UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

ABOGACÍA Y NOTARIADO

"LEGITIMIDAD Y EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO EN GUATEMALA"

Presentada al Honorable Consejo Directivo del
Centro Universitario del Suroccidente de la
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Por

VICTOR RODOLFO LOPEZ RAMOS

Carné: 201345341

DPI: 2151 16429 1002

Correo electronico: victorlopez30592@gmail.com

Previo a conferirse el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de:

ABOGADO Y NOTARIO

Mazatenango, Suchitepéquez, septiembre de 2024.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis	Rector
Lic. Luis Fernando Cordón Lucero	Secretario General

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

M.A. Luis Carlos Muñoz López	Director en Funciones

REPRESENTANTE DE PROFESORES

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón	Vocal

REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC

Lic. Vílser Josvin Ramírez Robles	Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel	Vocal
PEM y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís	Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar
Coordinador Académico

Dr. Álvaro Estuardo Gutierrez Gamboa
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

M.A. Rita Elena Rodríguez Rodriguez
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Dr. Nery Edgar Saquimux Canastuj
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo
Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

Dr. Mynor Raúl Otzoy Rosales
Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes
Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. Tania María Cabrera Ovalle
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogacía y Notariado

Lic. José Felipe Martínez Domínguez
Coordinador de Área

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

Lic. Néstor Fridel Orozco Ramos
Coordinador de las carreras de Pedagogía

M.A. Juan Pablo Ángeles Lam
Coordinador Carrera Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

DEDICATORIA

A DIOS, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, paciencia y sabiduría para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y bendiciones.

A MI FAMILIA, Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo hemos logrado.

Agradezco primeramente a mis padres el amor recibido, el apoyo incondicional, por cada consejo y por cada una de sus palabras, fueron mis mayores impulsores durante este proceso. Gracias por darme ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar lo que tengo, por haber fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

A mi madre de manera muy especial un enorme gracias por ser el motor de mis sueños, por confiar en mí y creer en mis expectativas, gracias por cada lucha y estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotada noche de estudio, la llegada de tu café, tus palabras motivadoras y tus buenos deseos, son para mi muy valiosas y suficientes para seguir adelante.

Y sin dejar atrás a mi demás familia, a mis hermanos y sobrinos gracias por confiar en mí, gracias por ser parte de mi vida y por apoyarme siempre.

A MI NOVIA, la ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante, estuviste a mi lado incluso en momentos y situaciones difíciles, siempre apoyándome. No fue fácil llegar hasta aquí, sin embargo siempre fuiste muy motivadora y esperanzadora, muchas gracias amor.

A MIS AMIGOS, que me han brindado su apoyo en todo momento.

A MIS DOCENTES, por todo el tiempo y el conocimiento que me han transmitido desde el inicio de mi etapa escolar hasta este momento.

A MI ALMA MÁTER, Universidad de San Carlos de Guatemala, por instruirme y educarme en sus aulas y ser la fuente de mis conocimientos.

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO 1

INTRODUCCION 2

CAPÍTULO I 4

EL CONSUMIDOR EN GUATEMALA Y SU PROTECCIÓN 4

1.1. El Consumidor 4

CAPÍTULO II 18

LEGISLACIÓN APLICABLE A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA 18

CAPÍTULO III 26

LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, USUARIOS Y PROVEEDORES EN GUATEMALA. 26

CAPÍTULO IV 40

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 40

CAPITULO V 51

PROPUESTA DE LEY PARA IMPULSAR LA PROCURADURÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO 51

CONCLUSIONES 64

RECOMENDACIONES 65

Referencias 66

ANEXO No. 1 68

Diseño de investigación 68

Planteamiento del problema 68

Definición del problema 69

Justificación del problema 69

Delimitación del problema 70

Objetivos 71

Supuesto teórico 72

Marco metodológico 72

Anexo No. 2 80

Encuesta dirigida al consumidor final 81

Anexo No. 3 84

Observación a empresas 84

Anexo No. 4 87

Entrevista dirigida a profesionales del Derecho 87

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis examina la legitimidad y eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala, se centra en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que busca proteger los derechos de los consumidores y usuarios en el mercado de bienes y servicios.

La ley establece un marco legal sólido que garantiza la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, incluyendo la protección de su vida, salud y seguridad, la información adecuada y veraz, y la reclamación y reparación en caso de incumplimiento, Además, la ley establece sanciones para los proveedores que violen estos derechos.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) es la institución encargada de aplicar la ley y sancionar a los infractores, recibe denuncias, realiza investigaciones y puede imponer sanciones a las empresas que violen los derechos de los consumidores.

Se concluye que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Guatemala es un instrumento legítimo y eficaz para proteger los derechos de los consumidores y usuarios, La ley ha demostrado ser un marco legal sólido que garantiza la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y la DIACO ha sido efectiva en la aplicación de la ley y la defensa de los derechos de los consumidores.

También se destaca la importancia de la educación y conciencia sobre los derechos de los consumidores y usuarios, así como la necesidad de mejorar la coordinación entre las instituciones involucradas en la protección de estos derechos, la misma refleja que se hace necesario poder crear una institución que le brinde un respaldo sólido y eficaz con relación a la defensa de los derechos del consumidor y usuario.

INTRODUCCION

La Investigación fue realizada en el municipio de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez, en los diferentes centros comerciales y almacenes aledaños que manifestaron mayor frecuencia de clientes, también que se denotaran que tuvieran las expectativas como sujeto de investigación potencial para que se logrará obtener información de calidad, basada en 100 personas tomadas al azar, dentro de las mismas se puede detallar que fueron 75 consumidores finales, 15 expertos y 10 establecimientos de los que se tomó información veraz, que sirvió como fundamento para el abordaje de las conclusiones.

Tuvo como objetivo general analizar la legitimidad y eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor y del usuario en el contexto guatemalteco, a través de un enfoque multidisciplinario que abarca aspectos jurídicos y sociales, y se pretende identificar las principales debilidades y fortalezas del sistema actual de protección al consumidor. Se centrará en evaluar cómo las instituciones encargadas de la protección al consumidor respecto a los conflictos que puedan surgir entre el usuario y las empresas; asimismo, se exploró el papel de la educación del consumidor como un medio para empoderar a los ciudadanos y fomentar una cultura de consumo responsable.

