |
| 95% | 1.96 |
| 90% | 1.645 |
| 80% | 1.28 |
| 50% | 0.674 |

Anexo 4
Cuadro de cotejo

| | Unidades de Análisis | | |
|--|--|---|--|
| | Legislación de Guatemala | Legislación de los Estados Unidos Mexicanos | Legislación de El Salvador |
| Indicadores de la protección al consumidor, usuario y proveedor | | | |
| Ley específica de protección a los consumidores y usuarios | Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario | Ley Federal de protección al Consumidor, decretada por el Congreso de los Estados Unidos Mexicanos | Decreto Número 776 de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, Ley de Protección al Consumidor |
| Objeto de la Ley específica de protección a los consumidores y usuarios | Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia | Promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. | Proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. |
| Sujetos de la relación de consumo | Consumidores, usuarios y proveedores | Consumidores y proveedores | Consumidores o usuarios (sin distinción) y proveedores |
| Existencia de organizaciones de consumidores y usuarios | Si se permiten | Si se permiten | Si se permiten |
| Institución específica encargada de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores | Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor | Procuraduría Federal del Consumidor | Defensoría del Consumidor |
| Sistema de organización de la institución específica encargada de la protección de los derechos de los | Dependencia del Ministerio de Economía | Organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio | Institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio |

