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

LA NECESIDAD DE REFORMAR EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, REGULADO EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO; CON EL OBJETO DE INDEMNIZAR O RESTITUIR LOS BIENES Y SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y USUARIO

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

NURIA PAOLA CHÁVEZ MARTÍNEZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

GUATEMALA, ABRIL DE 2012

ÍNDICE

Pág

Introducción..... i

CAPÍTULO I

1. Los derechos del consumidor y la responsabilidad civil de los consumidores y proveedores en el marco legal Guatemalteco..... 1
1.1. Origen de los derechos del consumidor y usuario..... 2
1.1.1. El derecho del consumidor en la Edad Antigua..... 2
1.1.2. El derecho del consumidor en la Edad Media..... 3
1.1.3. El derecho del consumidor en la Edad Moderna..... 4
1.2. Derecho del consumidor y usuario..... 7
1.3. Naturaleza jurídica de los derechos del consumidor y usuario..... 8
1.4. El consumidor..... 10
1.4.1. Características del consumidor..... 11
1.5. El usuario..... 11
1.5.1. Características del usuario..... 12
1.6. Diferencia entre consumidor y usuario..... 13
1.7 El proveedor..... 13
1.8. Los bienes y servicios..... 14
1.8.1. Los bienes..... 15
1.8.2. Los servicios..... 15
1.9. Las Infracciones a los derechos de los consumidores y usuarios..... 16
1.9.1. Clases de Infracciones..... 17
1.9.2. Sanción..... 21
1.10. La responsabilidad civil del consumidor o usuario y el proveedor..... 22
1.11. Derechos y obligaciones del consumidor y proveedor..... 22
1.11.1. Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios..... 23

Pág.

1.11.2. Derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores..... 24
1.12. Desarrollo de la legislación guatemalteca en cuanto a la protección de los consumidores y usuarios..... 26

CAPÍTULO II

2. El procedimiento administrativo para la solución de conflictos y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario..... 33
2.1. El procedimiento administrativo..... 33
2.1.1. Principios del procedimiento administrativo..... 34
2.1.2. Elementos del procedimiento administrativo..... 38
2.1.3. Caracteristicas del procedimiento administrativo..... 38
2.2. El libro de quejas..... 39
2.2.1. Autorización del libro de quejas..... 39
2.2.2. El uso del libro de quejas y las reclamaciones..... 41
2.3. La intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en los procedimientos para soluciónar de conflictos..... 42
2.3.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes..... 42
2.3.2. Arbitraje de consumo..... 43
2.3.3. Procedimiento administrativo de consumo..... 44
2.4. Finalidad del procedimiento administrativo de consumo..... 45
2.5. Violación de los derechos del consumidor y usuario..... 46
2.6. Aplicación de sanciones..... 48
2.6.1. Extinción de la responsabilidad..... 50
2.7. Las impugnaciones de las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor..... 51
2.8. Análisis jurídico sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario..... 52

CAPÍTULO III

Pag

3. La obligación del Estado de proteger a los consumidores y usuarios su Institucionalización y la problemática del consumidor en Guatemala..... 59
3.1. El Ministerio de Economia como ente encargado de la defensa de los consumidores y usuarios..... 62
3.2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidores (DIACO)..... 63
3.2 1. Antecedentes..... 63
3.2.2. Objetivo de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor..... 67
3.2.3. Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)..... 67
3.2.4. Estructura Administrativa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor..... 68
3.3. Evaluación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Año 2010 a la fecha..... 76
3.4. La necesidad de promover y educar la cultura de la defensa al consumidor y usuario..... 78
3.5. La problemática del consumidor y usuario en Gualemala..... 80
3.6. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario..... 81

CAPITULO IV

4. Protección de los derechos del consumidor y usuario en el derecho comparado y propuesta de reforma parcial a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala..... 85
4.1. El procedimiento administrativo en la Ley Federal de Protección al consumidor en México..... 86
4.1.1. Similitudes con el Procedimiento Administrativo de Consumo de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario de Guatemala..... 93
4.2. El procedimiento administrativo regulado en la Ley 7472 de Costa Rica para la promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor..... 94
4.2.1. Similitudes con el Procedimiento Administrativo de Consumo de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario de Guatemala..... 98

4.3. El procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador Decreto No. 776 99

4.3.1. Similitudes con el Procedimiento Administrativo de Consumo de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario de Guatemala..... 101

4.4. Propuesta de reforma parcial a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, al procedimiento administrativo de consumo..... 102

CONCLUSIONES..... 107

RECOMENDACIONES..... 109

BIBLIOGRAFÍA..... 111

INTRODUCCIÓN

El objeto de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en esta Ley se encuentra regulado el procedimiento administrativo para la resolución de conflictos a través de este procedimiento administrativo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor queda facultada para sancionar a los infractores de dicha ley, el procedimiento no tiene como fin obligar al proveedor a restituir los bienes y servicios, y al terminar éste se le están vulnerando sus derechos al consumidor y usuario. El consumidor puede comprar un bien o utilizar algún servicio, y por la falta de control de calidad puede ser que éste no cumpla con lo ofrecido o tenga un vicio oculto la cosa comprada, esto da origen al procedimiento, y únicamente se beneficia la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor ya que la multa impuesta al proveedor es a su favor y la resolución no se considera como titulo ejecutivo para poder cobrar, por lo tanto existe la necesidad de reformar parcialmente el procedimiento administrativo de consumo, así como la de comparar los procedimientos de otros paises con el de Guatemala y analizar cómo es que se resuelven los conflictos en materia de derechos de los consumidores, y así proponer una solución al presente problema, para la defensa de los consumidores y usuarios y que además de ser multado al proveedor, se le debe obligar a pagar el daño o perjuicio causado al consumidor o usuario.

La hipótesis del presente problema radica en el procedimiento administrativo de consumo, no tiene como fin resarcir o indemnizar al consumidor y usuario si no multar al proveedor, que infringió dicha ley. El objetivo general de este trabajo es, establecer si realmente el procedimiento administrativo, no es un medio para reparar los bienes y servicios de los consumidores y usuarios. El objetivo especifico, consiste en analizar la doctrina del procedimiento administrativo, las normas aplicables, así como tener un conocimiento amplio en cuanto a los derechos de consumo para proponer una reforma parcial a la Ley de Protección al Consumidor y usuario. La investigación se basa en los siguientes supuestos: Los consumidores y usuarios no tienen una garantia real de que los proveedores indemnicen el daño, además la Dirección de Atención y Asistencia al

Consumidor y Usuario, no vela por el cumplimento de los derechos de consumo y no existe un fortalecimiento de materia legal e institucional en materia de derecho de consumo.

El presente trabajo está dividido en cuatro capítulos: El capítulo I, desarrolla los derechos de los consumidores y usuarios, y la responsabilidad civil del proveedor ante éstos; el capítulo II, estudia el procedimiento administrativo para la solución de conflictos y un análisis jurídico de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; el capítulo II, aborda la obligación del Estado de proteger a los consumidores y usuarios su institucionalización y la problemática del consumidor en Guatemala; y por último el capítulo IV, se hace un análisis legal de la protección de los derechos del consumidor y usuario en el derecho comparado y propuesta de reforma parcial a la Ley de Protección al Consumidor y usuario Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

Para la elaboración de la presente tesis se utilizó, diferentes métodos y técnicas de investigación, entre estos el método descriptivo jurídico, en el cual se desarrollaron capítulos alusivos al derecho de consumo, por otra parte se recurrí al método deductivo analítico y sintético, para tener una visión amplia respecto al tema y la técnica bibliográfica y documental.

Finalmente, mi interés es que el estudiante, cuente con un instrumento más de consulta, y la recomendación para el fortalecimiento de la legislación.

CAPÍTULO I

1. Los derechos del consumidor y la responsabilidad civil de los consumidores y proveedores en el marco legal de Guatemala

El conjunto de normas jurídicas que regulan todo lo relativo a la protección, derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, la protección de estos frentes a los proveedores por medio de procedimientos para establecer infracciones y como consecuencia sancionarlos. El derecho del consumidor cuenta con caracteres fundamentales en las relaciones entre proveedores y consumidores.

También llamado derecho de consumo, siendo el conjunto de normas emanadas de los poderes públicos, destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulándole ciertos derechos y obligaciones.

Los derechos del consumidor y usuario cubren varios aspectos fundamentales de las relaciones de los productores y consumidores, como los contratos de adhesión que prohíbe las clausulas abusivas que desequilibren la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios, y trata de asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de la contratación que el proveedor pretenda utilizar; la calidad de los bienes y servicios; la regulación de la publicidad y las

ofertas ofrecidas al público; los procedimientos especiales para que para que los consumidores, las asociaciones y organismos públicos creados puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas abusivas; y las infracciones por parte de los empresarios y las correspondientes sanciones a imponer por las autoridades competentes en materia de consumo

La Constitución de la República de Guatemala, en el Artículo 119 literal i, que una de las obligaciones del estado es la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno de exportaciones para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos. Siendo éste el principio que crea la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario Decreto 006-2003 del Congreso de la República y su Reglamento, se complementan como marco legal en Guatemala, en relación a los derechos de los consumidores y usuarios.

1.1 . Origen de los derechos del consumidor y usuario

Sin lugar a dudas, la actividad del consumo en la humanidad se ha realizado desde tiempos históricos. No obstante, es posible señalar algunos datos que denotan la preocupación social por la mencionada actividad y cómo se ha ido consolidando con la evolución de la humanidad la normatividad de la defensa del consumidor y usuario, convirtiéndose en un derecho humano sumamente importante, para el desarrollo económico de la sociedad.

1.1.1. El derecho del consumidor en la Edad Antigua

"Para poder encontrar el origen de los derechos del consumidor y usuario debemos remontarnos, al antiguo Derecho Romano, específicamente al Digesto de Justiniano donde se dice que cualquier individuo sabiendo, o ignorando, que vendía ganado enfermo o un madero defectuoso, se calló, o engañó al comprador, teniendo que responderle de todos los perjuicios que el comprador hubiere correspondido por aquella compra."[1]

"Así, en la Biblia se señala lo siguiente: Tendrás un peso justo y exacto, e igualmente una medida justa y exacta para que se prolonguen tus días en la tierra. Se considera que el derecho a los alimentos fue el primer foco de protección al consumidor. Así, las Leyes Musaicas y egipcias gobernaban el manejo de la carne. Las leyes griegas y romanas prohibían la adulteración del vino con el agua, a su vez, en la India se imponían castigos a los que adulteraban los granos y el aceite."[2]

1.1.2. El derecho del consumidor en la Edad Media

"Así en la suma teología de Tomas de Aquino se aseveraba que una venta se hacia ilícita cuando el producto tenía algún defecto y de que el vendedor se encontraba

[1] Araujo Morales Cristian Javier. **El surgimiento a la protección al consumidor.** Pág. 1
[2] Argudo Pérez, A. **Evolución de la existencia del consumidor.** Pág. 1

obligado a manifestar los defectos del producto vendido".[3] A pesar de que en esta época el tema se encontraba en crecimiento sufre un escalabra a consecuencia del fraccionamiento del imperio romano y la consecuencia la reducción de la actividad comercial.

1.1.3. El derecho del consumidor en la Edad Moderna

"Durante el auge de la Revolución Industrial, empiezan a presentarse casos de responsabilidad, por productos defectuosos con cierta frecuencia, a finales de este mismo siglo 1899, se fundó la liga Nacional de los Consumidores en Estados Unidos con el propósito de luchar por los derechos de los consumidores y trabajadores quienes tenían una pequeña voz o poder en el mercado y las empresas. Esta organización buscaba mejorar las condiciones de trabajo en las diferentes empresas y la calidad de los productos que estas producian, luchaban también contra el trabajo infantil. Uno de los triunfos de esta fue la limitación de las horas de trabajo, beneficiando directamente a las mujeres trabajadoras".[4] "A raiz de esto Estados Unidos empezaron a surgir una serie de movimientos sociales que dieron como resultado la aprobación de la Ley de Alimentos y Medicamentos"[5].

---

[3] Ministerio de Educación y Ciencia. **La sociedad del consumo**. Centro nacional de información comunicación educativa. Madrid España. 1992

[4] National Consumer League. **http.search.eb.com/women/articles/national**. 10 de mayo del 2011

[5] Martínez, Julia Evelin. **Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor**. Pág. 20

"En el año de 1927 surgió una organización bajo el nombre Consumer Research (Investigación de Consumidores) y denominada por gobierno como una organización no lucrativa en el año de 1933 se da una división interna donde surge una nueva organización llamada Consumers Unión, la que se convirtió en la organización de consumidores más influyente de Estados Unidos."[6]

Pero esto no se dio únicamente en este país, debido a que era un fenómeno que afectaba a la mayoría de la población mundial, por lo que organizaciones encargadas de promover el respeto a los consumidores en sus países de origen, decidieron unirse y llevar a cabo la tarea de llevar el mensaje a los países de donde todavia no se promovia el tema, dando como resultado el denominado movimiento internacional de consumidores de los Estados Unidos, Australia, Bélgica, Holanda e Inglaterra con el nombre de International Organizations of Consumer Unión (Organización Internacional de la Unión de Consumidores), siendo una federación de organizaciones de consumidores para proteger y promocionar los intereses de los consumidores a nivel mundial.