Se procedió a la revisión de fuentes bibliográficas, esta información se enriqueció con los datos recabados por medio de encuestas, entrevista y observaciones dirigidas, a los consumidores finales, expertos en derecho y comercios de prestigio a nivel nacional.

El primer capítulo aborda las generalidades sobre el consumidor en Guatemala y su protección**,** como que es el consumidor, sus características, los distintos escenarios que contemplan dentro del territorio nacional, su comportamiento de acuerdo a la protección tanto del consumidor como del comercio que brinda los productos o servicios.

El segundo capítulo contiene todo lo relacionado a la legislación aplicable a la protección del consumidor en Guatemala**,** contemplada en la Constitución Política de la República de Guatemala, así mismo leyes supletorias como es el código civil, código penal, sin faltar a contexto la leyes específicas que proveen de forma concreta los derechos y obligaciones a los que tiene el consumidor dentro del territorio guatemalteco.

El tercer capítulo aborda las categorías sobre la seguridad jurídica de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala**,** brindando detalles sobre los derechos con los que cuenta el consumidor y usuario.

El cuarto capítulo corresponde al el análisis de los resultados por medio de la información recabada, lo que permitió contrastar los postulados teóricos con la practica realizada en la cotidianidad en los negocios y servicios que se realizan en la economía formal.

En el quinto capítulo se presenta una propuesta de ley que ayudará a resolver los diferentes inconvenientes o conflictos entre el consumidor y usuario al momento de no tener el respaldo suficiente para obtener sus derechos.

Posteriormente se presentan las conclusiones, así mismo se plantearon las recomendaciones que pudieran generar un cambios relevantes para la protección del consumidor, esta misma contempla la creación de un sistema tecnológico que colabore con el fortalecimiento de la información de las denuncias o quejas del consumidor en cada uno de los comercios.

Por último se presentan las referencias utilizadas en los diferentes documentos, libros y leyes.

CAPÍTULO I

EL CONSUMIDOR EN GUATEMALA Y SU PROTECCIÓN

1.1. El Consumidor

Es toda persona que tiene la libertad de sus derechos civiles de adquirir un bien o cosa para su satisfacción o necesidad personal a cambio de una remuneración por lo adquirido.

El Consumidor, es toda 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 de bienes de cualquier naturaleza, es decir, es un agente económico con una serie de necesidades. (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art. 3)

También se define como aquél que consume o compra productos para el consumo, en el ámbito de los negocios o la administración, cuando se habla de consumidor, en realidad se hace referencia a la persona como comerciante, esto estipula que el consumidor remite una acción de compra o adquisición de un producto pagando con dinero en efectivo a un proveedor, este momento suele perfeccionar el acto comercial.

En cuanto al consumidor se tiene una idea cerrada que solo posee derechos, pero en realidad también tiene obligaciones como ser respetuoso, amable, entre otras cosas, recordando que, para recibir un buen trato, se debe dar lo mismo, los derechos que se le otorgan al consumidor le hacen saber que puede adquirir, utilizar y disfrutar los productos o servicios de cualquier naturaleza.

1.2. La Acción de Consumir

Según Ossorio (1973). El consumo es el último grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para la satisfacción de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatas como inmediatas.

El consumo es una acción inherente a la vida diaria de las personas, que va más allá de la simple adquisición de bienes y servicios; se trata de un acto que

implica la satisfacción de necesidades, la expresión de identidad, la búsqueda de placer y la conformación de relaciones sociales. Es importante reflexionar sobre las prácticas de consumo y buscar un equilibrio que permita satisfacer las necesidades sin comprometer el bienestar ni el de los demás.

Según Ossorio (1973), el consumo es el último grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para la satisfacción de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatas como inmediatas.

El acto de consumo podría definirse como el acto jurídico dentro del ámbito mercantil; generalmente un contrato de forma sencilla e informal que permite obtener un bien o servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar.

A diferencia del comerciante que exige la habitualidad, un acto de consumo aislado sería suficiente para calificar de consumidor al que lo realiza; este acto jurídico permite al consumidor entrar en posesión de un bien o disfrutar de un servicio, se caracteriza también por ser un acto material consistente en utilizar esos bienes o servicios objeto del contrato.

En cuanto a la acción del consumo, no solo es un acto formal, en el cual se puede obtener el bien o servicio a cambio de una remuneración que tenga el valor idóneo de lo que se obtiene, este proceso tiene un fin primordial, cubrir la necesidad de una sola persona o también de una familia, lo que logrará en una forma sencilla o informal cubrir todos los aspectos de cada necesidad, el comerciante por su parte tiene la responsabilidad de darle un buen trato al cliente para que este tenga una buena experiencia.

1.3. Elementos de la relación de consumo

Se refieren a los componentes esenciales que caracterizan la interacción entre un consumidor y un proveedor de bienes o servicios, estos elementos abarcan aspectos cruciales como la oferta y adquisición de productos, las condiciones contractuales, los derechos y obligaciones de ambas partes, así como los mecanismos de protección al consumidor.

1.3.1. Sujetos procesales

Los sujetos personales de la relación de consumo son los siguientes:

a. **Consumidor** El consumidor es una persona física que adquiere y posee el deseo o necesidad de un objeto, un bien o un servicio, que está en el seno del sistema económico, que es brindado por una empresa o un profesional que brindan el producto final.

El consumidor se puede definir como, toda persona que adquiere bienes y servicios para la satisfacción propia o de su familia; puede enmarcarse como sinónimo de destinatario final, la persona individual o jurídica ubicada en el último escalón del circuito económico y que, a través del consumo o del uso, pone fin al circuito económico del bien o servicio.

b. **Proveedor** Puede ser una persona física o jurídica que, de manera habitual o periódica, materializa la elaboración de un producto o la prestación de un servicio; por consiguiente, es aquella persona natural o jurídica que realiza de forma habitual, actividades de producción, fabricación, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, cobrando un precio por ellos, por lo tanto su obligación es dar información completa y exacta sobre los productos y servicios que presta, garantizando el suministro de éstos. El diccionario de la lengua española define al proveedor como aquella persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

El proveedor es un complemento de la base comercial, por medio de ellos el consumidor puede obtener el producto, mercadería o bienes que necesita para cubrir las necesidades que le pueda surgir.

c. **Estado**: Es una sociedad jurídicamente organizada para hacer posible en convivencia pacífica, la realización de la totalidad de los fines humanos o bien, la unidad de un sistema jurídico que tiene en sí mismo el propio centro

autónomo y que está en consecuencia provisto de la suprema calidad de persona en sentido jurídico.