| | | | |
|--|--|--|---|
| consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores | | | propio |
| Autoridad de la Institución específica encargada de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores | Director | Procurador Federal del Consumidor | Presidente de la Defensoría del Consumidor |
| Persona que nombra a la persona encargada de la Institución específica que se encarga de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores | Ministro de Económica | Presidente de la República | Presidente de la República |
| Tipos de sanciones que se imponen por cometer infracciones en contra de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores | Apercibimiento por escrito, apercibimiento público, Multa, Publicación de resultados de investigación en diario de mayor circulación | Multa, clausura total o parcial de establecimientos, prohibición de comercialización de bienes o productos | Multa, decomiso y destrucción de mercancía vencida, adulterada o deteriorada, retiro o cesación de publicidad, cierre de establecimiento e inhabilitación de comerciantes |
| Procedimientos para la solución de conflictos entre consumidores, usuarios y proveedores | Arreglo directo conciliatorio entre las partes, arbitraje de consumo y procedimiento administrativo | Procedimiento conciliatorio, arbitraje y procedimiento por infracción a la Ley | Conciliación y mediación, arbitraje y procedimiento sancionatorio |
| Medios de impugnación en contra de las resoluciones emitidas por la institución específica encargada de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores | Recursos de revocatoria y reposición establecidos en la Ley de lo Contencioso Administrativo | Recurso de revisión de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo | Recurso de revocatoria que se tramitara y resolverá conforme a las normas del derecho común |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Prescripción de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores | Tres años contados a partir de que se cometió la infracción | Un año contado a partir de que se cometió la infracción | Tres años desde que se haya incurrido en la supuesta infracción |
| Facultad para decretar medidas precautorias | No se tiene facultad para decretar medidas precautorias | Si se tiene facultad para decretar medidas precautorias | Si se tiene facultad para decretar medidas precautorias |
| Atribuciones de la Institución específica encargada de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores | <p>a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.</p> <p>b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.</p> <p>c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.</p> <p>d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.</p> <p>e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.</p> <p>f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.</p> <p>g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y</p> | <p>a) Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;</p> <p>b) Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;</p> <p>c) Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;</p> <p>d) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;</p> <p>e) Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;</p> <p>f) Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;</p> <p>g) Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;</p> | <p>a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;</p> <p>b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;</p> <p>c) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;</p> <p>d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;</p> <p>e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;</p> <p>f) Realizar inspecciones, auditorías y</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.</p> <p>h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.</p> <p>i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.</p> <p>j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.</p> <p>k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.</p> <p>l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.</p> <p>m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios,</p> | <p>h) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;</p> <p>i) Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;</p> <p>j) Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;</p> <p>k) Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;</p> <p>l) Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;</p> <p>m) Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;</p> <p>n) Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del</p> | <p>requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;</p> <p>g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;</p> <p>h) Velar porque en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oír al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;</p> <p>i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;</p> <p>j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;</p> <p>k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>proporcionándoles capacitación y asesoría.</p> <p>n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.</p> <p>ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.</p> <p>o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.</p> <p>p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.</p> <p>q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.</p> <p>r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.</p> <p>s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.</p> | <p>gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;</p> <p>ñ) Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;</p> <p>o) Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;</p> <p>p) Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;</p> <p>q) Registrar los contratos de adhesión</p> | <p>de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;</p> <p>l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;</p> <p>m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;</p> <p>n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;</p> <p>o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;</p> <p>p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distinguen en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.</p> | <p>que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;</p> <p>r) Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;</p> <p>s) Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;</p> <p>t) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;</p> <p>u) Aplicar y ejecutar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;</p> <p>v) Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen</p> | <p>q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos.</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;</p> <p>w) En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia Económica la denuncia que corresponda;</p> <p>x) Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;</p> <p>y) Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;</p> <p>z) Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables; emitir alertas dirigidas a los consumidores y dar a conocer las de otras autoridades o</p> | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>agencias sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud o la seguridad del consumidor; ordenar y difundir llamados a revisión dirigidos a proveedores y dar a conocer los de otras autoridades sobre productos o prácticas en el abastecimiento de bienes, productos o servicios, defectuosos, dañinos o que pongan en riesgo la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;</p> <p>aa) Retirar del mercado los bienes o productos, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente, que ponen en riesgo la vida o la salud del consumidor, cuando los proveedores hayan informado previamente que sus productos ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores y, en su caso, ordenar la destrucción de los mismos, a fin de evitar que sean comercializados;</p> <p>bb) Ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor;</p> <p>cc) Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución, en términos del Código Fiscal de la Federación, para el cobro de las multas que no hubiesen sido cubiertas</p> | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | oportunamente. | |
| Derechos del consumidor y usuario | <p>a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.</p> <p>b) La libertad de elección del bien o servicio.</p> <p>c) La libertad de contratación.</p> <p>d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.</p> <p>e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.</p> <p>f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.</p> <p>g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.</p> <p>h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo.</p> | <p>a) 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;</p> <p>b) 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;</p> <p>c) 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;</p> <p>d) La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;</p> <p>e) 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;</p> <p>f) El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;</p> <p>g) La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos</p> | <p>a) Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo establecido en el literal C del Art. 58 de esta Ley;</p> <p>b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;</p> <p>c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación;</p> <p>d) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en el Inc. 4° del Art. 31 de esta Ley;</p> <p>e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;</p> <p>f) Ser educado e informado en materia de consumo en la forma en que se establece en el Capítulo VI del presente Título; así como agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses;</p> <p>g) Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.</p> <p>i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.</p> <p>j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.</p> | <p>comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios;</p> <p>h) 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;</p> <p>i) El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento;</p> <p>j) La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y</p> <p>k) 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.</p> | <p>h) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios, que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;</p> <p>i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta Ley;</p> <p>j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;</p> <p>k) Defender sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;</p> <p>l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;</p> <p>m) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios</p> |
|--|---|---|---|