En este mismo año el presidente estadunidense John F. Kennedy, promovió la lucha a favor de los derechos civiles, lo que significó un momento crucial para el fortalecimiento e internacionalización de la defensa del consumidor, estos derechos fueron tomados en cuenta dentro de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y se instituyeron el 15 de

[6] Ibíd. Pág. 66

marzo de 1962 como los derechos básicos de los consumidores, a lo cual todos los paises miembros tienen que atender. Estos derechos son:

a. Derecho a la protección de su vida, salud y seguridad de consumo

b. A la libre de elección del bien o servicio

c. A la libre contratación

d. A contar con información respecto al bien o servicio que adquiere o contrata

e. A información veraz, clara y oportuna sobre bienes y servicios ofrecidos en el mercado

f. A la reparación, resarcimiento, devolución de dinero cambio de bien o compensación por quien resulte responsable de los daños y perjuicios

g. A asociarse y a constituir entidades no lucrativas de consumidores

h. A la educación del consumidor

Asi mismo, estos derechos se convirtieron en el pilar fundamental para que el movimiento internacional se consolidara trasladándose en esta forma a otros continentes, ya que para 1965 aparece la primera organización de consumidores que reunió a los paises de Malasia, posteriormente en Asia África Europa y América Latina.

La primera organización e América Latina surgió en México en 1970 bajo el nombre de Asociación Mexicana de estudios para la Defensa del Consumidor, a la que siguieron paises como Jamaica, Curazao y Brasil. Desde sus inicios la protección de los

consumidores se dirigía únicamente a conseguir, medidas justas para los individuos, pero conforme las prácticas comerciales empezaron a expandirse, las condiciones de los consumidores comenzaron a presentar con mayor frecuencia abusos tales como alza de precios, mala calidad de productos, engaños en cuanto a la adquisición de productos. "A consecuencia de esto, surgieron organizaciones en pro de los consumidores dichas organizaciones eran de tipo no gubernamental. Pero el fenómeno no ocurría únicamente en un país, sino que era generalizado. Es por ello que surgió la preocupación de la Organización de Naciones Unidas (ONU), que a pesar de no ser un ente eminentemente coercitivo, tiene el suficiente peso como para influenciar a los países que la conforman a responder de una forma positiva a las disposiciones que está presente a la comunidad internacional".[7]

1.2. Derecho del consumidor y usuario

Legalmente se definen como el conjunto de normas jurídicas, que regulan todo lo relativo a la protección, derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios y la protección de estos frente a los proveedores por medio de procedimientos para establecer infracciones y como consecuencia sancionarlos. También se le denomina como un conjunto de normas emanadas de los poderes públicos, destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándoles y regulando determinados derechos y obligaciones.

[7] Godoy Mendoza Claudia Lorena. **Ley de Protección al Consumidor y Usuario comparada con la Resolución 39-248 de la Asamblea General de las Naciones Unidas.** Pág. 10

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, surgen dos figuras en dicha relación el productor distribuidor o proveedor de bienes y servicios y el sujeto que tiene la necesidad del bien o servicio, quien es el destinatario de toda relación comercial jurídica y que es el último en la escala jerárquica del objeto industrial y comercial.

En base a la relación anteriormente expuesta, se puede decir que el derecho del consumidor es una rama del derecho económico y puede ser definido de manera objetiva tomando como base al sujeto, es decir al consumidor destinatario de toda relación comercial-jurídica como ser vulnerable y de manera mixta en la que se toma en cuenta el objeto y el sujeto, definiendo al derecho del consumidor como un conjunto de principios y normas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo.

1.3 . Naturaleza jurídica de los derechos del consumidor y usuario

La naturaleza jurídica de los derechos del consumidor y usuario, se encuentra una dificultad, en el sentido que no puede ser circunscrito a un determinado concepto, desobedeciendo esto, a que si bien puede desarrollarse y evolucionar en el ámbito privado, también desde el derecho público y privado puede ser controlado y normativizado, con el fin de establecer parámetros de calidad ofertados al público enfatizados en la real y efectiva protección del consumidor. Se plantea la discusión si el derecho del consumidor puede ser tomado como una rama del derecho, o simplemente como un sector del conocimiento jurídico, y llena las características que se aprecian en

el moderno derecho, por lo que nada se opone a que desde este punto de vista, se le considere una rama del ordenamiento jurídico.

"Basado en lo anterior que puede decir que el derecho de los consumidores y usuarios es una rama del derecho, a pesar de que nutre a otras ramas del derecho como lo son, el derecho laboral, derecho mercantil, derecho administrativo, derecho penal, derecho constitucional y derecho internacional, posee una especificación y especialidad que lo hace acreedor a una regulación importante en del ordenamiento jurídico".[8]

El derecho de proteger a los consumidores y usuarios evidentemente protege intereses individuales, pero también colectivos, esto determina que no sólo da protección a los problemas de carácter individual sino también a los de naturaleza colectiva que afecta categorías y grupos de consumidores.

En base a lo anterior, se puede deducir que es de naturaleza jurídica en el derecho público, porque además de proteger al consumidor o usuario individualmente, también intervienen las asociaciones que protegen los intereses de los consumidores y usuarios, además de que interviene el Estado como ente de derecho público, para la defensa y preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar la salud, seguridad, y legítimos intereses económicos siendo éste una obligación muy importante que el Estado tiene frente a los guatemaltecos, además de

[8] Ortiz Torres, Alfonso David y Jorge Andrés, Quinteros Lee. **Derechos del consumidor en el marco del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos de América.** Pág. 16

que este derecho tiene carácter de orden público, que significa obligatorio para todos ya que la República de Guatemala se basa en principios de justicia social, además de constituir un mínimo de garantías y derechos de carácter irrenunciable, de interés social.

1.4 . El consumidor

A través del tiempo, el hombre se ha caracterizado por tener una esencia social, económica, política, cultural y jurídica que le ha permitido relacionarse con sus semejantes, lo cual da lugar a generar vínculos comerciales entendiéndose estos como obligación de los pueblos y de sus integrantes, de producir e intercambiar bienes y servicios para satisfacer de esta manera sus necesidades vitales. Se plantea acerca de la noción de que antiguamente se le consideraba al consumidor como la persona que adquiría cualquier clase de producto, posteriormente se amplió con la noción de usuario que se estudiara por separado posteriormente.

Para concretar el concepto de consumidor, debemos distinguir que el consumo se equipara a la extinción de un bien o servicio según sea el caso por lo tanto, no se debe caer en el error de incluir a aquellos que usan las mercancías y los servicios para modificarlos o comercializarlos en beneficio propio ya que estos no representan el punto terminal de la cadena de consumo.

Se 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.

1.4.1. Características del consumidor

El mundo cambia aceleradamente, las tendencias los nuevos implementos tecnológicos, las costumbres la forma de ver la vida la manera como nos comunicamos el consumidor tiende a tener necesidades aceleradas y cambiantes. El consumidor actual presenta varias características a las cuales se le relaciona a continuación:

- Puede ser una persona individual o jurídica
- Compra, utiliza o disfruta bienes, según la oferta y la demanda ósea lo que más le convenga
- Carece de educación en cuanto a sus derechos

1.5. El usuario

Poca ha sido la importancia que se le ha dado al usuario en cuando a su estudio y su protección legal, ya que cuando se habla de consumidor, éste absorbe al usuario sin

hacer ninguna diferencia entre ellos sin embargo, si la hay y es muy importante estudiarlo.

El derecho de consumo además de abarcar la obtención de bienes, también toma en cuenta la prestación de servicios, de ahí la importancia que se le toma al usuario, ya que es vulnerable de la prestación de un servicio que no cumpla con las disposiciones de un contrato, o bien no se cumpla con la prestación del servicio.

"El diccionario de la Real Academia Española define al usuario como la persona que usa ordinariamente algo. Y procede del latín usuarios y hace mención de la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio ya sea privado o público".[9]

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario lo define 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.

1.5.1. Características del usuario

Las características del usuario son las siguientes:

[9] Real Academia Española, **Diccionario de la Lengua Española**, Pág. 1649

- Puede ser una persona individual o jurídica.
- Persona que adquiere servicios.
- Su relación debe estar fundada a respetar estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme lo ofrecido por el proveedor o servicio público.

1.6. Diferencia entre consumidor y usuario

En base en lo anteriormente expuesto, se puede deducir que la diferencia entre consumidor y usuario es esencialmente en el objeto de la relación jurídica comercial; ya que al consumidor se le prestan bienes, y este paga por obtenerlos y al usuario se le prestan servicios y este paga un precio por ellos y se les regula especialmente a cada uno en la ley. Ambos tienen los mismos derechos y obligaciones ante el proveedor, por lo que no se hará énfasis en esta circunstancia

1.7. El proveedor

Uno de los elementos personales, que crean el derecho del consumidor es el proveedor pero de donde viene el proveedor para eso debemos definir que es el comerciante el Código de Comercio de Guatemala, define al comerciante como: La persona jurídica o individual que ejercen en nombre propio y con fines de lucro

cualesquiera de las actividades siguientes: A la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y prestación de servicios; la intermediación en la circulación de bienes y la prestación de servicios: la banca, seguros y fianzas; y las auxiliares de las anteriores. Analizando la anterior definición, se deduce que el proveedor es el comerciante que crea o trabaja la materia prima de un producto o bien presta un servicio.

Entonces los proveedores son las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran, productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala define al proveedor en el Artículo 3 como: "Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo del lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa".

1.8. Los bienes y servicios

El acto del consumo en sí, es un contrato que permite obtener bienes o

servicios, con el objeto de satisfacer las necesidades del consumidor y bien del usuario, esto permite que el consumidor o usuario entre en la posesión de un bien y, disfrutar de un servicio. El objeto material de la relación proveedor-consumidor o usuario es el bien o servicio.

1.8.1. Los bienes

Comprende todo lo que es un elemento de fortuna o de riqueza, susceptible de apropiación en provecho de un individuo o de una colectividad. La palabra bienes comprende, pues, además de las cosas materiales cierto número de bienes incorpóreos que son derechos, como los créditos, las rentas, los oficios, las patentes, etc. Esta es una definición bastante amplia sin embargo, la ley de Protección al consumidor y usuario los define en el Artículo 3 como: "los bienes son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables".

1.8.2. Los servicios

Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor. Cuando se da el incumplimiento de éste y el proveedor, no repara o indemniza o bien devuelve el dinero dado por su prestación.

1.9. Las infracciones a los derechos de los consumidores y usuarios

"Infracción es la transgresión, quebrantamiento, violación, incumplimiento de una ley, pacto o tratado".[10]

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala lo define así: "Artículo 68. Infracción. Toda acción o omisión por parte de proveedores y consumidores y usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia; o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en la medida y con los alcances que en ella se establecen".

Entonces se puede deducir que la infracción, es una restricción, o menoscabo que el proveedor en este caso, le provoca al consumidor o usuario, al vender o prestar un servicio que no fue el convenido o bien tenga un vicio oculto; a consecuencia de esto la ley debe sancionar a estas personas tema que se ampliara más adelante.

[10] Cabanellas de las Cuevas, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 200

1.9.1. Clases de infracciones

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala preceptúa lo siguiente: "Artículo 70. Infracciones. La Dirección deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco UMAS a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

a. Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la ley.
b. No cumplir con sus obligaciones.
c. La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.
d. No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.
e. La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes, usados, reparados u otros que cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios.
f. Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección, siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.
g. Proporcionar información no susceptible de comprobación o que induzca a error o engaño.
h. Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones en las que se le otorga un crédito.

i. No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en las que se le otorga un crédito

j. No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o para la seguridad de sus bienes.

k. Cuando, en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.

l. No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario.

m. No proveer el libro de quejas que establece la presente Ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección.

n. Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotados los folios respectivos. En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos.

o. No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.

p. Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.

q. No registrar en la Dirección los contratos de adhesión".

Además también regula otros casos especiales: "Articulo 71. Casos especiales. Constituyen casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores o usuarios, los siguientes hechos:

a. Precio Superior: Quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado, se le impondrá una multa de quince a veinte
b. Fraccionamiento del precio: Quien fije precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio, se le impondrá una multa de diez a veinticinco UMAS.
c. Condiciones de entrega: Quien incumpla con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor, se le impondrá una multa de diez a veinte UMAS.
d. Adulteración de productos: Quien adultere productos, ya sea en sus componentes quimicos orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad, se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.
e. Contenido inferior: La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto, dará lugar a una multa de veinte a ochenta UMAS.
f. Obstrucción o resistencia: Quien por cualquier acto o acción dolosa que obstaculice o impida la acción de investigación y fiscalización de la Dirección, se le impondrá una multa de quince a cincuenta UMAS

g. Publicidad Por la utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor se le impondrá una multa de cuarenta UMAS.

h. Garantía: No extender garantía de los productos que vende el proveedor, de conformidad con lo establecido en la presente Ley o por no extenderla completa, se le impondrá una multa equivalente a cincuenta UMAS.

i. Abuso de derecho: A las organizaciones de consumidores o usuarios que contravengan las limitaciones contenidas en el artículo 10 de esta ley se les impondrá una multa equivalente a veinticinco UMAS.