La tendencia actual ha demostrado que el Estado debe intervenir en el proceso económico, asegurando a los agentes económicos, proveedor y consumidor, que su relación y actividad se desarrollará con la certeza de que existe un Estado que vela por la protección del equilibrio entre partes, de la igualdad en el mercado y el respeto de las normas jurídicas que protejan y regulen la relación de consumo.

Para todos los ciudadanos el Estado es una pieza clave, por medio del cual se tiene la protección de los derechos de cada uno, por lo que es importante su intervención dentro de este proceso comercial, según consta en la Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo uno establece que el Estado debe velar y proteger los derechos de los ciudadanos buscando el bien común.

Según la Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 43 indica que todos tenemos, Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

1.3.2. Objetos materiales

Los objetos materiales de la relación de consumo son:

a. **Servicios** Un servicio constituye el conjunto de elementos personales y materiales que debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia general y pública.

Con relación a los tipos de servicio, que puede adquirir un consumidor, tienen relevancia los siguientes:

Servicios en general: Se refieren a las prestaciones que adquieren las personas para satisfacer una necesidad no esencial, en calidad de destinatario final, en virtud de una relación o contrato de trabajo y los servicios

profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiere tener título facultativo.

Servicios públicos: Son de carácter técnicos, prestados al público de manera regular y continua, para satisfacer una necesidad pública y por una organización pública. Servicio público es una actividad que tiende a satisfacer un interés general o una necesidad que por su naturaleza deberá ser siempre prestada de manera continua, regular, uniforme, general y de forma obligatoria.

Los servicios se dicen que son los elementos personales y materiales que están destinados a satisfacer las necesidades de los consumidores y proveedores, estos pueden darse de forma general los cuales se dan para cubrir necesidades no esenciales, por otro lado, los servicios públicos son los que en si cubren las necesidades de una organización publica de forma obligatoria.

b. Bienes

"son bienes, las cosas que son o pueden ser objeto de apropiación y se clasifican principalmente en inmuebles y muebles". (Código Civil, 1963, Art. 442)

En el sentido económico, bien es todo aquello que pueda ser útil al hombre. El consumidor mantiene una relación directa con el proveedor a través de la adquisición de bienes o productos de consumo, los cuales son todos los destinados a satisfacer necesidades o deseos humanos y que se consumen con su empleo o uso, lo que puede suceder de modo inmediato o a lo largo de mucho tiempo.

1.4. Concepto del derecho del consumidor

El derecho del consumidor es la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo. Contiene todos aquellos preceptos legales que al crear derechos específicos, defienden y protegen directamente al

consumidor, incluyendo dentro de estos preceptos legales, todas aquellas normas que aseguran la aplicación, la representación y la legítima defensa.

Es una rama del derecho económico y puede ser definido de manera objetiva, tomando como base la relación jurídica de consumo, o de manera subjetiva, tomando como base al sujeto, es decir al consumidor como un ser vulnerable y de manera mixta en la que se toma en cuenta el objeto y el sujeto, definiendo como un conjunto de principios y normas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo.

Si bien es cierto son importantes, dentro del proceso de transacción económico; no todas la empresas manifiestan el respeto por los derechos del consumidor o usuario, negándoles las garantías mínimas, dándole un productos de baja calidad a un precio elevado, en ocasiones llegando al acaparamiento de los productos para luego venderlos a un precio sumamente elevado, por lo que las normas jurídicas en su aplicación son bastante lentas, estas tendría que ser indemorables, con el afán de mantener la legitimidad y eficiencia.

1.5 Derechos y obligaciones del consumidor de acuerdo a lo establecido en el decreto 06-2003 ley de protección al consumidor y usuario

1.5.1. Derecho del consumidor

Han surgido como un estatuto personal, se ha planteado que el objeto y razón de ser de esta nueva disciplina jurídica es la protección de aquella figura. Por ello es importante iniciar este trabajo conceptualizándolo; en un principio, el concepto estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea de bienes y servicios para uso privado.

En este sentido hoy se podría definir al consumidor, básicamente, “como toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos

nuevamente en el mercado. En otras palabras es el último eslabón en la cadena de producción, distribución y comercialización”

Se entiende por derecho del consumidor al conjunto de normas jurídicas que tiene por objeto la protección de los derechos de quienes adquieren bienes y servicios destinados a cubrir las necesidades personales.

Este derecho de consumo está estructurado para que las relaciones entre los contratantes, los derechos y deberes, así como las obligaciones que se derivan entre proveedores o prestadores y consumidores sean respetadas, para lograr un equilibrio sano en el mercado.

La norma establece que:

> “Derechos de los consumidores y usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:
>
> a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
>
> b) La libertad de elección del bien o servicio.
>
> c) La libertad de contratación.
>
> d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar.
>
> e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
>
> f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
>
> g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocione o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
>
> h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo.

En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.

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

j) “Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado” (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art. 4)

Con relación al inciso j) es el único derecho que es más utilizado, en Guatemala existe el derecho a la queja por parte del consumidor y el usuario, en este libro se registran las inconformidades de los consumidores respecto del servicio o producto adquirido, una vez anotado el descontento por parte del consumidor y el usuario, el proveedor tiene ocho días hábiles para darle respuesta o solución al caso, de no hacerlo el tema pasa a la institución encargada que por ende es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO.

El consumidor es una parte esencial para hacer valer sus derechos, el conocer las formas de como ejercer los derechos, sobre todos cuales son esos derechos que son los que tiene al momento de adquirir un bien o servicio ante un proveedor o empresa de lícito comercio.

1.6 Derecho a la protección de la salud

La protección del consumidor significa que las cosas o servicios deben ser suministrados o prestados de manera que al ser utilizados en condiciones normales no presenten riesgo alguno para la salud o la integridad física. Como por ejemplo los productos importados y los productos o servicios riesgosos deben llevar un manual en idioma nacional sobre su uso y mantenimiento, brindando un asesoramiento adecuado, es el caso de los productos que son peligrosos o

inflamables que deben hacer la advertencia debida con la imagen a la vista del consumidor.