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| | | | <p>alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos;</p> <p>n) Recibir de parte del proveedor una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos;</p> <p>o) A que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito; y</p> <p>p) Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente Ley.</p> |
| Derechos de los proveedores | <p>a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.</p> <p>b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.</p> <p>c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.</p> <p>d) Los demás que establecen las leyes del país.</p> | No se le otorgan derechos en la Ley específica | No se le otorgan derechos en la Ley específica |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Obligaciones de los proveedores</p> | <p>a) Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.</p> <p>b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.</p> <p>c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.</p> <p>d) Cumplir con las leyes tributarias del país.</p> <p>e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.</p> <p>f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.</p> <p>g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.</p> <p>h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.</p> <p>i) Entregar los bienes y sus accesorios</p> | <p>a) El proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.</p> <p>b) El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor. Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.</p> <p>c) Los proveedores están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.</p> <p>d) Sin perjuicio de lo dispuesto por la</p> | <p>Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a:</p> <p>a) No utilizar sustancias prohibidas por los tratados vigentes, las leyes, reglamentos o según las listas establecidas por el Órgano Ejecutivo u otras instituciones del Estado, en los límites de sus competencias;</p> <p>b) No tener o almacenar productos prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas;</p> <p>c) Cumplir con las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización;</p> <p>d) No vender o suministrar productos</p> |
|---|---|---|---|

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.</p> <p>j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.</p> <p>k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.</p> <p>l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.</p> <p>m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.</p> <p>n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.</p> <p>ñ) Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado -IVA-.</p> | <p>legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.</p> <p>e) Los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.</p> <p>f) Los proveedores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.</p> <p>g) Los proveedores y empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios están obligados a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan</p> | <p>envasados, empacados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos;</p> <p>e) Retirar o suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas aplicables o que suponga un riesgo previsible para la vida, salud o seguridad de las personas;</p> <p>f) Cumplir las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar la seguridad física de las personas, prestando al respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento en sus locales o instalaciones;</p> <p>g) Cumplir las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad, tratándose de transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, en especial los destinados a menores; y</p> <p>h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones.</p> <p>i) Entregar gratuitamente a la Defensoría la o las muestras requeridas de productos para la verificación del cumplimiento de la Ley, reglamentos y normas técnicas de carácter obligatorio.</p> |
|--|---|--|---|

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

| | | | |
|---|--|--|--|
| | <p>t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.</p> <p>u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.</p> <p>v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.</p> <p>w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente</p> | | |
| <p>Obligaciones de los consumidores y usuarios</p> | <p>a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo, y condiciones establecidas en el convenio o contrato.</p> <p>b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.</p> <p>c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.</p> | <p>No se imponen obligaciones en la Ley específica</p> | <p>No se imponen obligaciones en la Ley específica</p> |

Anexo 5

Oficio DIP-052-2018



Guatemala,
24 de mayo de 2018
DIP-052-2018

Licenciado
Mynor Mendizábal
Su despacho

Estimado licenciado Mendizabal

De manera atenta me dirijo a usted deseándole éxitos en todas y cada una de las actividades emprendidas

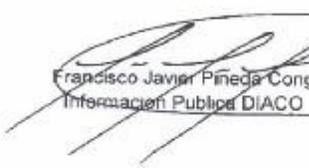
El motivo de la presente es para dar respuesta a su solicitud planteada por medio de la Unidad de Información Pública del Ministerio de Economía, en la cual solicita

- 1 "Que acciones o actividades realiza la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para proteger los derechos de los proveedores"
- 2 "Cuál es el presupuesto del año 2018 asignado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para proteger los derechos de los consumidores y usuarios, y como se distribuye en la institución"

Sobre el particular se adjunta el listado de acciones que realiza esta Dirección en cuanto a derechos de los proveedores, así como copia del desglose presupuesto asignado a DIACO para el ejercicio fiscal 2018, el cual asciende a Q16,255,856.00