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

Las infracciones anteriormente escritas, están divididas como infracciones de forma y de fondo ya que las primeras hablan de formalidades que la DIACO les exige y las especiales se refieren a los bienes y servicios, así como las condiciones en que se entregaran, contenido, precio, la adulteración del precio, sin embargo por la falta de educación a los proveedores muchos no saben que el proveedor o el prestador de servicios comete infracciones, y al cometerlas deben denunciarlo ante la DIACO, entonces se deduce que estas normas no se aplican con frecuencia en la realidad

1.9.2. Sanción

La sanción en derecho, es un término que tiene varias acepciones; pero la acepción más congruente es la que se denomina sanción; a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye infracción de una norma jurídica, dependiendo del tipo de norma incumplida o violada, puede haber sanciones penales, sanciones civiles, y sanciones administrativas. Sin embargo actualmente sanción se tiene como una pena pecuniaria. En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario define la sanción como un derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos siendo estas: El apercibimiento escrito; apercibimiento público; multas; y la publicación de los resultados de la investigación, a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Es importante mencionar, el significado de las Unidades de Multa Ajustable reguladas en este cuerpo legal, que representan el valor equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor de bien o servicio. Los consumidores y usuarios en este caso también pueden ser susceptibles a que se les imponga una sanción, en caso de que incurran en violaciones a lo negociado o pactado con los proveedores o prestadores de servicios y tal circunstancia debe ser comprobada, y podrán ser sancionados de acuerdo a lo que estableció el propio contrato.

1.10. La responsabilidad civil del consumidor o usuario y el proveedor

La responsabilidad civil nace; desde el momento en que el proveedor crea los bienes y servicios, ya que deben velar por la salud y la seguridad del consumidor, por la necesidad de este ultimo a consumir o usar los bienes y servicios.

Cualquier bien o servicio en su caso por parte del proveedor, que provoque algún efecto al consumidor o usuario, trae aparejada la obligación de reparar un daño que causare, para ello se debe estudiar los elementos básicos de la responsabilidad civil: El daño causado, el dolo o culpa, y el contrato que dio origen a la relación consumidor-proveedor.

1.11. Derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores

Las normas preceptivas de hacer, siempre traen aparejado un derecho y lo que para los consumidores es un derecho para los proveedores es una obligación, y viceversa para los proveedores, considero que es de suma importancia estudiar las responsabilidades de cada uno y sus derechos por aparte para deducir qué responsabilidad tiene cada uno y como deben cumplirlas, o como hacer valer sus derechos. Así mismo, los derechos se convierten en un pilar fundamental ya que van dirigidos principalmente a la satisfacción, de las necesidades básicas, del consumidor.

1.11.1. Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula los derechos del consumidor y también sus obligaciones; así también regula los derechos de los proveedores y sus obligaciones que a continuación se enumeraran:

- Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas.
- Derecho a la seguridad, salud y vida.
- Derecho a estar informado.
- Derecho a escoger.
- Derecho a ser escuchado.
- Derecho a la reparación.
- Derecho a la educación del consumidor.
- Derecho a un medio ambiente sano.
- Deben pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo o condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- Deben 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.
- Deben prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.
- Deben organizarse sin fines de lucro.

- No deben percibir donaciones y subvenciones cuando se organicen.
- No deben dedicarse a otras finalidades.

1.11.2 Derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores

Los proveedores además de tener derechos y obligaciones, también tienen prohibiciones que la Ley le ha atribuido por ser la parte económicamente bien son los siguientes:

- Derecho a percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas y la moral les correspondan.
- Derecho a exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
- El derecho de acción
- Deben cumplir con las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivados de convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- Deben respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
- Debe proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- Cumplir con las leyes tributarias del país.
- Extender al consumidor o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.

- Utilizar el idioma español en las especificaciones del contenido usos manejo fecha de producción, vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- Traducirlo si vienen en otros idiomas.
- Entregar bienes y sus accesorios completos.
- Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- Devolver el pago de lo indebido.
- Probar los productos, al consumidor antes de su entrega.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas medidas, registradoras, basculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- Incluir en el precio del producto el Impuesto al Valor Agregado IVA.
- Hacer valer la garantía del producto inmediatamente.
- Responsabilizarse de los productos que resulten dañinos para la salud del consumidor.
- Resarcir al consumidor de acuerdo a las leyes del país.
- Respetar la dignidad de la persona humana.
- Atender reclamos formulados por el consumidor.
- Proporcionar información que le sea requerida por la autoridad competente.
- Tiene prohibido cobrar un precio superior al exhibido, informado o publicado.

- La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio.
- Tienen prohibido la adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- Tienen prohibida la adulteración de masa, volumen, calidad o cualquier otra medida específica en los productos que se ofrecen al público.
- Tienen prohibida la venta de productos con posterioridad a la fecha de vencimiento.
- Tienen prohibido cobrar un servicio que no se ha cobrado.
- Tiene prohibido cualquier acción u omisión que redunde en perjuicios de los derechos de los consumidores y usuario contenidos en esta Ley.

1.12. Desarrollo de la legislación guatemalteca en cuanto a la protección de los consumidores y usuarios

Guatemala ha sido, uno de los países con más población en Centroamérica, por lo que tiene es una región muy importante económicamente en la región Centroamericana, por lo que grandes sectores de la población, han permanecido históricamente al margen de las opciones de consumo de bienes y servicios.

A raíz del establecimiento de un Gobierno Constitucional y creyendo necesario reestructurar las instituciones, se dispuso a través del Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, crear el

Ministerio de Economía y Trabajo que en el Artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio.

- **Decreto Ley 1-85 Ley de Protección al Consumidor**

Es importante estudiar este cuerpo normativo, ya que se debe tener en cuenta los antecedentes de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, para ello se ha hecho una investigación extensa en cuanto a al desarrollo de la legislación guatemalteca, en materia de derechos del consumidor y usuario. Además de de analizar cuál ha sido el avance y modernización en esta materia.

"El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió la primera Ley (Decreto Ley 1-85 del jefe de estado general Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del estado la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el estado. Por ende su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones

correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha ley contempla". [11]

El 25 de enero de 1985, se emite el Acuerdo Gubernativo 48-85 que contenía el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor publicado el 30 de enero de 1985 en el Diario de Centro América.

- **Resolución 39/248 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 9 de abril de 1985 sobre protección al Consumidor**

En el año de 1985, se celebró la Asamblea General de las Naciones Unidas con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para dicha protección, teniendo particularmente en cuenta las necesidades de los paises en desarrollo, teniendo en cuenta los intereses y necesidades de los consumidores de todos los paises, reconociendo que los consumidores deben tener el derecho al acceso de productos, que no sean peligrosos, así como el de promover un desarrollo económico social justo, equitativo y sostenible, estas directrices para la protección al consumidor tenían los siguientes objetivos: "Resolución 39/248 de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Los gobiernos deberán elaborar políticas para velar por la distribución eficiente los bienes y servicios de los consumidores de acuerdo a las siguientes directrices:

[11] Broy Rosell, Carlos Rubén. **Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en su aplicación.** Pág. 48

a) Ayudar a los paises a lograr y mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.

b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que correspondan a las necesidades y los deseos de los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

c) Instar a quienes se ocupan de producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

d) Ayudar a los países a poner frenos a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.

e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa al consumidor.

f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección al consumidor.

g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos".

En la citada resolución, la Asamblea General dispone las directrices para la protección al consumidor y usuario; y vienen remitidas a los siguientes extremos: seguridad física; promoción y protección a los interese económicos; seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo esenciales; medidas que permitan a los consumidores obtener compensación; programas de información y educación, y por ultimo medidas relativas a esferas concretas (alimentos, agua y productos farmacéuticos).

Además de recomendar a los paises las disposiciones de esta Resolución, para el fortalecimiento de la legislación y así obtener modernización en el tema de los derechos del consumidor y usuario. Y tener un sistema legal e institucional que realmente vele por los derechos de consumo.

- **Decreto 58-87 Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos Esenciales**

Por medio de este Decreto se delegaba por parte del Ministerio de Economía la defensa del consumidor, y la facultad para fijar los precios máximos de venta en los productos esenciales para la población guatemalteca. Sin embargo no fue suficiente para la protección al consumidor y usuario porque solo, preceptuaba lo que son los servicios esenciales, y no los electrodomésticos y la prestación de servicios.

- **Acuerdo Gubernativo 425-95**

El 4 de septiembre de 1995, se emitió el Acuerdo Gubernativo 425-95, por el que se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de economía. Desde la emisión de este Acuerdo, fue creada la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, cuyo principal objeto es el de defender, promover y llevar los procedimientos para la resolución de conflictos, sin embargo no existía en este tiempo una ley que le diera las facultades necesarias para poder tutelar los derechos de consumo. Y el Estado permitió pasar un periodo de tiempo extenso para esto.

- **Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003**

El 18 de febrero de 2003 por medio del Decreto 06-2003, nace la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y se publica en el Diario Oficial el 11 de marzo del mismo año.

CAPITULO II

2. El procedimiento administrativo para la solución de conflictos y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

La ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula que el Procedimiento Administrativo faculta a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para sancionar al proveedor que infrinja un derecho inherente al consumidor y usuario, pero no obliga al proveedor a que indemnice al consumidor, por lo que existe la necesidad de regularlo, ya que no se está cumpliendo con el objeto de dicha Ley la cual es defender los derechos de los consumidores y usuarios.

2.1. El procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo se define como una serie de etapas, mediante las cuales se va a resolver una solicitud de una particular por un órgano administrativo. También se define como el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento administrativo tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo, el cual tiene como fin resolver las solicitudes, y denuncias de los consumidores, usuarios y proveedores cuando exista una causa que lo amerite según nuestra legislación.

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

"El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión".[12]

2.1.1. Principios del procedimiento administrativo

El ámbito de aplicación de los principios del procedimiento administrativos, se aplica a todos los procedimientos administrativos clásicos, e igualmente a los procedimientos administrativos especiales, como lo es el procedimiento administrativo para la solución de conflictos regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

En la legislación en el Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, quedan contenidos una serie de principios que deben regir en el procedimiento administrativo éste establece: Los expedientes administrativos deberán impulsarse de oficio, se formalizaran por escrito, observando el derecho de defensa, y asegurando la celeridad, sencillez y eficacia del trámite, y que la actuación administrativa será gratuita.

[12] Boquera Oliver, José María - **Derecho administrativo**. Madrid: Civitas, 1992.

Pero para entender esto además de estudiar los principios específicos del procedimiento administrativo debemos estudiar los principios aplicados a la administración pública y al derecho administrativo.

- **Principio de legalidad**

El principio de legalidad se aplica al derecho administrativo, y en consecuencia al procedimiento administrativo, y éste consiste en que la administración pública en este caso la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe emitir sus resoluciones, apegadas totalmente a la ley, sin embargo, este principio se aplica más al derecho administrativo tributario, ya que ahí no se pueden imponer impuestos que no sean decretados por el Congreso de la República de Guatemala.

- **Principio de juridicidad**

El principio de juridicidad, implica someter los actos administrativos, decisiones o resoluciones a derecho, y del derecho se desprenden principios, y si no se pueden resolver con ese entonces se aplican las instituciones doctrinarias del derecho administrativo. En consecuencia, este es el principio que se aplica en derecho administrativo, ya que existe un tribunal que controla la juridicidad de las actuaciones administrativas, que lo reconoce nuestra legislación no solo en leyes ordinarias sino constitucionalmente siendo este el Tribunal de lo Contencioso Administrativo. El fundamento de este principio se encuentra en el Artículo 221 de la Constitución Política

de la República de Guatemala, y la Ley de lo Contencioso Administrativo Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala.

- **Principio de justicia administrativa**

"Este tiene por objeto en el procedimiento administrativo garantizar la debida protección al administrado que pide la decisión administrativa o la impugna. Observar estos principios y sobretodo cuidad que no se altere el orden público y el interés general, este debe ser encaminado al bienestar general".[13]

- **Principio de impulso de oficio**

Este principio, significa que la administración pùblica no necesita rogación, que quiere decir que no hay que solicitarlo ya que, debe agilizarse el procedimiento.

- **Principio de informalidad**

Esto consiste en que las actuaciones de la administración pùblica, no necesitan mayor formalidad salvo que la ley lo exija. Si hay formalidades los funcionarios y los

[13] Calderón M. Hugo Haroldo. **Derecho procesal administrativo**. Pág. 25

particulares deben ser debidamente informados y orientados, a través de circulares e instrucciones, para no entorpecer la eficacia del proceso

- **Principio de defensa y de publicidad**

Este principio consiste en que la administración pública no debe ocultar ninguna información al administrado, especialmente porque el procedimiento administrativo es impulsado de oficio.