Según la Ley de Especies Estancadas Decreto 123-85, en su artículo 1. Son especies estancadas, para los efectos de esta ley, los cloratos, los nitratos, los explosivos, los cartuchos, los fulminantes, las municiones, la pólvora y otros materiales susceptibles de ser utilizados para la fabricación de artefactos explosivos siempre que por acuerdo del Ministerio de la Defensa Nacional se califiquen como Especies Estancadas; en este artículo detalla cada uno de los productos que se caracterizan como una especie estancada que debe de ser tomado como de alto riesgo, con base a este artículo en el mismo cuerpo legal garantiza la protección al consumidor, quien en su tenor indica lo expresado, siendo este el artículo 6. Las personas individuales o jurídicas que previamente deban garantizar el cumplimiento de sus obligaciones con fianza y/o garantizar su responsabilidad por daños a terceros con seguro, así como las condiciones y el monto respectivo, serán normados en los reglamentos de la presente Ley.

Se tiene en concreto el derecho a la protección de la salud, por lo que tiene el fin primordial de este derecho es cuidar a la salud y el bienestar de los consumidores y usuarios, esto se logrará, por medio de la libre elección de poder escoger o elegir los bienes o servicios que desee para satisfacer sus necesidades, mismo que deben brindarle la garantía a no crear riesgo a la salud.

1.7 Derecho de elección

Como es bien conocido que como consumidores las personas que poseen el efectivo disponible para que con la libertad individual que se tiene, puedan acceder a una amplia variedad de productos o servicios para elegir aquel que más le convenga a los deseos y necesidades, a precios competitivos, y tomando en cuenta características propias de cada producto que hace poder elegir el que más convenga. Para ello es necesario asegurar la existencia de una libre competencia que permite una oferta a precios competitivos.

El consumidor puede asegurar su derecho a la libre elección, porque ellos son los que tienen el dinero para comprar los bienes o servicios que más le convengan a la necesidad de cada uno, a precios competitivos y que le beneficien dentro del núcleo familiar, por la situación real que se vive en el país.

1.8. Libertad de contratación

Consiste en la libertad que tienen los consumidores de elegir y de esta manera contratar servicios con quien mejor les convenga, con quien según sus necesidades se sientan satisfechos.

Los consumidores como tales tienen el derecho de conseguir la mejor opción para obtener mejores ofertas económicas, para así lograr tener una vida digna, no solo a lo personal, sino también su familia serán beneficiados con ejercer este derecho.

1.9. Derecho a ser informado

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

El que se le asegure al consumidor o usuario la obtención de datos, características y demás conocimientos reales antes de adquirir un bien o contratar un servicio, es un aspecto sustancial. La existencia de esa información permite actuar, adoptar o posibilitar con prudencia y responsabilidad una correcta decisión.

En la práctica, este derecho de ser informado resulta ser débil o insignificante, lo que refleja la falta de apoyo para la educación al consumidor y la carencia de conocimientos a su alcance. A este derecho se le debe dar mucha importancia, ya que es un instrumento de tutela de consentimiento que le otorga al consumidor para que tenga la posibilidad de reflexionar adecuadamente en el momento de celebrar el contrato o realizar el consumo.

Esta información le pertenece al consumidor por derecho. Se deben conocer no sólo los derechos del consumidor sino aquellas disposiciones que establecen normas obligatorias de información, como la rotulación de determinados productos, la obligación del proveedor de entregar la información básica comercial en idioma español, en este caso, y que no se utilice publicidad falsa o engañosa.

1.10. Derecho a la seguridad

Con este derecho se tiene el fin de proteger y garantizar todo producto o servicio que sea ofrecido en el mercado, ya sea para uso o consumo y que esté exento de riesgos para la seguridad, la salud o la vida del consumidor y además que no signifique un daño al ambiente. Todos los bienes o servicios que puedan suponer un riesgo para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidos en la Ley de Especies Estancadas decreto 123-85, que garantizan la seguridad de los consumidores o usurarios.

1.11. Derecho de retracto

Este es un derecho nuevo, conocido en el Derecho Romano, como Pactum Displicentia (pacto de desagrado). Es una especie de compra sujeta a la aprobación del adquiriente, quien no sólo manifestaba su inconformidad con respecto a la cosa vendida sino también recupera el precio pagado por ella. La potestad del consumidor es poder ejercer su derecho de aceptar o cancelar su compra.

Se puede considerar que es un mecanismo legal que brinda a los consumidores la posibilidad de desistir de un contrato de compra-venta realizado fuera del establecimiento comercial del vendedor, dentro de un plazo determinado. Este derecho está establecido en el Código de Comercio guatemalteco y busca proteger los intereses de los consumidores, permitiéndoles reconsiderar su decisión de compra y evitar posibles abusos por parte de los vendedores. Sin embargo, el ejercicio de este derecho está sujeto a ciertas condiciones y formalidades que deben cumplirse para que sea válido y efectivo.

1.12. Derecho de acceso al consumo

Es el derecho a no ser separado abusivamente por parte de los proveedores de bienes y servicios de la relación de consumo. Se les debe dar a todos los consumidores un trato igualitario en el mercado de manera que ellos no puedan ser menoscabados en sus atributos esenciales como seres humanos, es decir, que no sean excluidos o ser objeto de tratos inadecuados en razón de edad, credo, religión, sexo, condición económica o social, raza, etc.

1.13. Derecho a la protección de los intereses económicos

Se deben proteger los intereses económicos y sociales del consumidor. Ello abarca desde la exigencia de calidad y eficiencia de los productos y servicios, hasta la existencia de organismos administrativos y judiciales que apliquen la verdadera justicia contractual y los mecanismos para resarcir los daños causados.

1.14. Derecho de acceso a la justicia

El consumidor tiene derecho a que sea resarcido por los perjuicios económicos y morales que padezca o sufra en caso de infracción a sus derechos, por lo que puede exigir:

a. La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.

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

c. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocione, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.

d. La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el

consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.

El derecho de acceso a la justicia para los consumidores o usuarios es una garantía fundamental que busca proteger los derechos de los individuos frente a posibles abusos por parte de empresas o proveedores de servicios, en este sentido, resulta crucial que existan mecanismos efectivos y accesibles para que los consumidores puedan exigir el cumplimiento de sus derechos y obtener reparación en caso de sufrir algún perjuicio. Sin embargo, a pesar de la importancia de este derecho, en muchos casos los consumidores se encuentran con barreras que limitan su capacidad de acceder a la justicia de manera efectiva, estas barreras pueden manifestarse en forma de costos prohibitivos, falta de información o asesoramiento adecuado, procedimientos judiciales complejos o dilatados, entre otros obstáculos que dificultan el ejercicio pleno de este derecho. Por esta razón, es necesario implementar políticas y medidas que garanticen un acceso equitativo y efectivo a la justicia para todos los consumidores, fortaleciendo así su posición frente a posibles abusos y contribuyendo a la construcción de un sistema de justicia más democrático y transparente.