Sin otro particular

Atentamente


Francisco Javier Pineda Cong
Información Pública DIACO





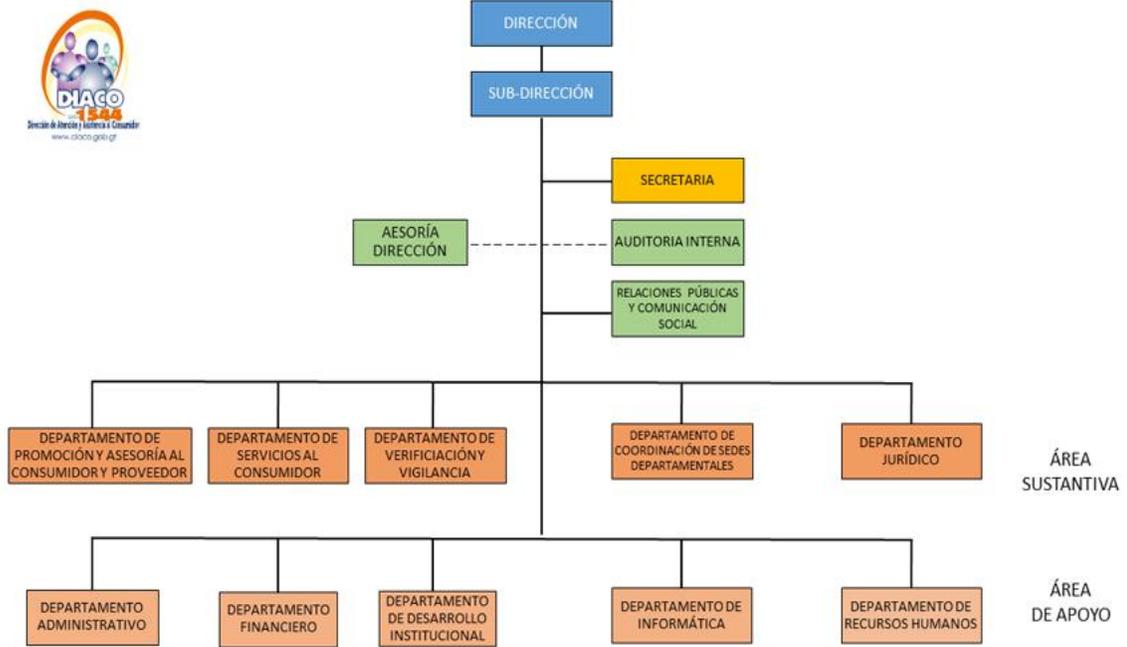
Acciones de DIACO para la protección de los derechos del proveedor

- 1 Capacitaciones sobre la Ley de Protección de al Consumidor y Usuario, en las cuales se explica el funcionamiento y campo de acción de DIACO



Anexo 6

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-



Anexo 7

Memorandum DL-fz-456-2018



Unidad de Información Pública
Congreso de la República
Guatemala, C. A.

RESOLUCIÓN No. 324-2018

Atendiendo la solicitud presentada por el Licenciado Mynor Mendizabal, según correlativo No.311-2018, de fecha 14 de mayo de 2018, en la cual requiere información relacionada a:

1. Porque la Iniciativa de Ley Número 4127, iniciativa que dispone aprobar reformas al Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, conocida por el pleno el 27 de octubre de 2009, ya no continuo su tramite de formación de Ley.
2. Porque en su momento la Comisión Ordinaria de Defensa del Consumidor y el Usuario no emitió dictamen a la Iniciativa de Ley Número 4127, iniciativa que dispone aprobar reformas al Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

CONSIDERANDO

Que el Artículo 16 del Decreto 57-2008 del Congreso de la República establece que toda persona tiene derecho a tener acceso a la información pública, cuando lo solicite.-----

CONSIDERANDO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública, que en su parte conducente estipula: "Certeza de entrega de información. A toda solicitud de información pública deberá recaer una resolución por escrito. ... *La información se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma ni el presentarla conforme al interés del solicitante.*" -----

CONSIDERANDO

Que el Artículo 15 del decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública, refiere que los *interesados tendrán responsabilidad penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso*, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables.-----





Unidad de Información Pública
Congreso de la República
Guatemala, C. A.

POR TANTO

En virtud de la competencia legal y con fundamento en lo establecido en los artículos: 2, 28, 30 y 31 de la Constitución Política de la República de Guatemala, I, 4, 5, 6, 8, 15, 16 al 20, 38, 41, 42 y 45 del Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública.....