- **Principio de sencillez, celeridad, economía y eficacia**

Estos principios tienen como propósito que la administración pública, en este caso la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, no burocratice los expedientes y que si se cumplieron requisitos, o se verificaron gestiones internas, dentro del procedimiento administrativo deben resolverlo conforme a la ley.

- **Principio de gratuidad**

Una de las obligaciones esenciales del Estado es, la prestación seria, responsable, y eficiente de la administración pública, para que todos tengan acceso a ella se debe aplicar la igualdad de los administrados, por lo que las actuaciones de la administración pública deben ser gratuitas

2.1.2. Elementos del procedimiento administrativos

Los elementos del procedimiento administrativo, son los que forman su estructura y estos se dividen en elementos formales como lo son la petición del interesado, y la competencia del órgano administrativo, que sirven para la iniciación del procedimiento y la competencia para emitir resoluciones en casos concretos de acuerdo a las atribuciones del órgano administrativo; y los elementos personales que son el órgano administrativo y el administrado, que son los que sustentan el procedimiento administrativo ya que uno lo inicia y el otro lo conoce y resuelve.

2.1.3. Caracteristicas del procedimiento administrativo

Ya que precisada la definición, principios y elementos del procedimiento administrativo es pertinente comentar cuáles son sus características, en base al Congreso Internacional de Ciencias Administrativas las características fundamentales que debe reunir son:

a) Se le debe dar audiencia al administrado antes de emitir una resolución.

b) Enumeración de pruebas.

c) Fijación del plazo en que el órgano administrativo debe resolver.

d) Análisis de la prueba.

e) Notificación a los interesados.

2.2. El libro de quejas

El libro de quejas, es un medio de defensa que tienen los consumidores y usuarios para garantizar el derecho de reclamo, y una obligación para los proveedores ya que deben ponerlo a disposición de los consumidores y usuarios; en un lugar visible, y tiene que estar autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias y sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

2.2.1. Autorización del libro de quejas

Como anteriormente, se estableció el libro de quejas debe estar autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el proveedor debe comprarlo en esta dependencia el cual tiene un precio de cuarenta quetzales según el Arancel Acuerdo Gubernativo número 31-2005 de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor por el cobro de los servicios que preste a los proveedores consumidores y usuarios.

En cumplimiento del Decreto 06-2003 del Congreso de la República, se debe llevar el siguiente procedimiento para su autorización: "Artículo 17. Libro de quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor

deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique en nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedo solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas." A continuación se enumeran los requisitos que se llenan internamente en la DIACO:

a. Desprender el formulario de inserto y llenar todas las casillas en blanco y marcar con una x la actividad a que se dedica la empresa, firmar y sellar el formulario por el propietario o representante legal.
b. Si es pequeño contribuyente deberá llevar:
    - Formulario de autorización (va inserto en el libro de quejas).
    - Fotocopia simple de cedula de vecindad del propietario.
    - Fotocopia simple de la constancia de inscripción como pequeño contribuyente del propietario R.T.U.
c. Si es empresa individual
    - Formulario de autorización (va inserto en el libro de quejas).
    - Fotocopia simple de patente de empresa.
    - Fotocopia simple de cedula de vecindad del propietario, si tiene sucursales o agencias adjuntar, las fotocopias de las respectivas Patentes de Comercio de empresa (Un libro de quejas en cada sucursal).

- Fotocopia simple de la constancia de inscripción del propietario del propietario R.T.U

d. Si es sociedad mercantil:

- Formulario de autorización (va inserto en el libro de quejas).
- Fotocopia de patente de empresa, si tiene sucursales o agencias adjuntar, las fotocopias de las respectivas Patentes de Comercio de empresa (Un libro de quejas en cada sucursal).
- Fotocopia simple de patente de Sociedad.
- Fotocopia simple de cedula de vecindad del Representante Legal.
- Fotocopia del nombramiento del Representante Legal.
- Fotocopia de constancia de de Inscripción de Sociedad R.T.U

Debe presentarse a la Dirección de Atención de Asistencia al Consumidor, con todos los requisitos antes mencionados, formulario y el libro de quejas, se debe pagar de arancel Q50.00 cincuenta quetzales.

2.2.2. El uso del libro de quejas y las reclamaciones

"Como se expuso anteriormente el libro de quejas debe estar a disposición de los consumidores y usuarios, cuando el comprador no esté conforme con el producto o servicio ofrecido, entonces debe ser escrita la queja y esperar la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, además el consumidor también tiene derecho a denunciar a los proveedores cuando estos no tengan la colocación del libre

de quejas. El consumidor o usuario posteriormente de haber escrito la queja en el libro debe esperar ocho días para que el proveedor la solucione, si el proveedor no cumple con esta disposición el consumidor ya puede acudir a la vía administrativa y dirigirse directamente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, después de tener conocimiento de la queja planteada, como mediador debe verificar la veracidad de la queja la cual puede ser por precio, calidad, peso, volumen, empaque, etiquetado, garantías, incumplimiento del servicio, o cualquier otra interpuesta por el consumidor que crea que se está vulnerando alguno de sus derechos como tal ahora interviene la dirección por la conciliación entre el proveedor y el consumidor y ésta puede iniciar un proceso para hacer cumplir con la Ley de Protección al Consumidor y usuario".[14]

2.3. La intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en los procedimientos para solucionar conflictos

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, debe actuar de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse de que las infracciones a esta ley sean debidamente sancionadas.

2.3.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes

El arreglo directo conciliatorio es un método alternativo para solucionar los

[14] Velásquez Orozco, Julieta Yamilleth. **Los derechos del consumidor y el uso del libro de quejas**. Pág. 33

conflictos; que lleguen a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en donde las partes gestionan una solución a una controversia, e interviene un conciliador nombrado por la dirección, este propone avenir a las partes, proponiéndoles formulas ecuánimes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. Este procedimiento se puede utilizar en cualquier momento del proceso, y la decisión no es obligatoria.

2.3.2. Arbitraje de consumo

El arbitraje se ha constituido como una forma civilizada de justicia privada, siendo un procedimiento para resolver un conflicto o controversia mediante la fórmula de encomendar la solución a un tercero persona individual o comisión de personas, escogido por acuerdo de los interesados y ajeno a los interesados y ajenos a los intereses de las partes en conflicto.

En el derecho de consumo, las partes en la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje Decreto 67-95 del Congreso de la República, a su trámite y demás cuestiones.

Sin embargo, esto no es aplicable ya que aun no se han creado los Tribunales de Arbitraje, para este fin por lo que es derecho vigente pero no positivo.

2.3.3. Procedimiento administrativo de consumo

A través del procedimiento administrativo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor queda facultada para sancionar a los infractores de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

- **Etapas del procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

Para iniciar el procedimiento administrativo debemos tomar en cuenta que, éste podrá iniciarse de oficio o por medio de queja, y que se base a los principios, de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad; además de que los consumidores y usuarios así como los proveedores podrán acudir en nombre propio o per medio de sus representantes.

a) Lo primero es dejar que pase el plazo de ocho días para que nos solucionen la queja.

b) Si se agoto el plazo se plantea la queja a la Dirección de Atención de Asistencia al Consumidor a través de un formulario.

c) Citación a una de las audiencias administrativas en un plazo de diez días a la fecha que se presento la queja.

d) Esta audiencia se puede convertir en:

    - Arreglo directo conciliatorio

- Arbitraje de consumo
- Procedimiento administrativo

e) Si en la audiencia no se logra la conciliación o el sometimiento al arbitraje de consumo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente ley.

f) Para el efecto se vuelve a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que éste sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa. Si el infractor no evacua la audiencia será declarado rebelde.

g) Dentro del procedimiento habrá un periodo de prueba que tendrá un plazo de 10 días, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba.

h) Concluido el procedimiento de prueba se dictara resolución dentro de los cinco días debiendo la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en base a las pruebas determina si el proveedor o prestador de servicios incurrió en infracción y sancionarlo en caso afirmativo.

2.4. Finalidad del procedimiento administrativo de consumo

El procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor, estudiado anteriormente, se deduce que al emitir una resolución, esta solo sirve para sancionar al proveedor o infractor de la ley y no para restituir o resarcir los bienes y servicios de los consumidores y usuarios, por lo que no el procedimiento necesita ser reformado, ya que, el espíritu de esta Ley es la de promover, divulgar, y defender los

derechos de los consumidores y usuarios, y para eso se creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuya entidad tiene como objeto el cumplimiento de esta Ley pero, al dictar sus resoluciones sólo sanciona al infractor y los fondos recaudados en concepto de multas y sanciones que se impongan y provengan por la aplicación de esta Ley ingresan a los fondos privativos de la Dirección, para promover la educación al consumidor. Pero los bienes y servicios no se le obliga al proveedor que se le indemnicen y ese es el defecto que tiene el procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Es necesario reformar este procedimiento, para hacerlo más coercitivo en cuanto a la restitución y resarcimiento de los bienes y servicios al consumidor y usuario, y para esto es necesario que se crean tribunales de conciliación, especializados en esta materia y que se sancione, con urgencia la iniciativa de ley ya presentada al Congreso de la República sobre la Procuraduria de la Defensa del Consumidor y del Usuario

2.5. Violación de los derechos del consumidor y usuario

La inexistencia de mecanismos e instrumentos, que induzcan la transparencia en los mercados, tales como un sistema integrado de calidad, normalización, acreditación de organismos de certificación, y metrología; así como la carencia de una política de competencia, da como resultado que los intereses económicos, de los consumidores tengan en Guatemala bajos niveles de protección.

La efectividad de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario aun no alcanza niveles satisfactorios, porque hacen falta disposiciones legales, e institucionales para que hagan más eficaz la protección al consumidor y usuario.

Debe precisarse que los derechos del consumidor y usuario, están circunscritos a los derechos humanos fundamentales de tercera generación, es decir los destinados al progreso de la colectividad, a la cual se pretende elevar la calidad de vida siendo a su vez un desarrollo apoyando en la cooperación con otros Estados, y los derechos humanos propiamente dichos, son consagrados y protegidos, de manera individualizada, es decir el Estado presta garantía a aquellos individuos a quienes se les vulnere o desconozcan tales mínimos, obligando a los proveedores a resarcir el daño y restituir. En el caso de los usuarios, se ingresa en el ámbito de lo general ya que los consumidores deben ser vistos como un conjunto y por lo tanto tratárseles como grupo, procurando normas en los que los derechos a ellos asignados y tenidos como fundamentales sean no solamente reconocidos si no que pugnen por una ausencia material de abusos y por una reparación real y eficaz.

El Estado debe velar por la protección y de los intereses económicos de los consumidores, debe tratar en la manera posible que los consumidores obtengan el mayor beneficio de sus recursos económicos mediante; procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa, la posibilidad de elegir en el mercado, que se cumplan las disposiciones de la legislación que protege al consumidor por parte de los proveedores de productos y servicios y apoyar las instituciones de defensa al consumidor para que vigilen.

Sin embargo, el proveedor se vale de la necesidad, que tienen los consumidores, poniendo a la venta bienes que tienen vicios ocultos; o bien cuando prestan un servicio no lo hacen de la manera convenida porque saben muy bien que existen medios de

defensa plasmados en una ley, pero que no se aplica porque los mecanismos creados para defender a los consumidores y usuarios no tiene la eficacia que se necesita y es por eso que no se cumple con el derecho de indemnización, restitución o en su caso devolución del bien o servicio, pero la única consecuencia jurídica es la de sancionar al proveedor y no obligarlo a la devolución, indemnización o restitución del bien o servicio prestado al consumidor o usuario.

2.6. Aplicación de sanciones

La aplicación de las sanciones establecidas en esta Ley, le corresponde a la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, salvo los casos que constituyen delitos, cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos jurisdiccionales. En el trámite administrativo que se siga para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores o usuarios, la Dirección debe actuar con oficiosidad, celeridad, y especialidad en las actuaciones.

Como toda sanción, se debe ser emitida por un órgano facultado, por el Estado ya que es el castigo al incumplimiento de las normas emitidas por el congreso de la República de Guatemala, por lo que son normas imperativas que se deben cumplir sin oponerse ya que al imponerla esta constituye un titulo ejecutivo para La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en caso de que sea multa estos fondos son para la educación de los consumidores o usuarios cosa que realmente no se cumple.

Agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere impuesto alguna sanción no recurre a la vía judicial de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala la resolución quedará firme y se procederá de la forma siguiente:

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

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

B) En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la Dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción.

Por cada infracción que se cometa, la Dirección aplicará una sanción, sin embargo cuando un mismo hecho constituya más de una infracción, se aplicara la sanción de mayor valor. El destino de los fondos recibidos por concepto de multa, son para promover la educación al consumidor".