1.15 Derecho a la educación para un consumo responsable

Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones, esta es una obligación del Estado poder incluir en cada uno de los grados académicos, la inclusión integral de los derechos del consumidor o usuario, para que por medio de estos conocimientos poder tener una perspectiva de sus derechos al momento de adquirir un producto o servicio.

1.16. Derecho de queja

Utilizar el libro de quejas que es el único medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

1.17. Publicidad

Según la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, Derecho a la Información, del país de Argentina en el 2014 argumenta que:

> “Los anuncios publicitarios tienen por objeto dar a conocer un nuevo producto e incentivar su venta. Si bien su mensaje está orientado a promocionar un producto, la información brindada no debe ser falsa ni engañosa. Es muy importante conservar folletos de ofertas o promociones de los servicios que se contratan: los anuncios o folletos publicitarios obligan al vendedor a cumplir con lo que expresan, y forman parte del contrato con el consumidor. En caso de contradicciones con otros documentos a la hora de contratar, es válido lo ofrecido en la publicidad si resulta más favorable al consumidor”. (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, recuperado el 10-03-2022)

En cuanto a la forma que las empresas se dan a conocer dentro del ámbito comercial, cada una lo hace de diferente manera, pero un requisito fundamental es hacerlo de manera legal ante el consumidor, esto infiere que lo que se publica sea entregado de la misma manera que se publica, dándole al consumidor o usuario las mismas características, medidas, tamaños y calidad con la que se promociona un producto, para que este tenga una buena imagen de dicha empresa, es de utilidad a la vida del hombre, siempre la publicidad será el objeto que mantiene el enlace entre el consumidor y el proveedor.

CAPÍTULO II

LEGISLACIÓN APLICABLE A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA

2.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala, desarrolla un modelo económico y obliga a la protección de la libertad de mercado, además de reconocer los derechos del consumidor.

Es importante recalcar que el Estado de Guatemala como garantista que se reconoce, enfocándose en la Constitución de la República que en su artículo uno establece lo relativo a la protección a la persona y señala que el Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia ya que su fin supremo es la realización del bien común, en base en este artículo se puede deducir que uno de los objetivos fundamentales del Estado es garantizar a todos las personas tanto jurídicas como individuales, la debida protección a sus intereses, incluyendo a los consumidores y usuarios de productos y servicios.

Así también en el artículo dos del cuerpo legal citado, establece los deberes del Estado, entre los cuales se encuentran el deber de garantizar la libertad y la justicia, en consecuencia debe adoptar las medidas convenientes para proteger que no se viole la libertad de elección y el derecho de justicia que tienen todos los ciudadanos.

De igual forma el artículo veintiocho de la Constitución establece el derecho individual o colectivo de hacer peticiones a la autoridad, quien está obligada a tramitarlas y resolverlas de conformidad con la ley, por lo que este artículo garantiza el derecho que se tiene como consumidores de que exista una institución a la que se puede acudir a que se hagan valer las quejas y que vele por el cumplimiento eficaz de la ley, a razón de la creación de una Procuraduría General del Consumidor o un Juzgado de Asuntos del Consumidor.

Se establece lo relativo a la libertad de industria, comercio y trabajo; cuando se habla de derechos de protección al consumidor es importante ubicar este artículo ya que el comercio, se entiende como la actividad lucrativa que ejerce cualquier

persona física o jurídica, sea en forma individual o colectiva, intermediando directa o indirectamente entre productores y consumidores, con el objeto de facilitar y promover las relaciones entre estos sujetos. (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art. 4)

Control de calidad de productos

"El Estado controlará la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquéllos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes. Velará por el establecimiento y programación de la atención primaria de la salud, y por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas". (Const. 1985, Art.96)

Respecto al control de calidad de los productos estipula que los alimentos bebidas, productos farmacéuticos, y todos los que puedan se forma comestible o ingerida están respaldados por las leyes o normas en cuanto que velan por la protección del consumidor y el usuario, para ello el Estado es el ente con mayor importancia para velar por el cumplimiento de estas normas.

La Constitución establece: "Alimentación y nutrición. El Estado velará porque la alimentación y nutrición de la población reúna los requisitos mínimos de salud. Las instituciones especializadas del Estado deberán coordinar sus acciones entre sí o con organismos internacionales dedicados a la salud, para lograr un sistema alimentario nacional efectivo". (Const. 1985, Art.99).

Para el autor, al ser la Constitución la ley más importante y a cuyo alrededor giran las demás leyes de la República, las relaciones de consumo y los derechos de los consumidores se establecen a partir de los preceptos contenidos en los artículos anteriores.

"Obligaciones del Estado: Son obligaciones fundamentales del Estado: ….l) 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". (Const. 1985, Art.119)

Claro está, que el Estado como el organizador del poder administrativo dentro de la comunidad está obligado a velar por el cumplimiento de los derechos de los pobladores, por lo que también está obligado a cuidar que los empresarios proporcionen productos de calidad al consumidor esto con el fin que no exista ningún riesgo el cual ponga en peligro la vida de cada uno de los consumidores.

La Constitución establece: "Intervención de empresas que prestan servicios públicos. El Estado podrá, en caso de fuerza mayor y por el tiempo estrictamente necesario, intervenir las empresas que prestan servicios públicos esenciales para la comunidad, cuando obstaculizare su funcionamiento". (Const. 1985, Art.120)

Se sabe que la Constitución Política de la República de Guatemala es la Ley que rige el país, por lo que si se establece dentro de ella que el Estado en caso de fuerza mayor podrá intervenir en el funcionamiento de las empresas que están dedicadas a prestar servicios exclusivamente públicos, esto con el afán que mejoren la calidad de los mismos y así puedan tener un excelente servicio.

La Constitución establece: "Prohibición de monopolios. Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores." (Const. 1985, Art.130)

Se dicen que los monopolios son el derecho legal que el Estado concede a un individuo o empresa con el objetivo de explotar con carácter exclusivo alguna industria o comercio, con la salvedad que en el país están totalmente prohibidos para así no afectar la economía nacional, aunque esté establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala no se cumple en su totalidad.