RESUELVE

Primero: Enviar vía correo electrónico Licenciado Mynor Mendizabal, copia del MEMORANDUM DL-456-2018, del 17 de mayo de 2018, de Dirección Legislativa, por medio del cual remiten copia simple de la información requerida por el señor Mendizabal.
Segundo: NOTIFIQUESE.

Guatemala, 18 de mayo de 2018.


Lcda. Patricia Letona B.
Ejecutiva del Despacho
Unidad de Acceso a la Información Pública
Congreso de la República
Guatemala, C.A.





MEMORANDUM
DL-fz-456-2018

A: LICENCIADA
PATRICIA LETONA
ENCARGADA DEL DESPACHO DE
UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

DE: ESTUARDO ERNESTO GALDÁMEZ JUÁREZ
SECRETARIO

CC: ARCHIVO

Fecha: 16 DE MAYO DE 2018

Asunto: ENTREGA DE INFORMACIÓN



Con un atento saludo, en respuesta a su solicitud mediante oficio UIP/673-2018/PL/bv, recibido en Dirección Legislativa el 15 de mayo de 2018, No. de solicitud 311-2018, en relación a lo requerido por el ciudadano Mynor Mendizábal, adjunto copia simple de la Iniciativa de Ley con número de registro 4127, que dispone aprobar reformas al Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual fue recibida en Dirección Legislativa el 16 de octubre de 2009; conocida por el Honorable Pleno el 27 de octubre de 2009 y tramitada a la Comisión del Consumidor y el Usuario.

Asimismo, me permito hacer de su conocimiento que según lo establecido en el artículo 45 del Decreto 63-94 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Organismo Legislativo, el cual transcribo literalmente: *"Artículo 45. Transcurso del periodo legislativo. Si transcurre un periodo legislativo sin que una iniciativa de ley hubiere sido objeto de dictamen por la respectiva comisión, salvo que algún diputado al Congreso de la República de la nueva legislatura que se instale reclame la emisión del dictamen dentro de los sesenta días de instalada ésta, la iniciativa de ley se considerará desechada y se mandará a archivar el expediente."*

En virtud de lo anterior, la iniciativa de ley relacionada, no ha sido reclamada por ningún diputado en las legislaturas posteriores a su presentación en el Pleno y la misma se encuentra archivada.

Adjunto: Lo Indicado

Anexo 8

Memorandum DL-EEGJ-fz-552-2018



MEMORANDUM DL-EEGJ-fz-552-2018

A: LICENCIADA
PATRICIA LETONA
ENCARGADA DEL DESPACHO DE
UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

DE: ESTUARDO ERNESTO GALDÁMEZ JUÁREZ
SECRETARIO

CC: ARCHIVO

Fecha: 11 DE JUNIO DE 2018

Asunto: ENTREGA DE INFORMACIÓN



Con un atento saludo, en respuesta a su solicitud mediante oficio UIP/890-2018/PL/dp, recibido en Dirección Legislativa el 30 de mayo de 2018, No. de solicitud 363-2018, en relación a lo requerido por el licenciado Mynor Mendizábal, me permito informar que la Iniciativa de Ley con número de registro 5082, que dispone aprobar Ley Marco para la Defensa y Protección del Consumidor, fue recibida en Dirección Legislativa el 23 de mayo de 2016; conocida por el Pleno del Congreso de la República el 01 de junio de 2016; remitida a la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario para su análisis, estudio y dictamen correspondiente; dicha Comisión emitió dictamen favorable el 06 de julio de 2016; se discutió en primer debate el 29 de septiembre de 2016; en fecha 07 de junio de 2017 se enmendó el procedimiento de la Iniciativa de Ley antes descrita, en virtud que cuando se discutió en primer debate, no se anunció que se discutió con la presencia de más de 105 diputados, discutiéndose en primer debate con el quórum necesario.