2.6.1. Extinción de la responsabilidad

La extinción de las responsabilidades de los proveedores que infrinjan la ley y del pago de sus sanciones se puede dar por las siguientes causas:

- Cumplimiento de la sanción.
- Prescripción de la responsabilidad
- Prescripción de la sanción.
- Por conciliación

a) La prescripción

La prescripción de la responsabilidad que se deduce de un procedimiento administrativo de consumo prescriben en el transcurso de tres años, los que principian a contarse a partir de la fecha en que se cometió la infracción y si se hubiere impuesto alguna sanción desde la fecha en que se notifico al infractor la resolución que la impuso. Sin embargo, éste se puede interrumpir por las siguientes causas:

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

2.7. Las impugnaciones de las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

Las resoluciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor que pongan fin al procedimiento administrativo, podrán ser impugnadas a través de los recursos de revocatoria y de reposición los que se regirán en su forma y plazos por lo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala.

El recurso de reposición, se interpone contra las resoluciones originarias de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. y el Recurso de Revocatoria, contra los subordinados de esta entidad.

2.8. Análisis jurídico sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Para poder hacer un análisis jurídico de Ley de Protección al consumidor y usuario es necesario, el origen de ésta, cómo surgió, en el año de 1995 se empieza un largo camino por parte del Organismo Ejecutivo y el Organismo Legislativo, y es aquí donde se empiezan a presentar proyectos de Ley en cuanto a la Defensa del Consumidor, estos proyectos buscaban el equilibrio y equidad entre los consumidores y usuarios y los proveedores por la desigualdad económica que existe entre ellos, para poder aprobarla, se proponía la institucionalización, para que velara por el cumplimiento de este cuerpo normativo, sin embargo, ninguno de estos proyectos cumplió con las expectativas esperada. Luego de largas discusiones reuniones y búsquedas de un consenso tomando en consideración que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante Resolución No. 39/48. En el año 2003, surgió el Decreto 6-2003, como una necesidad de tener un marco regulatorio que permitiere la protección de los intereses de los consumidores y usuarios, tomando en cuenta que la legislación que regulaba al sistema económico resultaba ineficaz e inoperante situación por la que se encontraba a la merced de los proveedores y estos pretendían que la calidad y los precios de los productos y servicios se sustentaban en

criterios que para la adquisición de éstos debe pagarse un precio, adicionalmente los recursos son escasos situación por la que los bienes y servicios responden a la demanda y a la oferta del mismo elemento que determina el precio.

Esta circunstancia permitió que se pudiera aprobar el Decreto Legislativo que creara un marco normativo institucional que velara por los derechos de los consumidores y usuarios.

El Decreto 6-2003 fue publicado en el Diario Oficial en Marzo del mismo año, la cual tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer infracciones, sanciones y procedimientos aplicables en dicha materia.

- **Aspectos relevantes de Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

A. Ámbito de aplicación

Uno de los aspectos más importantes y más relevantes de esta ley es el ámbito de aplicación, ya que a ella están sujetos todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y usuarios dentro del territorio nacional, se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación especifica que sea controlado por otros órganos competentes, se regirán por sus propias normas y supletoriamente con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; tampoco es

aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiere tener título facultativo.

B. Organizaciones de los consumidores y usuarios

Otro de los aspectos que es muy importante exponer, es el de las Organizaciones de los consumidores y usuarios, que son asociaciones de carácter civil sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios; deberán estar inscritas en el Registro Electrónico de Personas Jurídicas del Ministerio de Gobernación, además en el Registro que para el efecto tiene la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Estas asociaciones tienen personalidad jurídica propia y distinta al de sus asociados individualmente, por lo que están sujetas a derechos y obligaciones, y deben tener un representante legal, órganos, y estatutos o reglamentos.

Para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, pueda inscribir estas asociaciones debe tener a la vista la certificación de la inscripción en el Ministerio de Gobernación y debe hacerse dentro de los 15 días posteriores a dicha inscripción.

Estas organizaciones tienen como finalidad la de promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios; difundir el contenido de las disposiciones de

la ley; informar, orientar, y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren convenientes; estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y efectuar o apoyar investigaciones en el área de consumo; representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país; recopilar y difundir información pública que considere necesaria para los consumidores y usuarios; velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones que protejan al consumidor y usuario; recibir reclamos de consumidores y organizar y realizar estudios de mercado de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda la información de interés para los consumidores y usuarios. En los estudios sobre controles de calidad se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

A. Información y publicidad

Éste es uno de los derechos más importantes y fundamentales de los consumidores y usuarios, ya que de ésta depende la compra de los bienes y servicios de los consumidores y usuarios por lo que debe ser veraz. La información relativa a las características de los bienes y productos así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o usual, condiciones de pago garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en moneda nacional y las unidades de medida que corresponden.

La Ley prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero, también deben hacer saber al público que los bienes son usados o reconstruidos. La garantía de los productos debe ser consignada en las etiquetas las condiciones de forma plazo y lugar en la que el consumidor la debe hacer efectiva.

Las promociones, las ofertas y las liquidaciones deben indicar el plazo o en su caso el número de unidades o el volumen de mercaderías a promocionar como las condiciones del negocio ofrecido. Si no se indica 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. En un caso éstas se incumplieran, el proveedor tiene responsabilidad ante el consumidor para que haga valer sus acciones.

B. Créditos para el consumo

Esta ley también hace referencia a las operaciones de crédito, definiéndose entre los aspectos más relevantes el precio al contado y el precio al crédito, dando a conocer la tasa de interés y el procedimiento para el cobro adicional que sea procedente para cobrar de conformidad con la ley o el contrato respectivo.

C. Prestación de servicios

Para la prestación de servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar las

estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos dichos servicios. El prestador de servicios tendrá como abandonados los servicios, cuando no sean reclamados en un plazo de un año salvo acuerdo o causa de fuerza mayor que imposibiliten al consumidor o usuario presentarse a retirar el bien o exigir el servicios.

D. Servicios públicos

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene la facultad de verificar precio y e instrumentos de medición de los servicios públicos, especialmente en lo relacionado con energía, combustibles, comunicaciones y cualquier otro servicio similar. Para los casos de facturación excesiva se presume error en la facturación para lo cual el consumidor con el amparo de una resolución judicial cautelar solicitada por la Dirección a juez competente, deberá abonar el valor de dicho consumo en un promedio de los 12 meses anteriores. Para hacer valer este derecho, el consumidor deber presentar en un plazo no mayor de diez días después de la factura en cuestión. En caso de que la empresa prestadora reclame el pago de una suma indebida al consumidor, la misma deberá indemnizarlo acreditando a favor de este una cantidad idéntica a la reclamada indebidamente, la que deberá hacerse efectiva a partir de la factura inmediata.

E. La seguridad de los productos y servicios

En relación a la seguridad de los productos y servicios contenidos en la ley, se define la forma en que el consumidor y usuario debe tener información sobre los productos peligrosos, las normas de los mismos así como información relacionada con su fecha de vencimiento, las advertencias contenidas en los instructivos, los defectos la responsabilidad solidaria y los daños y perjuicios, a fin de que el consumidor tome las precauciones necesarias para la utilización de los mismos.

F. La protección contractual

Esta protección que se da es en relación a los contratos de adhesión, estableciendo que no hay obligación para el consumidor, mientras éste no reciba una copia o fotocopia certificada del mismo; se establece el derecho de retracto para el consumidor en un plazo de cinco días a partir de la firma del contrato quien deberá recibir lo pagado siempre y cuando no hubiere hecho uso del bien o servicio. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, recibirá copia de estos contratos para su aprobación y registró, este número de registro deberá constar en el contrato una vez que valla ser firmado.

CAPiTULO III

3. La obligación del Estado de proteger a los consumidores y usuarios su institucionalización y la problemática del consumidor en Guatemala

Como rama especializada del ordenamiento jurídico, los derechos de los consumidores y usuarios, son un conjunto de connotaciones, sociales, económicas, que a su vez se nutre y evoluciona de manera paralela, con el desarrollo del mercado y la economía, y por ende ha de ser vista su protección como dinámica y coyuntural, que trata de prevenir los peligros y situaciones de desigualdad que se presenten contra el consumidor como causa del constante movimiento y la normatividad al respecto. Es por eso, que el Estado tiene la responsabilidad de proteger al consumidor y usuario, existen clases de protección en la legislación que a continuación se estudiará una por una.

a) Protección constitucional

"La Constitución es la estructura jurídico política de un Estado que a su vez se integra como momento de la estructura total del Estado y de la Sociedad lo que entraña un sistema de conexión y relaciones reciprocas y condicionantes entre la constitución y los demás competentes de dicha estructura social del Estado y de la sociedad en que este inserta la Constitución". [15] La protección constitucional ha sido en su mayoría tácita, ya que según su desarrollo ha sido más judicial y legislativo que constitucional. En el ámbito de derecho constitucional, y el siguiente análisis que se realiza de todas las

[15] García Pelayo, M. **Derecho constitucional comparado**. Pág. 120

normas que son parte integrante del ordenamiento legal, se debe observar muy detenidamente todo aquéllo que vele por el consumidor y usuario, ya que para asegurar su integridad no se puede violar la igualdad formal y material, es decir protegiendo al consumidor no se faculta al legislador ni al juez, a desequilibrar cualquier relación comercial favoreciendo siempre al consumidor y usuario.

La Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 119 establece: "Son obligaciones fundamentales del Estado: i) La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos."

b) Protección judicial

La protección judicial nace con la urgencia del consumidor, de tener una instancia jerárquica superior y legalmente constituida que posea la facultad de hacer valer sus derechos ante el abuso o el engaño del cual sea víctima por parte del proveedor o prestador de servicios, siempre que se haya agotado la vía administrativa, iniciando un juicio de daños y perjuicios. Esto significa que se convierte en un juicio más largo y oneroso tanto para el consumidor o usuario así como para el proveedor que no cumplió con el servicio o bien no restituyo el bien.

c) Protección administrativa

Esta protección es la primera línea que tiene el consumidor, en la cual interviene de manera directa al Estado, ya que son las instituciones gubernamentales aquellas que estudian el caso en particular, imponiendo por medio de resoluciones de carácter administrativo multas, prohibiciones a diferencia del juez quien dicta sentencia imponiendo penas subsiguientes indemnizaciones de perjuicios. El ente encargado de esto es el Ministerio de Economía, de él se creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

d) Protección industrial y comercial

En la evolución que se presentó a lo largo de la historia del derecho del consumidor y su protección. se empezó a tener en cuenta la empresario o proveedor, no como la parte fuerte de la relación y contra el que tenía que ir encaminada toda la normatividad que tuviera que ver con el consumo. si no que se reconoció como parte integrante fundamental y colaboradora del vínculo otorgándole ciertas facultades que le favorecieron y enriquecieron la relación.

De lo anteriormente expuesto, la protección industrial o comercial se entiende como aquella que recoge todo el espíritu y la lucha que se le presentó para alcanzar una

protección efectiva del consumidor, ya que desde el mismo instante en que determinado producto llegue a manos del usuario, si se realizó una adecuada autorregulación, se le está reconociendo y protegiendo su condición, por lo que por medio de esta clase de protección se alcanza el fin primario del derecho del consumidor.

3.1. El Ministerio de Economia como ente encargado de la defensa de los consumidores y usuarios

La Ley del Organismo Ejecutivo en el Artículo 32 establece que al Ministerio de Economía " Le corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo al desarrollo de las actividades productivas no agropecuarias, del comercio interno y externo, de la protección al consumidor, del fomento a la competencia, y a la limitación de empresas monopólicas; nacionales e extrajeras, de promoción a la competitividad , del desarrollo industrial y comercial, para ello tiene a su cargo las siguientes funciones: a) Formular y ejecutar dentro del marco jurídico vigente las políticas de protección al consumidor, de fomento a la competencia y de represión legal de la competencia legal".

Uno de los objetivos estratégicos de el Ministerio de Economía, es el de fomentar relaciones equitativas entre consumidores y proveedores, y objetivo específico el de

promover divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, y lo hace a través de su dependencia la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

3.2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), es una dependencia administrativa del Ministerio de Economía, que goza de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, sin perjuicio de las funciones competentes de los tribunales de justicia.

3.2.1. Antecedentes

a. Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos

Creada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto No. 90 Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad

y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

b. Oficina de Estabilización Económica

En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; por lo que se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida por que su estructura no era viable para los recursos de la nación.

c. Dirección General de la Economía Nacional

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

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenia el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual quedó de todo lo relativo a controles de ese tipo.

d. Dirección General de Comercio Industrial y Controles

En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por Acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.

e. Departamento Administrativo de Economía y Trabajo

"En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la Oficina que se cancelaba.

Un año después debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones, estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados".[16]

Posteriormente en el marco constitucional, relacionada con la protección del consumidor en Guatemala, se encuentra en la Constitución Política de la República, emitida el 14 de mayo del año de 1985, que en el Artículo 119 inciso i establece: "Son obligaciones fundamentales del Estado: La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar, la salud, seguridad, y legítimos intereses económicos".