2.2. Código civil

Como medida de protección al consumidor se puede encontrar en el Código Civil la institución del saneamiento.

> Ossorio (1973) afirma que: “El saneamiento constituye una acción y efecto de indemnizar el vendedor al comprador respecto de todo perjuicio que haya experimentado por vicio de la cosa comprada o por haber sido perturbado en la posesión o despojado de ella. La tradición histórica viene considerando la garantía o saneamiento como un efecto característico de la compraventa, pero debe de advertirse que es más bien un instituto aplicable, en general a los contratos traslativos a título oneroso.”

Para Osorio el saneamiento constituye una indemnización otorgada por el vendedor para el comprador, esto debido a que es un conjunto de acciones las cuales tienen el objetivo de reducir los riesgos sanitarios, así también prevenir la contaminación, siempre buscando el mejor nivel de salud de los consumidores.

Se establece que: “El enajenante está sujeto al saneamiento por evicción o por vicios ocultos, en todo contrato oneroso en que se transfiere la propiedad, la posesión, el uso, goce o disfrute de una cosa” (Código Civil, 1963, Art. 1543).

Es importante establecer que el saneamiento tal y como se contempla en el Código Civil guatemalteco no tiene como fin la reparación de daños y perjuicios, sino una restitución de la cosa por medio de la rescisión del contrato mediante el ejercicio de una acción redhibitoria o la reducción del precio de la misma por los defectos o vicios que la misma adolezca ejerciendo una acción estimatoria.

> En el mismo cuerpo legal establece que: “Cuando ha sido renunciado el saneamiento, llegado que sea el momento de prestarlo, debe el enajenante devolver únicamente el precio que recibió, si el contrato fuere traslativo de dominio, salvo que el caso de saneamiento ocurrido hubiere sido renunciado de manera expresa, para cuyo efecto al celebrarse el contrato, está obligado el que enajena a declarar los gravámenes y limitaciones que afectan a la cosa, así como los vicios ocultos que conozca”. (Código Civil, 1963, Art. 1545)

En otras palabras el saneamiento es el derecho del que goza el que adquiere una cosa a título oneroso a que le sean reparados los daños por causa de evicción o vicios ocultos.

El Código de Notariado establece:

“En todo acto o contrato el otorgante que se obligue hará constar, de manera expresa, si sobre los bienes que motivan el acto o contrato, existen o no gravámenes o limitaciones,…; y el notario les advertirá las responsabilidades…”. (Código de Notariado, 1946, Art. 30)

El Código Civil regula el saneamiento por evicción y el saneamiento por vicios ocultos, el primero se da cuando se priva al adquiriente de todo o parte de la cosa adquirida, por sentencia firme en virtud de un derecho anterior a la enajenación y, en el caso del saneamiento por vicios ocultos el enajenante está obligado al saneamiento por los vicios o defectos ocultos de la cosa enajenada que la hagan impropia o inútil para el uso a que se la destina, o que disminuya este uso de tal modo que, de haberlo conocido, no hubiere aceptado la cosa o el precio convenido.

En caso se realice el saneamiento por evicción, tendrá derecho a exigir que el enajenante le restituya además del precio, los frutos que haya restituido, el pago de las mejoras necesarias y útiles que hubiere hecho y los gastos de conservación de la cosa, los gastos del juicio que haya motivado la evicción y en su caso, los del procedimiento seguido con el obligado al saneamiento y los gastos e impuestos del contrato que haya satisfecho.

A su vez, el saneamiento por vicios ocultos deberá ser ejercido cuando la cosa adolezca de vicios o defectos que la hagan impropia o inútil para su uso. Para esto el consumidor cuenta con la acción redhibitoria y la acción estimatoria, las cuales deben de ejercerse dentro de los seis meses siguientes a la entrega de la cosa.

Derivado de lo anterior, “se tiene el derecho a ejercitar, a su elección, la acción redhibitoria para que se rescinda el contrato, o la acción estimatoria para que se le devuelva del precio lo que la cosa vale menos” (Código Civil, 1963, Art. 1561),

siendo cada una de ellas excluyente de la otra es decir, intentada una de ellas, queda privado de la otra.

El saneamiento un medio necesario para la protección del consumidor y resulta ser una figura necesaria para las buenas relaciones comerciales cuyo fin sea la transmisión a título oneroso de un bien o servicio ya que, por su naturaleza, se constituye como una herramienta para reclamar en contra de la mala calidad de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado.

2.3. Código de Comercio

> El Código de Comercio regula lo relativo a la prohibición de los monopolios en la cual indica que, todas las empresas tienen la obligación de contratar con cualquiera que solicite los productos o servicios que prestan, observando igualdad de trato entre las diversas categorías de consumidores. (Código de Comercio, 1877, Art. 361)

Se dice que el código de comercio en su artículo 361 indica que prohíbe los monopolios con el fin que exista el libre acceso de competencia en cuanto, a los productos de la canasta básica, para que los consumidores puedan elegir cada bien que le beneficie a su economía.

2.4 Código de Salud

En el Código de Salud, establece que al Ministerio de Salud le corresponde la función de prevenir y controlar las etapas de procesamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos procesados de toda clase, nacionales o importados, otorgando la licencia sanitaria para la apertura de establecimientos, la certificación sanitaria o registro sanitario de referencia de los productos y la evaluación de la conformidad de los mismos, vigilando las buenas prácticas de manufactura. Así mismo es responsable del otorgamiento de la licencia sanitaria y el control sanitario para los expendios de alimentos no procesados. (Código de Salud, 1997, Art. 130)

Previamente a comercializar un producto alimenticio con nombre comercial, se debe contar con la autorización del Ministerio de Salud, con el objeto de que el registro sanitario de referencia, garantice la inocuidad y calidad del alimento y construir el patrón base para controlar el producto en el mercado.

En el referido cuerpo legal está determinado que la prevención y control en las etapas de producción, transformación, almacenamiento, transporte, importación y exportación de alimentos naturales no procesados recaen en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación. Las municipalidades tendrán la prevención y autorización de establecimientos relacionados con el manejo y expendio de alimentos dentro del municipio de conformidad con las normas establecidas por el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, mercados, ferias y ventas de alimentos en la vía pública.