En virtud de lo anterior, la Iniciativa de Ley referida se encuentra pendiente de discutirse en su segundo debate; así como su discusión en tercer debate; aprobación por artículos y redacción final. Adjunto copia simple de la Iniciativa de Ley 5082.

Adjunto: Lo indicado

Anexo 9

Memorandum DL-EEGJ-ygv-495-2018



Unidad de Información Pública
Congreso de la República
Guatemala, C. A.

RESOLUCIÓN No. 347-2018

Atendiendo la solicitud presentada por el Abogado y Notario Mynor Mendizábal, según correlativo No. 333-2018, de fecha 21 de mayo de 2018, en la cual requiere información relacionada a: *"información del porqué el Honorable Congreso de la República de Guatemala no ha cumplido con lo que establece el Artículo número 107 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que consiste en emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO - se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario."*

CONSIDERANDO

Que el Artículo 16 del Decreto 57-2008 del Congreso de la República establece que toda persona tiene derecho a tener acceso a la información pública, cuando lo solicite.

CONSIDERANDO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública, que en su parte conducente estipula: "Certeza de entrega de información. A toda solicitud de información pública deberá recaer una resolución por escrito. ... *La información se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma ni el presentarla conforme al interés del solicitante.*"

CONSIDERANDO

Que el Artículo 15 del decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública, refiere que los *interesados tendrán responsabilidad penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso*, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables.

POR TANTO

En virtud de la competencia legal y con fundamento en lo establecido en los artículos: 2, 28, 30 y 31 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 1, 4, 5, 6, 8, 15, 16 al 20, 38, 41, 42 y 45 del Decreto 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública.

RESUELVE

Primero: Enviar vía correo electrónico al Abogado y Notario Mynor Mendizábal, memorandum No. DL-EEGJ-ygv-495-2018, de fecha 29 de mayo del año en curso, de la Dirección Legislativa de este Alto Organismo, mismo al que se adjunta listado de todas las iniciativas de ley que disponen aprobar Ley de Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario, que contiene información del estado actual de las mismas.

Segundo: NOTIFIQUESE.



Lcda. Patricia Letona B.
Ejemplar del Despacho
Unidad de Atención a la Información Pública
Congreso de la República
Guatemala, C.A.

Guatemala, 30 de mayo de 2018





MEMORANDUM
DL-EEGJ -ygv-495-2018

A: PATRICIA LETONA
ENCARGADA DEL DESPACHO
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DE: ESTUARDO ERNESTO GALDÁMEZ JUÁREZ

CC: ARCHIVO

Fecha : 29 DE MAYO DE 2018

Asunto: SOLICITUD 333-2018



Con un atento saludo, en respuesta a su oficio con número UIP/843-2018/PL/bv, solicitud número 333-2018, remito listado de iniciativas de ley que disponen aprobar Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario, que contiene información del estado actual de las mismas.

Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

| Año | Número | Pleno | Nombre | Ponentes | Comisiones | Dictamen | Decreto | Incidencias | Fechas |
|------|--------|------------|--|--|---|-----------|---------|--|--|
| 2016 | 5082 | Pleno | Iniciativa que dispone aprobar Ley Marco para la Defensa y Protección del Consumidor. | Rudy Roberto CASTAÑEDA REYES (UCN) - Carlos Alberto BARRERA TARACENA (UNE) - Oscar Stuardo CHINCHILLA GUZMÁN (CREO) - - - - | Defensa del Consumidor y del Usuario - - - | Favorable | | La presente iniciativa fue recibida en la Dirección Legislativa el 23/05/2016. Con fecha 14/07/2016 se recibió dictamen favorable de la comisión. Primer debate 29/09/2016, segundo debate 03/11/2016. Con fecha 07/06/2017 se emmendó el procedimiento de la presente, porque cuando se conoció en primer debate no se anunció que se discutió con la presencia de más de 105 diputados, volviéndose a discutir en primer debate con el quórum necesario. | Presentación Pleno: 01/06/2016, 1er. Debate: 07/06/2017, 2do. Debate: 3er Debate: Aprobación por Artículos, Redacción Final: |
| 2010 | 4305 | 05/04/2011 | Iniciativa que dispone aprobar Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario. | Juan David Alfredo ALCÁZAR SOLÍS (Patriota) - Rubén Eduardo MEJÍA LINARES (Bancada Guatemala BG) - Thelma Elizabeth RAMÍREZ RETANA DE NAJERA (UNE) - Oscar Salvador CORDOVA SIERRA (Patriota) - Humberto Leonel SOSA MENDOZA (Patriota) - Luis Francisco BARQUÍN ALDECOA (GANA) - Lilian Elizabeth DOMIS (Lider) - Ronnie Danilo ESCOBAR (UNE) - Benjamín Armando PANIAGUA RODRIGUEZ (Patriota) - Anibal Augusto SALGUERO Y SALGUERO (Independiente) - Rubén Darío | Defensa del Consumidor y del Usuario - - - | Favorable | | La presente iniciativa fue recibida en la Dirección Legislativa el 19/11/2010. Con fecha 27/06/2011 se recibió dictamen favorable de la comisión. | Presentación Pleno: 05/04/2011, 1er. Debate: 09/08/2012, 2do. Debate: 3er Debate: Aprobación por Artículos, Redacción Final: |

Anexo 10

Resolución Número RESOL.UIP.PDH.443-2018



¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

Número de solicitud: UIP.PDH.437-2018

RESOLUCIÓN NÚMERO: RESOL.UIP.PDH.CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES GUION DOS MIL DIECIOCHO (RESOL.UIP.PDH.443-2018).

UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS, Guatemala, treinta de mayo de dos mil dieciocho.

Se tiene a la vista para resolver la solicitud presentada por Mynor Mendizabal, con fecha 16 de mayo de dos mil dieciocho.

CONSIDERANDO I

Que la Ley de Acceso a la Información Pública Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, garantiza a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados determinados en la ley referida.

CONSIDERANDO II

Que la presente solicitud fue registrada en el Sistema de Información Pública con el número UIP.PDH.437-2018; de conformidad a sus funciones y atribuciones, procedió a requerir la información en la forma solicitada a la unidades enlace correspondientes, a efecto de atender la solicitud y emitir la resolución correspondiente.

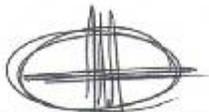
CONSIDERANDO III

La información se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés del solicitante.

POR TANTO:

La Unidad de Información Pública en el ejercicio de sus funciones. RESUELVE: I) Se declara procedente hacer entrega lo que de lo solicitado se posee, por lo que para el efecto se proporciona la información remitida a esta unidad por parte de las Auxiliaturas Departamentales, Municipales y Móviles a través de la Dirección Nacional de Auxiliaturas y la información del Departamento de Recapación y Calificación de Denuncias de sede central a través de la Subdirección de Procuración, informando que a nivel nacional se registraron 866 denuncias durante el año 2016 y 678 denuncias durante el año 2017 por la presunta violación a los derechos de consumidor y usuario. II) Los interesados tendrán responsabilidad penal y civil por el uso, manejo y difusión de la información pública a la que tengan acceso. III) Notifíquese.

CITA DE LEYES: Artículo 30 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 3, 4, 5, 6 numeral 10; 16, 19, 20, 38, 42 del Decreto número 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública.



Lic. José Rafael García Alonzo
Auxiliar de la Unidad de Información Pública
Procurador de los Derechos Humanos



Anexo 11

RESOL.UIP.PDH.445-2018



¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

Número de solicitud: UIP.PDH.438-2018

RESOLUCIÓN NÚMERO: RESOL.UIP PDH CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO
GUION DOS MIL DIECIOCHO (RESOL.UIP.PDH.445-2018).

UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS
HUMANOS, Guatemala, treinta de mayo de dos mil dieciocho.