Basado en la disposición mencionada, se aprobó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario mediante el Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, emitido el día 18 de febrero del 2003 y publicado en el Diario Oficial de Guatemala, el 11 de mayo del 2003; entró en vigencia el 28 de mayo del mismo año, debió ser reglamentada según la misma Ley, dos meses después a la fecha, pero no fue emitido hasta el 10 de diciembre del 2003, que se públicó el Acuerdo Gubernativo 777-2003, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario entrando en

[16] Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.**www.diacogob.gt.** 26 de mayo del 2011

vigencia el 22 de diciembre de 2003. Su objetivo es desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la Ley.

3.2.2. Objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

a) Atención al 100% de las quejas desde su recepción hasta sus diferentes formas de resolución.

b) Lograr la verificación de un 70% de las quejas trasladadas en el plazo establecido.

d) Lograr un nivel de satisfacción al consumidor al menos en un 75%.

e) Lograr el cumplimiento del programa de capacitación en un 100%.

f) Mantener el nivel de competencia del personal en un 80% de la calificación semestral de la evaluación de desempeño.

3.2.3. Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), tiene competencia para dirigir y ejecutar actividades y atribuciones del Ministerio de Economía entre las que están: Orientar, asistir e informar a los consumidores, velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de

los proveedores; aplicar las medidas necesarias para propiciar seguridad jurídica y equidad entre la relación consumidor-proveedor; capacitar a los consumidores sobre sus derechos; prestar asesoría; realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios; iniciar actuaciones administrativas en caso de infracción a la ley; establecer procedimientos agiles y conciliadores para la solución de conflictos; celebrar convenios; aplicar sanciones administrativas; apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios; llevar un registro de organizaciones de consumidores o usuarios; registrar los contratos de adhesión.

3.2.4. Estructura Administrativa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene como principal objetivo el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y para eso se organiza administrativamente para el cumplimiento de sus fines con el fin de prestar un mejor servicio, y extenderse a toda la República de Guatemala.

Para un mejor entendimiento se ha investigado los departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, (DIACO), tomando en cuenta sus atribuciones, quienes lo conforman y que requisitos se necesitan para poder formar parte de esta institución se detallan de la manera siguiente:

- **Dirección General y Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario**

Es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha Dirección, ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la Ley, asimismo tendrá a su cargo la representación legal de la Dirección, y éste es nombrado por el Ministro de Economía.

a) Calidades para ser director

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

b) Causas de remoción

- Por cometer actos fraudulentos, ilegales o de los consumidores o usuarios de la Dirección y del Estado en General.
- Por actuar o proceder con manifiesta negligencia en el desempeño de sus funciones.

- Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción o por padecer incapacidad física que lo imposibilité para el ejercicio del cargo.
- Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso.

c) Atribuciones del Director

- Planificar, organizar, controlar, dirigir e integrar los recursos físicos, humanos y financieros de la Dirección.
- Velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y sus respectivos reglamentos.
- Presentar el proyecto de presupuesto anual de la Dirección, al Ministerio de Economia para su discusión y aprobación.
- Crear las secciones técnicas que se requieran para el buen funcionamiento de la Dirección, señalándoles sus funciones.
- Promover la colaboración con otros organismos nacionales e internacionales u otros estados, en relación con las materias contenidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y sus reglamentos.
- Diseñar las políticas de la Dirección para la consecución de sus objetivos.

➢ **Subdirección y Subdirector de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario**

Se deduce que la subdirección de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

y Usuario, es dependiente de ésta y que contará con un subdirector que requiere las mismas calidades del Director y asimismo es nombrado por el Ministerio de Economía. Entonces las atribuciones de la subdirección, son las mismas que las de la dirección general ya que en caso de ausencia o impedimento temporal del Director asumirá el cargo el Subdirector.

- **Consultores**

Son las personas técnicas jurídicas, sociales y económicas, que podrán ser consultados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario (DIACO), durante el procedimiento administrativo. Deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y deberán estar en el goce de sus derechos civiles.

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

- **Asesorías**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, contará con un cuerpo de asesores jurídicos, que son los que se encargan de opinar jurídicamente en esta materia; técnicos, son los encargados de conocimiento del consumo, y administrativos que son los encargados del manejo correcto de esta entidad. Desempeñarán las funciones inherentes a su cargo, su función principal será asesorar a la Dirección en el ámbito de su competencia según las atribuciones que le otorga la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

- **Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor**

Coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervenga consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores. Parte del organigrama de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.

Constantemente son violados los derechos del consumidor al obtener un bien o el usuario al obtener un servicio, sin embargo este Departamento no promueve la defensa de los consumidores y usuarios, por falta de presupuesto o bien por falta de interés que el Estado tiene en cuanto esta rama del derecho ya que pertenece al derecho económico.

- **Departamento de Servicios al Consumidor**

Recibe y diligencia las reclamaciones que se presenten por los consumidores o usuarios por situaciones que afecten a sus derechos e intereses. Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basado en los principios de equidad y justicia mediante conciliación. Es el encargado de llevar el procedimiento administrativo, por el que planteó dicho problema.

- **Departamento de Verificación y Vigilancia**

Verifica la información recibida al presentarse una reclamación o denuncia, realiza investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo, requeridas por COGUANOR y por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.

- **Departamento Jurídico**

Tiene a su cargo la interpretación y aplicación de la Ley y su Reglamento a cada caso concreto; con fundamento en las pruebas respectivas establece el procedimiento jurídico pertinente; revisa los contratos de adhesión presentados ante la (DIACO), mediante análisis jurídico así como las solicitudes de registro de las organizaciones de Consumidores y Usuarios; aprueba solicitudes para utilizar medios alternativos del Libro

de Quejas, emitiendo las resoluciones de autorizaciones respectivas. Se encarga también de revisar los textos de los Convenios de Cooperación Interinstitucional. Asesora a la Dirección y a los Departamentos en el ámbito de su competencia según las atribuciones que establece la ley.

- **Departamento Administrativo**

Su objeto principal es planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos administrativos de almacén servicios generales de mantenimiento de instalaciones y de los vehículos de la institución.

- **Departamento de Informática**

Tiene la función de administrar los recursos de informática e implementar herramientas de trabajo que automaticen los servicios que se ofrecen a los consumidores, usuarios y proveedores por parte de la Institución y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo de la Institución.

- **Departamento Financiero**

Es el responsable de organizar, planificar, controlar, distribuir y coordinar los recursos financieros de la DIACO. Por lo tanto elabora el presupuesto anual de los ingresos y egresos de la institución, dirige y controla las actividades relacionadas con los aspectos financieros de la misma, llevando un estricto control presupuestario mensual sobre las disponibilidades de los recursos, por reglón de gasto, conforme a la programación del presupuesto vigente.

- **Sedes Regionales**

"El objeto de estas oficinas es desconcentrar las actividades de la Sede Central y proporcionar mejor atención al consumidor de las localidades en donde están ubicadas y de los lugares colindantes brindando información sobre los derechos de los consumidores y usuarios y las obligaciones de los proveedores; asimismo realizan localmente funciones, como autorizar libros de quejas evitando así a los proveedores el traslado a la Ciudad de Guatemala.

A la fecha existen 12 sedes ubicadas en Cobán-Alta Verapaz, Santa Cruz-El Quiche, Izabal-Izabal, Mazatenango-Suchitepéquez, Flores- El Peten, Zacapa-Zacapa,

Quetzaltenango-Quetzaltenango, Jutiapa-Jutiapa, Huehuetenango-Huehuetenango, Chiquimula-Chiquimula, Totonicapán -Totonicapán y Escuintla- Escuintla".[17]

3.3. Evaluación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario del año 2010 a la fecha

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, ha hecho esfuerzos para dar a conocer los derechos del consumidor y usuario, a lo largo del año 2010 se impartieron charlas, incidiendo en diferentes grupos de la población como estudiantes empresarios, profesionales y otras organizaciones de la sociedad. Sin embargo, la legislación guatemalteca en cuanto a los derechos de los consumidores y usuarios debe ser complementada y debe crearse inmediatamente la Procuraduría de los Derechos del Consumidor.

El marco legal que dio vida a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario (DIACO), Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, define que es una Ley supletoria, situación por la cual cuando se realiza la fiscalización de la forma en que algunos proveedores venden los bienes y servicios a los consumidores y es importante que se tenga un control sobre ciertas empresas dedicadas a vender bienes de mala calidad que, donde el perjudicado es el consumidor y usuario no solo se paga el bien de mala calidad si no que se le cobra impuestos al los consumidores

[17] Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. **Memoria de Labores 2010**. Págs. 37-40-41-42

finales, se argumentan que existen leyes específicas para los mismos, por lo que, la aplicación de la normativa, quedaba supeditada a lo establecido en otras leyes. Una de las actividades más notables que ha hecho la DIACO, ha sido monitorear el comportamiento de los precios de los combustibles en los en algunos de los centros de distribución existentes en Guatemala.

En cuanto a la cantidad de denuncias en relación a las lineas telefónicas fijas y móviles existentes, no ha podido la DIACO controlarlo de una manera eficiente por no contar con equipo humano necesario para realizar estas actividades.

"Dentro de los principales resultados del año y 2010 a la fecha están los siguientes:

1. Se distribuyeron 77,976 publicaciones con información sobre protección al consumidor y usuario.
2. Se brindo información a través de conferencia seminarios y charlas en 299 eventos sobre temas relacionados al consumidor y usuario.
3. Se han realizado ferias escolares efectuadas en enero y febrero en la capital y en otras localidades del país.
4. Se recibieron 4,772 quejas de consumidores y usuarios inconformes, contra diversas de estas resolvieron 2,215.

5. Como resultados de las resoluciones de quejas presentadas, se lograron recuperaciones a favor del consumidor por un monto de Q 4.152,240.65.
6. Se llevaron a cobo 7,278 verificaciones y vigilancia a los proveedores de bienes y servicios sobre la tenencia del libro de quejas.
7. Se autorizaron 6,762 libros de quejas en total.
8. Se impusieron 140 sanciones a proveedores que infringieron la ley.
9. Se conmemoro el Día Internacional del Consumidor 15 de marzo con diversas actividades".[18]

3.4. La necesidad de promover y educar la cultura de la defensa al consumidor y usuario

La idea de la educación al consumidor y usuario, no es formar ciudadanos consumidores más activos ni más hábiles compradores; ni aumentar el poder de la economía de libre mercado; ni fomentar gastadores imprudentes; sino más bien la de inculcar a los consumidores una conciencia crítica, un pensamiento independiente sobre las decisiones que se toman en el medio material, de cómo les afecta a ellos, a terceras personas y al medioambiente. Es un aprendizaje sobre la responsabilidad de que cada individuo contribuya a administrar su propia vida y aporte algo a la sociedad.

[18] Ibíd. Pág. 12 y 13

Estas actitudes y cambios en el consumo han pasado por varias etapas en las distintas civilizaciones. Los trabajos de Tomás de Aquino, John Locke, Adam Smith, John Mills y Friederich Hegel, afectaron la vida comercial de la época. También la Revolución Industrial y las dos guerras mundiales fueron las causantes de la aparición del consumo de masas. Estas doctrinas e ideologías basadas en la formación de la producción y el consumo, tanto el capitalismo como el comunismo convirtieron la educación al consumidor en asunto de Estado. "En los Estados Unidos de América, durante la década de 1950, se vendía de todo en las calles de New York y hacia 1962 el Presidente John F. Kennedy establecería los derechos de los consumidores, pero todavía el consumo era mínimo y se circunscribía al ámbito doméstico. Para los años setenta, hubo mucha más preocupación por una mejor legislación en materia de consumo y no fue hasta 1985 donde el tema central se centró en el consumo ético y desarrollo sostenible. Ya para los años noventa con la influencia de la tecnología se comenzó a estudiar el comportamiento del consumidor , no tan solo como un factor económico relacionado con el crecimiento o recesión sino también en las relaciones humanas en profundidad y con la explosión de la tecnología de la información tenemos hoy en día el fenómeno del comercio electrónico. Sea cual fuere las tendencias de la educación al consumidor en la actualidad, no se debe olvidar sus raíces esenciales: es una educación en valores, el derecho a ser escuchado, a saber, a elegir, a la salud y a la seguridad de una justa distribución de los recursos, pensamiento crítico, procesos de compensación, voluntad del servicio y la creatividad"[19].

[19] Ibid. Pág. 14

Sin embargo, esto no se cumple de una manera eficiente por la falta de recursos y porque la legislación no está adaptada a las necesidades de los consumidores y usuarios en esta época por lo que los resultados de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, no han sido satisfactorios.

En Guatemala la educación, de los consumidores y usuarios es un derecho primordial, ya que al tener una buena educación en este tema, existiría la tutela de los demás derechos, porque el que sabe no lo engañan tan fácilmente, no es tan vulnerable como alguien que no está informado de sus derechos. Pero como anteriormente se expuso, se necesita de una publicidad masiva de este tema y no se tienen los recursos necesarios para hacerla efectiva, e implementarla en la educación primaria como parte del pensum de estudios de los guatemaltecos.