2.5. Ley de Protección al consumidor y usuario

La Ley de Protección al Consumidor tiene por objeto controlar y evitar el alza inmoderada de los precios de los productos y servicios esenciales para la población, es aplicada a toda persona individual o jurídica que comete actos de especulación, acaparamiento, variación de peso, medida o calidad en los productos y servicios esenciales. Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el quehacer del gobierno para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

La dispersión de la legislación vigente que regulaba el sistema económico era ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta, dinámica, por lo que era necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva las obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

En virtud de lo anterior el Congreso de la República decretó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003. Esta ley fue emitida en un ambiente económico de libre mercado, dentro de una economía moderna y en un ámbito de globalización económica internacional. Su principal objetivo es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, así como establecer las infracciones, sanciones y procedimientos aplicables en dicha materia, cuando no se cumpla la misma.

Dentro de este marco legal, una de las principales funciones tutelares que debe implementar la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, es la de educar y orientar al consumidor o usuario en cuanto a los derechos que le asisten como tal y cómo y dónde los puede ejercer y reclamar. Asimismo, conlleva la realización de acciones que tiendan a educar al consumidor o usuario sobre sus derechos a elegir y escoger que clase de servicio o producto consumir, donde lo puede adquirir en las mejores condiciones de mercado y de acuerdo a sus gustos y preferencias.

CAPÍTULO III

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

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

3.1. Atribuciones

Al respecto establece que, son atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor las siguientes:

a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.

b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.

c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.

e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.

f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.

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

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

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

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

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

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

m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.

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

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

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

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

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

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

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

t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.

u) Las demás que le asigne la ley. (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art.54)

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

3.2. Órganos jerárquicos

Ossorio (1973), define la palabra jerarquía como en una de las acepciones que da la academia orden o grados de personas y cosas, el concepto es, pues, amplísimo; pero, si bien pudiera aplicarse a las empresas privadas (gerente respecto al ingeniero, ingeniero respecto al capataz, capataz respecto al obrero), no es costumbre referir esa palabra a tal tipo de actividades, sino que hacer relación directa a los empleados y funcionarios de la administración pública, sea nacional, provincial o municipal. En el Derecho Administrativo tiene destacada importancia por cuanto de las resoluciones del inferior puede recurrirse jurídicamente ante el superior.

Atendiendo al orden o grados de personas y en relación directa a los empleados y funcionarios de la administración pública, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, está a cargo de un director, quien es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha dirección, el ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la ley, asimismo tendrá a cargo la representación legal de la dependencia.

Para que una persona pueda optar al cargo de director se requiere ser guatemalteco, estar en el goce de sus derechos ciudadanos, ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia y ser abogado y notario o bien profesional de las ciencias económicas, colegiado activo.

Según el artículo 57 de la ley de protección al consumidor y usuario el Director es nombrado por el Ministro de Economía y podrá ser removido por el mismo, acá nuevamente se discute la independencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y ahora la absoluta jerarquía del Director, pues de conformidad con el Artículo 194 de la Constitución Política de la República de Guatemala, estable en su parte conducente que cada Ministerio estará a cargo de un Ministro de Estado, quien tendrá las siguientes funciones: a) Ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias de su Ministerio; b) Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de su ramo, cuando le corresponda hacerlo conforme a

la ley; (…) f) Dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su Ministerio; (…). El Artículo 32 del Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, en su parte conducente establece, Al Ministerio de Economía le corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo (…) a la protección del consumidor (…).

Los Ministros de Estado son los funcionarios titulares de los ministerios, de superior jerarquía dentro de cada uno de ellos, dependen del presidente de la República quien los nombra y remueve.

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

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

3.3. Control y fiscalización

La inspección, fiscalización y control de las operaciones contables y financieras de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, están a cargo de la auditoría interna de la misma y de la Contraloría General de Cuentas en lo que les corresponda a su competencia. (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art. 64)

La auditoría interna, estará integrada por un auditor interno, el cual es nombrado por el director de la institución, y el personal que sea necesario para el adecuado cumplimiento de los fines. El auditor interno debe tener el título universitario de

Contador Público y Auditor, ser colegiado activo y tener experiencia de por lo menos 5 años. (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art. 65)

Es de suma importancia la inspección fiscalización y control de las operaciones contables y financieras que tiene a su cargo la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, se realiza con el propósito que las empresas no evadan el cumplimiento de la Ley que ampara al consumidor.

3.3.1 Régimen económico y financiero

Regula el mismo cuerpo legal que el Patrimonio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se integra con:

a) Los fondos que se le asignen anualmente en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.

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

c) Los bienes de cualquier naturaleza, que le sean transferidos por el Gobierno de la República o por entidades descentralizadas por el Estado.

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

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

f) Fondos provenientes del ingreso por pago por sanciones que incrementaran y constituirán sus fondos privativos. (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art. 63)

3.4 Programas para los consumidores, usuarios y proveedores

De conformidad con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, La Dirección representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario.

Para hacer operativa la función de protección antes indicada, la Dirección deberá implementar los siguientes programas: Defensa legal del consumidor o usuario, investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo, educación y orientación al consumidor o usuario, apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios, promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios, cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario, estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

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

La legislación guatemalteca no recoge programas que ayuden directamente a los proveedores, ni que velen por los intereses de estos a pesar de ser sujetos importantes en el desarrollo económico de la Nación. Es indispensable que esta Dirección tenga áreas de investigación referentes a los derechos del consumidor, usuario y proveedor de manera conjunta para tener una relación de consumo en correcta armonía, publicidad engañosa, operaciones de crédito, obligaciones en la prestación de servicios, garantías comerciales, metodología de información, advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios y alimentos, esto con el objeto de poder generar conocimientos suficientes e indispensables para la defensa de los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores.

3.5 Conversión de la dirección de atención y asistencia al consumidor, en una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores en Guatemala, conforme lo establecido en el decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El Congreso de la República, debe emitir una ley para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo esta una institución que otorgue seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores, la comisión de trabajo del congreso de la República que debería encargarse de lo anterior, es la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, siempre tomando en cuenta que también debe velar por los derechos de los proveedores para una correcta relación de consumo. Por lo que para iniciar el presente subtema es importante indicar que es una iniciativa de ley y cuáles son las etapas del procedimiento legislativo, es decir cómo se decreta una norma. (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Art. 107).