Se tiene a la vista para resolver la solicitud presentada por Mynor Mendizabal, con fecha
16 de mayo de dos mil dieciocho.

CONSIDERANDO I

Que la Ley de Acceso a la Información Pública Decreto número 57-2008 del Congreso de
la República de Guatemala, garantiza a toda persona interesada, sin discriminación
alguna, el derecho a solicitar y tener acceso a la información pública en posesión de las
autoridades y sujetos obligados determinados en la ley referida.

CONSIDERANDO II

Que la presente solicitud fue registrada en el Sistema de Información Pública con el
número UIP.PDH.438-2018; de conformidad a sus funciones y atribuciones, procedió a
requerir la información en la forma solicitada a la unidades enlace correspondientes, a
efecto de atender la solicitud y emitir la resolución correspondiente.

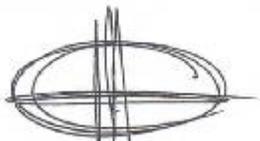
CONSIDERANDO III

La información se proporcionará en el estado en que se encuentre en posesión de los
sujetos obligados. La obligación no comprenderá el procesamiento de la misma, ni el
presentarla conforme al interés del solicitante.

POR TANTO:

La Unidad de Información Pública en el ejercicio de sus funciones. **RESUELVE:** I) Se
declara procedente hacer entrega lo que de lo solicitado se posee, por lo que para el
efecto se proporciona la información remitida a esta unidad por parte de las Auxiliaturas
Departamentales, Municipales y Móviles a través de la Dirección Nacional de Auxiliaturas
y la información del Departamento de Recepción y Calificación de Denuncias de sede
central a través de la Subdirección de Procuración, informando que a nivel nacional se
registró 1 denuncia durante el año 2016 y 8 denuncias durante el año 2017 en contra de
la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario. II) Los interesados
tendrán responsabilidad penal y civil por el uso, manejo y difusión de la información
pública a la que tengan acceso. III) Notifíquese.

CITA DE LEYES: Artículo 30 de la Constitución Política de la República de Guatemala;
1, 2, 3, 4, 5, 6 numeral 10; 16, 19, 20, 38, 42 del Decreto número 57-2008 Ley de Acceso
a la Información Pública.



Lic. José Rafael García Alonzo
Auxiliar de la Unidad de Información Pública
Procurador de los Derechos Humanos



Anexo 12
Oficio número DIP-081-2018



Guatemala,
31 de agosto de 2018
DIP-081-2018

Licenciado
Mynor Mendizábal
Presente

Estimado licenciado Mendizábal

De manera atenta me dirijo a usted deseándole éxitos en todas y cada una de las actividades emprendidas.

El motivo de la presente es para dar respuesta a su solicitud de información pública en la cual requiere saber: "Qué medidas han aplicado para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios".

Sobre el particular reffero, que se adjuntan la información con la que cuenta esta Dirección, sobre lo descrito en el párrafo anterior.

Sin otro particular.

Atentamente


Francisco Javier Pineda Contreras
Información Pública DIACO





Guatemala 30 de Agosto 2018
REF/DJ-O-571-2018

Señor
Javier Pineda
Delegado de Acceso a la Información Pública
-DIACO-

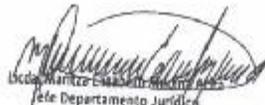
Estimado Javier:

En Relación al oficio de fecha 22 de agosto del presente año identificado como DIP-073-2018, a continuación encontraré las respuestas a las interrogantes solicitadas:

Sobre la pregunta: Qué medidas han aplicado para propiciar la equidad y seguridad en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios?

Al respecto informo que esta Dirección aplica las medidas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, aplicando los procedimientos legales, respetando los derechos de defensa y el debido proceso.

Sin otro particular, me suscribo de usted atentamente,


Licda. Maritza Escobar Medina
Este Departamento Jurídico
-DIACO-
MINISTERIO DE ECONOMÍA