La legislación guatemalteca, no establece la obligación del estado de incluir la educación de los consumidores en los planes curriculares del sistema educativo, lo cual permitiría la sostenibilidad de la educación de los consumidores, pilar fundamental para la efectividad de la política.

3.5. La problemática del consumidor y usuario en Guatemala

La inactividad de organizaciones de consumidores, constituye una debilidad estructural pues la ausencia de presión y promoción de los derechos de los consumidores por parte de éstos da como resultado, un efecto indeseable de estas entidades, porque no fungen como fiscalizadores, hacia los operadores de los servicios básicos a fin de que

los mismos presten sus servicios o bienes hacia los consumidores y usuarios de una manera buena.

Grandes sectores de la población, han permanecido históricamente, al margen de las opciones de consumo, de bienes y servicios; así los servicios básicos de infraestructura no están disponibles para gran parte de la población del país. El cómo resolver esta problemática ha sido una preocupación de los últimos gobiernos de Guatemala, estos plantean estrategias de reducción de pobreza en un proceso de descentralización. Los principales problemas presentados por los guatemaltecos son: El consumidor de Guatemala, es consumidor pasivo y la emisión de la legislación en materia de consumidor es un elemento muy importante para luchar por la defensa de los derechos; la divulgación, ha sido insuficiente hace falta acciones más concretas en este sentido como programas específicos en medios de comunicación de alta difusión para llegar a la población; ausencia de organizaciones de consumidores activas que representen y exijan la protección y promoción de sus derechos; burocracia estas asociaciones; poca asistencia técnica en la DIACO; limitación de presupuesta a esta entidad; falta de capacitación de personal: y la necesidad de reorganizarla.

3.6. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 107, establece que en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la Ley, el Congreso de la República de Guatemala, deberá emitir la disposición legal pertinente para que la

Dirección de Alención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. " Sin embargo los cinco años se cumplieron en el año 2008 situación por la cual la Universidad de San Carlos presento al Congreso de la República una propuesta que es recogida de la Iniciativa de Ley 3871, siendo sus aspectos más relevantes los siguientes:

1. Creación de la Procuraduría del Consumidor y Usuario, en sustitución a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.
2. Esta Procuraduría se concibe como un ente autónomo, con patrimonio propio y con independencia en su actuación.
3. Contara con una fiscalia específica, para actuar con mayor agilidad y eficiencia ante los tribunales.
4. Se propone un Órgano Colegiado Junta Directiva, conformado por una nomina elegida por la Comisión Postuladora, integrada por los colegios profesionales y nombrados por el Congreso de la República
5. Introduce la creación de una Fiscalia del consumidor en coordinación con el Ministerio Publico para que atienda específicamente los casos relacionados con las denuncias y quejas sobre violaciones a los derechos de los consumidores y usuarios".[20]

[20] Lic. Robledo, Roberto. **La situación del Consumidor, los niveles de competitividad y su impacto económico y social en Guatemala**. Pág. 42

Con esta propuesta la Universidad de San Carlos se mantiene congruente con sus principios e historia en relación a la defensa de los intereses de la Nación y la población guatemalteca, que han sido la esencia del que hacer de la Alma Mater. Y se ve reflejada en la crisis económica que existe actualmente en el país, con esta iniciativa se evidencia el interés que tiene la Universidad de San Carlos en materia económica jurídica, y que ésta contribuya con la defensa de los derechos del consumidor y usuario aportando lo necesario para que el Organismo Legislativo la discutiere, y en su caso dar la aprobación de esta Ley. Sin embargo, no se tomó en cuenta que en el país las Organizaciones de los consumidores y usuarios, tienen su propia política e ideología, y se tomo la medida de capacitaciones a estas con organizaciones afines, lo cual limitó las posibilidades de aceptación de la misma por las diferentes vertientes existentes de estas organizaciones.

No se realizó consenso con las Organizaciones de Proveedores, por lo que éstos se opusieron a la propuesta de Ley de la Universidad de San Carlos, además se le critica, porque su estructura es para países desarrollados.

La cultura guatemalteca denuncia, la creación de un ente que vele por los derechos del consumidor y usuario, porque la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no incluye medidas coercitivas, ni sancionatorias, y no permite aplicar sanciones administrativas económicas contra de quienes abusan del ciudadano.

Es necesario que el Congreso de la República de Guatemala, apruebe la creación de la Procuraduria de Defensa del Consumidor, que está contemplada en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, publicada el 11 de marzo del 2003, en la cual se fijaban cinco años para su creación. Han transcurrido tres años y aún no se efectúa su promulgación. Y por su carácter de autónoma puede funcionar con su patrimonio propio, y sin dependencia de otras entidades puede funcionar de una mejor forma.

CAPITULO IV

4. Protección de los derechos del consumidor y usuario en el derecho comparado y propuesta de reforma parcial a la Ley de Protección al Consumidor y usuario Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala

"El estudio comparativo de instituciones sistemas jurídicos de diversos lugares y épocas, tiene como fin determinar las notas comunes y las diferencias que entre ellos existen, y derivar de tal examen conclusiones sobre la evolución de tales instituciones o sistemas y criterios para su perfeccionamiento y reforma".[21]

El ámbito del derecho de los consumidores y usuarios, ha sido uno de los aspectos más difíciles y problemáticos de delimitar. En el derecho comparado se han adoptado diferentes definiciones legislativas del consumidor, por lo que se pretende hacer una investigación que haga un recorrido en el derecho comparado y el derecho del consumidor en Guatemala, para determinar los avances y puntos en común y diferencias de la noción del consumidor en el derecho comparado. Entonces el derecho comparado es un método para poder diferenciar las normas de los diferentes paises en este caso se ha tomado en cuenta la ley de México, El Salvador, Costa Rica, para poder ver qué procedimientos son similares y que desarrollo hay en esta materia para poder tomar como referencia los mejores métodos para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, por lo tanto es de suma importancia estudiarlo para poder realizar un nuevo procedimiento administrativo para tal beneficio, por tanto, se ha

[21] Pérez Argudo, **Conceptos de Derecho** http://html.rincondelvago.com. 30 de mayo del 2011

tomado en cuenta los procedimientos administrativos de México, Costa Rica y El Salvador.

El objeto de esta comparación de procedimientos administrativos, es la de perfeccionar y reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de manera parcial, en cuanto al procedimiento administrativo de consumo, cuyo objeto es, sancionar, y no resarcir los bienes y servicios al consumidor o usuario, y así mismo, proponer una solución estudiando las ventajas y desventajas de los procedimientos de cada país comparado.

4.1. El procedimiento administrativo en la Ley Federal de Protección al Consumidor en México

El Congreso de los Estados Mexicanos, decretó el 24 de diciembre del 1992 la Ley Federal de Protección al Consumidor, creada con carácter de orden público, interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

Se analiza primero el Articulo 1. "El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Y tiene como principios fundamentales los siguientes:

- 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;
- 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;
- 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;
- La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
- 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;
- El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- 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.
- 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;

- El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y
- La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indigenas".

Basado, en el objeto y principios de esta Ley, se estudiará de manera especifica el Procedimiento Administrativo, que se encuentra regulado en el Capitulo XII de la Ley del Artículo 99 al 124 Bis. La Procuraduria Federal del Consumidor, es la entidad encargada de llevar los procedimientos en cuanto a los derechos de los consumidores y usuarios, 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 juridica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en la ley, y los reglamentos de ésta y su estatuto. Dentro de los procedimientos administrativos regulados en esta Ley, estan el Procedimiento Conciliatorio, Procedimiento Arbitral, y el Procedimiento por Infracciones a la Ley.

Procedimiento administrativo conciliatorio:

- La Procuraduria recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán

presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los requisitos que establece la ley.

- La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

- Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el del proveedor, o en cualquier otro que se justifique, tal como el del lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia.
- La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes.

- La Procuraduría notificará 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, acompañado de un extracto del mismo.
- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las

partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.
- En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor. Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.
- La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, 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 la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes. se efectuará en base a las siguientes consideraciones:

I. Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes;

II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objeto del procedimiento;

III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el Artículo 92 TER, y

IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:

a) En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

b) Cuando el consumidor hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

c) En los supuestos en los que el consumidor hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y

d) En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen.

- Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno.
- Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.
- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes.
- En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

4.1.1. Similitudes con el Procedimiento Administrativo de Consumo de La Ley de Protección del Consumidor y Usuario de Guatemala

Al igual que en el procedimiento administrativo guatemalteco, es un órgano administrativo el que tiene la facultad de conocer y resolver sobre la violación a los derechos de los consumidores y usuarios, sin embargo, en México la Procuraduría Federal del Consumidor tiene carácter de ser un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, avance que en Guatemala aun no se ha podido lograr, ya que como anteriormente se estudio, la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, aún no existe no se ha dado la conversión de un ente centralizado a un ente autónomo como es el caso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor dependencia del Ministerio de Economía.

Otras de las similitudes es la del Procedimiento Conciliatorio, que en Guatemala se llama Audiencia de Conciliación, dicha fase del procedimiento administrativo es obligatoria, si esta no se puede proseguir el procedimiento administrativo de consumo; además está el Procedimiento Arbitral, que el Guatemala se le llama Arbitraje de Consumo, sin embargo en Guatemala es derecho vigente pero no positivo, ya que aún no se han creado este tipo de Tribunales en Guatemala, a diferencia de México que la Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.

Otra de las diferencias muy importantes es la de el Procedimiento especial de Infracciones, para determinar el incumplimiento de esta ley y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga. En Guatemala un procedimiento, es para el resarcimiento de los bienes y servicios, además para sancionar al infractor de la ley razón por la cual no tiene un objeto específico esta ley, cumpliendo únicamente con la segunda la de imponer sanciones a los proveedores y no obligar el cumplimiento de resarcir los bienes o servicios al consumidor y usuario.

4.2. El procedimiento administrativo regulado en la Ley 7472 de Costa Rica para la promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor

La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, decretó esta Ley con el objeto de proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas. Para tal objeto, se crea la Comisión Nacional del Consumidor en Costa Rica para promover la competencia, como órgano de máxima desconcentración; estará adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Se encargará de conocer, de oficio o por denuncia, y sancionar,

cuando proceda, todas las prácticas que constituyan impedimentos o dificultades para la libre competencia y entorpezcan innecesariamente la fluidez del mercado. La instancia administrativa ante esta Comisión es obligatoria y de previo agotamiento para acudir a la vía judicial.

La Comisión Nacional del Consumidor, tiene la potestad de conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con lo que establece la ley; el procedimiento administrativo se encuentra regulado del Artículo 51 al Artículo 60.

Procedimiento administrativo:

- Antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe convocar a una audiencia de conciliación a las partes en conflicto. En casos extraordinarios y según se autorice en el Reglamento, las partes pueden realizar sus presentaciones por cualquier medio que lo permita. La audiencia es esencialmente conciliatoria eso quiere decir que es probable que ahí se termine el conflicto sin embargo no se le da la importancia que merece. En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe procurar avenir a las partes

proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él. En el acta correspondiente, que deben firmar las partes y el funcionario, se debe dejar constancia de todo acuerdo al que lleguen. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de la resolución de la Comisión para promover la competencia en los términos del Artículo 61 de esta ley, pero sin recurso ulterior.

- De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación o si las partes no se presentan a ella, se debe iniciar el procedimiento administrativo siguiente:

- La acción ante la Comisión nacional del consumidor solo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante. Pueden plantearse personalmente, ante la Comisión nacional del consumidor, por memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita.

- La Comisión nacional del consumidor siempre evacuará, con prioridad, las denuncias relacionadas con los bienes y los servicios consumidos por la población de menores ingresos, ya sea los incluidos en la canasta de bienes y servicios establecida por el Poder Ejecutivo o, en su defecto, los considerados para calcular el índice de precios al consumidor. En este caso, se atenderán con mayor celeridad las denuncias de bienes incluidos en los subgrupos alimentación y vivienda de ese índice.

- La Unidad técnica de apoyo debe realizar la instrucción del asunto, una vez concluida, debe trasladar el expediente a la Comisión nacional del consumidor para que resuelva.
- La Comisión nacional del consumidor, dentro de los diez dias posteriores al recibo del expediente, si por medio de la Unidad técnica de apoyo, no ordena prueba para mejor resolver, debe dictar la resolución final y notificarla a las partes. Si ordena nuevas pruebas, el término citado correrá a partir de la evacuación de ellas.
- Para establecer la sanción correspondiente, la Comisión nacional del consumidor debe respetar los principios del procedimiento administrativo, establecidos en la Ley General de la Administración Pública.
- La Comisión Nacional del Consumidor, debe conocer y sancionar las infracciones administrativas cometidas en materia de consumo, estipuladas en esta ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.

El objeto del procedimiento administrativo en este caso, es el de sancionar al infractor de una norma administrativa siempre que la infracción tenga la calificación de atender los criterios de riesgo para la salud, la seguridad, el medio ambiente, la gravedad del incumplimiento de estándares de calidad, la posición del infractor en el mercado, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del daño y la reincidencia del infractor. Entonces el pago del daño o perjuicio al consumidor debe hacerse valer en la vía civil independientemente.

4.2.1. Similitudes con el Procedimiento Administrativo de Consumo de La Ley de Protección del Consumidor y Usuario de Guatemala

A diferencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario en Guatemala, en Costa Rica, el órgano que se encarga de la defensa del consumidor es la Comisión Nacional del Consumidor, órgano colegiado, integrado por tres miembros propietarios nombrados por el Ministerio de economía, órgano desconcentrado que en caso de alguna de sus atribuciones debe reunirse, para sesionar y resolver los conflictos que lleguen a su conocimientos.

Al igual que el procedimiento administrativo guatemalteco, antes de iniciarlos se debe llevar a cabo una Audiencia conciliatoria de carácter obligatorio, además el objeto fundamental de este procedimiento es sancionar al infractor de la ley y no obligar a que se repare o restituya los bienes o servicios al consumidor.

Otra similitud es la de la imposición de sanciones pecuniarias, y éstas se calculan según el salario mínimo mensual regulada en la Ley de Presupuesto Ordinaria de la República de Costa Rica. Además, también al terminar este procedimiento las partes pueden iniciar un juicio de arbitraje. Las partes pueden escoger al árbitro o al tribunal arbitral de una lista-registro que, al efecto, debe llevar la Comisión Nacional del Consumidor. Los árbitros pueden cobrar honorarios por sus servicios.

4.3. El procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador Decreto No. 776

El objeto de la Ley, es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad juridica en sus relaciones con los proveedores. Por lo anterior, se crea la Defensoria del Consumidor y el procedimiento especial para dirimir conflictos.

Asi mismo, tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoria del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

El órgano encargado de conocer el procedimiento administrativo, es la Defensoria de Protección al Consumidor a través de un Tribunal Sancionador, además de hacer cumplir la Ley de protección al Consumidor en El Salvador. El procedimiento administrativo, se encuentra regulado del Articulo 97 al Articulo al 107 de la Ley de Protección al Consumidor del Salvador Decreto no. 776.

Procedimiento administrativo o medio alterno de solución de conflictos:

- La Defensoria contará con un Centro de Solución de Controversias, a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.
- Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoria a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto.

  La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo.
- Recibida la denuncia, se calificará la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato basado en la equidad y justicia, aplicando un mecanismo en el que se haga uso de cuanto medio se estime adecuado. Además, se intentará la comunicación directa con el proveedor por cualquier medio idóneo para buscar una solución expedita a la pretensión del consumidor; en caso que se obtenga una resolución favorable para el denunciante, la Defensoria dará seguimiento al asunto. Si no se resuelve la controversia planteada o la solución aceptada no se cumple en tiempo y forma, el consumidor interesado, su apoderado o representante legal en su caso, deberá ratificar su denuncia por cualquier medio, presentando pruebas de la relación contractual, a fin de que se dé inicio a las diligencias necesarias.

- La conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello, o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

El objeto de este procedimiento, es verificar si realmente se le dañó en su patrimonio al consumidor, y obligar al proveedor que le repare el bien o el servicio al consumidor.

4.3.1. Similitudes con el Procedimiento Administrativo de Consumo de La Ley de Protección del Consumidor y Usuario de Guatemala

En este cuerpo normativo existen varios procedimientos uno para, resolver un conflicto entre consumidor proveedor y otro para sancionar la responsabilidad administrativa por parte del que haya infringido la ley.

Existe la conciliación al igual que en Guatemala, a diferencia que en el procedimiento de la Ley de Protección al Consumidor del Salvador, esta fase debe ser rogada por una de las partes. Existen varias dependencias de la Defensoría del Consumidor en el Salvador como lo es el Tribunal Sancionatorio, el Centro de Solución de Controversias y Medios Alternos de Solución de Conflictos.

Además, existe el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para promover y desarrollar la protección de los consumidores, el que estará compuesto por: La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia, les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.

4.4. Propuesta de reforma parcial a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, al procedimiento administrativo de consumo

"Un proyecto de ley, en términos generales, es la propuesta de ley presentada ante el órgano legislativo competente, en el caso de Guatemala el Congreso de la República de Guatemala, y que aún no ha sido aprobada o ratificada por el mismo".[22] La forma, tramitación, aprobación o legitimación para presentar un proyecto de ley dependerá del ordenamiento jurídico, ésta no debe contrariar la Constitución Política de la República. A continuación se presenta un proyecto de reforma parcial al Decreto 06-2003:

[22] http://es.wikipedia.org. **Proyecto de Ley**. 1 de junio del 2011.

ORGANISMO LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

DECRETO NÚMERO

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que es deber del Estado de Guatemala garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona. Y que el Artículo 118 del la Constitución Política de la República de Guatemala establece que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de uso interno y de exportación para garantizar la salud, seguridad y legítimos interese económicos.

CONSIDERANDO:

Que la legislación en materia de consumo, no permite que el consumidor o usuario tengan medios idóneos para la defensa de sus derechos y que el procedimiento administrativo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no cumple con el objeto y espíritu de la ley la cual es promover, divulgar, y defender los derechos de los consumidores y usuarios, y en esencia el de obligar a los proveedores a resarcir los bienes o servicios al consumidor y usuario, además de la sanción impuesta.

POR TANTO:

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 117 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

DECRETA:

La siguiente:

Reforma parcial a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2006 del Congreso de la República de Guatemala.

Artículo 1. Se reforma el Artículo 84, el cual queda así:

Artículo 84. Objeto del procedimiento administrativo. El procedimiento administrativo de consumo, da a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a

sancionar a los infractores de la presente Ley, además de obligar a los proveedores que se les comprueben que han dañado o perjudicado al consumidor o usuario, a resarcir los bienes y servicios.

La Dirección, o las organizaciones de los consumidores, podrán iniciar de oficio el procedimiento administrativo. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

Articulo 2. Se reforma el Articulo 90, el cual queda así:

Articulo 90. Procedimiento de consumo. Terminada la audiencia de conciliación y no se logró avenir a las partes, la Dirección deberá iniciar el procedimiento de consumo y recibir los medios de prueba pertinentes, para emitir una resolución, sancionando, al infractor y obligándolo a que repare el daño causado.

Para tal efecto se volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que en ésta sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.

Articulo 3. Se reforma el Artículo 91, el cual queda así.

"Artículo 91. Rebeldía. Si el infractor no evacua la audiencia, se tendrán por ciertas las pretensiones del demandante, y se procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía".

Artículo 4. Se reforma el Artículo 98, el cual queda así.

Artículo 98. Resolución. Concluido el procedimiento administrativo de consumo se dictará la resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Dirección, en base a las pruebas emitir su fallo, absolviendo condenando al infractor de la ley a una sanción además de resarcir el daño causado. La certificación de la resolución constituirá título ejecutiva para el consumidor y usuario, en lo aplicable se llenarán los requisitos de la Ley del Organismo Judicial.

Artículo 5. Vigencia. El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación, en el Diario Oficial.

REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA EL 12 DE AGOSTO DEL AÑO 2011

CONCLUSIONES

1. La responsabilidad civil de los proveedores regulada en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no se hace cumplir por la falta de coercibilidad que existe en esta norma, ya que no existe un procedimiento imperativo, para los proveedores y así se haga efectiva la reparación de los bienes y servicios a través de una resolución de carácter ejecutivo emitida por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

2. Guatemala, ha iniciado un proceso de innovación a través de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sin embargo, esta Ley aun no alcanza niveles satisfactorios, que debe completarse con instituciones legales, e instrumentos institucionales complementarias al sistema legal, además de establecer que el Libro de Quejas es inoperable por la falta de educación a los consumidores que existe en este derecho.

3. La inactividad de las Organizaciones de la defensa al consumidor, constituyen una debilidad para la promoción de los derechos de los consumidores y esto provoca lentitud en el procedo de regulación legal, ya que no existe la normativa legal e institucional a favor de los intereses económicos de los consumidores.

4. Los derechos del consumidor y usuario en el derecho comparado, han tenido un desarrollo muy lento ya que los cuerpos legales, que la regulan son muy similares en América Latina, y son muy pocas las diferencias, con la legislación guatemalteca que puedan servir de ejemplo para la creación de un nuevo cuerpo legal para la defensa de los consumidores y usuarios.

5. La situación del consumidor y usuario en la actualidad es preocupante, ya que no existe un freno para las anomalías, y esto hace que a pesar de los esfuerzos la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tenga dificultades al momento de aplicar los procedimientos, y por tanto las personas no tenga confianza en esta institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley.

RECOMENDACIONES

1. Se debe reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través del Organismo Legislativo, en forma parcial, para el cumplimiento forzoso de la responsabilidad civil de los proveedores y que exista un Procedimiento Administrativo para la efectiva reparación de bienes y servicios al consumidor o usuario, y así evitar que sus derechos sean vulnerados, porque no está actualizada a las necesidades de los consumidores y usuarios.

2. Es necesario, la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, por el Organismo Legislativo, a través de las iniciativas de ley que les han sido presentadas, para exista un órgano administrativo autónomo que sea especializado en esta materia y que pretenda defender de una manera eficaz los derechos de los consumidores y usuarios, y que promueva la educación de los consumidores en los planes curriculares del sistema educativo y permitir su sostenibilidad.

3. El fortalecimiento del derecho de consumo por parte del Estado de Guatemala, a través de la creación de un procedimiento administrativo confiable y eficaz, tomando en cuenta las legislaciones de otros países para poder crear un instrumento efectivo y confiable para la protección de los derechos del

consumidor y usuario, y así llevar un proceso de modernización legal para la fiscalización de estos derechos.

4. Se debe trabajar en el tema de modernización legal, en materia de derechos del consumidor y usuario, por parte de la Organización de las Naciones Unidas a través del Consejo Económico Social, para el Desarrollo Económico Social de los Países, creando Convenios Internacionales que sirvan como refuerzo a la legislación interna, invitando a los países miembros a cumbres dedicadas a esta materia, para el desarrollo económico de los países de América Latina, porque de esta manera los países tomarán como referencia las resoluciones emitidas en estas cumbres.

5. Es necesario que se propicie la participación de los consumidores por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a través de la comunicación y trabajo conjunto promoviendo la participación ciudadana, porque de esta forma se dará legitimidad a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para obtener una verdadera defensa de los derechos de consumo, y tener confianza a esta institución.

BIBLIOGRAFÍA

ARAUJO MORALES, CristiánJavier. **El surgimiento a la protección al consumidor**. Revista Jurídica Cajamarco. Año 1. Numero 1. Perú. Septiembre Diciembre.

ARGUDO PÈREZ, Álvaro. **Evolución de la existencia del consumidor**. Ed. Limitada. Primera Edición. México. 2005.

BOQUERA OLIVER, José Maria. **Derecho administrativo.** Ed. Civitas Madrid. T. 1, España. 1993

BROY ROSSEL, Carlos Rubén. **Análisis juridico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en su aplicación**. USAC. Guatemala 2009.

CABANELLAS DE LA CUEVAS, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Ed. Heliasta. Decimoquinta edición. Argentina 2005.

CALDERÒN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho procesal administrativo**. Ed. Orión. Guatemala. 2005.

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. **Memoria de labores**. Guatemala 2010.

GARCÍA PELAYO, Manuel. **Derecho constitucional comparado.** Ed. Alianza. España 1999.

GODOY MENDOZA, Claudia Lorena. **Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la Repùblica de Guatemala, Comparada con la Resolución 39-248 de la Asamblea General de las Naciones Unidas**. USAC, Guatemala 2005.

http://html.rincondelvago.com. **Conceptos de Derecho Argudo Pérez**. 30-05-20

http.search.eb.com/women/articles/national. **National Consumer League**.10-05-2011

http://es.wikipedia.org. **Proyecto de Ley.** 01-06-2011

MARTÍNEZ, Julia Evelin. **Mecanismos públicos y privados de protección al consumidor.** San Salvador, El Salvador. 2001.

ORTIZ TORRES, Alfonso David, y QUINTEROS LEE, Jorge Andrés. **Derechos del consumidor e el marco del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos** de América. Bogotá, D.C. 2008.

Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española.** Ed. Milenario. España 2000.

ROBLEDO, Roberto. **La situación del consumidor, los niveles de competitividad y su impacto económico social en Guatemala.** USAC. Guatemala 2009.

VELAZQUES OROSCO, Julieta Yamilleth. **Los derechos del consumidor y el uso del libro de quejas.** USAC. Guatemala 2009.

www. diacogob. com. gt. **Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.** 26-05-2011

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente1986.

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

Ley Federal de Protección al Consumidor. Congreso de los Estados Unidos Mexicanos 2006.

Ley No. 7472. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica 1995.

Ley de Protección al Consumidor. Decreto No. 776. Asamblea Legislativa de la República del Salvador.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Acuerdo Gubernativo 776-2003 del Organismo Ejecutivo.

Resolución 39/248. De la Asamblea General de las Naciones Unidas 1985.