> La iniciativa de ley, es un derecho que se tiene de presentar un proyecto de ley al Congreso de la República de Guatemala, y quienes tienen ese derecho son, los diputados al Congreso, el Organismo Ejecutivo, la Corte Suprema de Justicia, la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Tribunal Supremo Electoral. (Const, 1985, Art. 174)

En cuanto al procedimiento legislativo, se inicia con la presentación del proyecto de ley ante la Dirección Legislativa del Congreso, el cual se debe redactar en forma de decreto, separándose la parte considerativa de la dispositiva, con una adecuada exposición de motivos y documentos con que la justifique, luego el pleno del Congreso la debe conocer y se realiza la lectura de exposición de motivos, posteriormente se remite el proyecto de ley a la comisión respectiva, el Artículo 31 del Decreto Número 63-94, Ley Orgánica del Organismo Legislativo, establece las comisiones ordinarias que existen, siendo la de importancia para el presente trabajo de investigación, la comisión ordinaria de Defensa del Consumidor y el Usuario.

La comisión debe emitir un dictamen sobre el proyecto de ley, en un plazo de cuarenta y cinco días y remitirlo a la Dirección Legislativa con el proyecto de ley, recibido por la Dirección esta debe dar una copia a cada uno de los diputados.

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

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

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

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

A finales del año dos mil diez, se presentó ante la Dirección Legislativa, el proyecto de iniciativa de ley, con número de registro 4305, la cual fue conocida por el pleno el 5 de abril de 2011, pretendía aprobar la Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario y tenía como objeto el establecimiento de normas y procedimientos para regular los derechos y obligaciones que se generan entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios en los actos jurídicos que realicen, así como la creación de la Procuraduría respectiva.

El proyecto de iniciativa de ley fue trasladado a la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, la cual emitió el dictamen favorable respectivo, la misma se conoció en primer debate y ya no continuó con el trámite del procedimiento legislativo al igual que la iniciativa anterior.

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

Se solicitó información al Congreso de la República si se continuaría con el trámite de formación de ley al que respondieron por medio del Memorándum DL-EEGJ-fz-552- 2018, de fecha 11 de junio de 2018, la iniciativa de ley con número de registro 5082, fue recibida en Dirección Legislativa el 23 de mayo de 2016;

conocida por el Pleno del Congreso de la República el 1 de junio de 2016; remitida a la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario para su análisis, estudio y dictamen correspondiente; dicha Comisión emitió dictamen favorable el 6 de julio de 2016; se discutió en primer debate el 29 de septiembre de 2016; en fecha 7 de junio de 2017 se enmendó el procedimiento de la iniciativa de ley antes descrita, en virtud que cuando se discutió en primer debate, no se anunció que se discutió con la presencia de más de 105 diputados, discutiéndose en primer debate con el quórum necesario.

En virtud de lo anterior, la iniciativa de ley referida se encuentra pendiente de discutirse en su segundo debate; así como su discusión en tercer debate; aprobación por artículos y redacción final.

El investigador del proyecto con la finalidad de obtener la información clara y precisa del porque el Honorable Congreso de la República de Guatemala no ha cumplido con lo que establece el Artículo 107 ya indicado, se realizó la pregunta directa al Congreso, a lo que ellos únicamente y de manera limitada respondieron a través del Memorándum DLEEGJ-ygv-495-2018 de fecha 29 de mayo de 2018.

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

En atención a todo lo indicado anteriormente, es clara la falta de intención por parte del Congreso de la República de Guatemala de dar cumplimiento al Artículo 107, Decreto Número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Es menester indicar que en el año dos mil catorce, la Corte de Constitucionalidad emitió sentencia, sobre la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial por omisión legislativa del Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el sentido que el Congreso de la República omitió emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en la Procuraduría de la Defensa del

Consumidor y del Usuario, a lo que la Corte resolvió: Sin lugar la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial, por omisión legislativa, promovida por (…).

Al respecto se está de acuerdo, con lo resuelto por la Corte de Constitucionalidad, en virtud que, la omisión que se le alega al Congreso de la República de Guatemala, no es, ni proviene de una norma constitucional, sino de una ley ordinaria, por lo que la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial, no es la vía adecuada para que el Congreso de la República de Guatemala, cumpla con emitir la disposición que convierta a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Guatemala debe cumplir con las Directrices de la Naciones Unidas para la protección del consumidor, ya que adquirió el compromiso de aplicarlas, en ese sentido el párrafo número ocho de las mismas establece que, Los Estados Miembros deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, en particular de la población rural y de los pobres, por otra parte en párrafo número diez indica que, Los Estados Miembros deben esforzarse por que los organismos de protección de los consumidores dispongan de los recursos humanos y financieros necesarios para promover el cumplimiento efectivo y para obtener o facilitar compensaciones para los consumidores en casos pertinentes.

Sin embargo debe prevalecer como tal, el lograr una adecuada relación de consumo, por lo que la finalidad de cumplir con las Directrices de la Naciones Unidas para la protección del consumidor, debe de ser otorgar seguridad jurídica a los derechos no solo de los consumidores y usuarios sino que también a los proveedores.

En ese orden de ideas es necesario que en Guatemala exista una entidad pública, con una buena organización de elementos tanto humanos, como

materiales, con el fin de lograr su mejor utilización, para defender adecuadamente los derechos de los consumidores, usuarios y proveedores.

Lo primero es recuperar la credibilidad, pero que es necesario iniciar un dialogo sobre que el Estado es el que se desea, pues, aunque se pueden lograr ahorros en el gasto público con eficiencia y transparencia, no será lo suficiente para tener una cobertura universal en educación, salud o justicia.

En cuanto a los derechos de los consumidores en primer lugar tiene derecho a proteger la vida, la salud y la seguridad en la adquisición de bienes y servicios, ante esto la DIACO recomienda el mantenerse alerta ante productos que podrían resultar dañinos para la salud o seguridad de las personas, así también resalta que es muy importante revisar la fecha de vencimiento y empaque de los alimentos.

En segundo lugar, la institución hace el recordatorio que los usuarios tienen el derecho a la libertad y de elegir cualquier bien o servicio, esto quiere decir que ningún individuo, compañía o empresa puede obligar a alguien a comprar lo que no desea o no necesita.

Además, en tercer lugar, las personas tienen derecho a la libertad de contratación, por lo que en sentido la DIACO, indica que todos los contratos deben leerse antes de firmar, y si los usuarios no entienden los documentos, no podrán ser obligados a firmar.

De igual forma la Ley de Protección al Consumidor y Usuario decreta que en los contratos las empresas no pueden establecer incrementos de precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, hacer responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones errores del bien o servicio cuando no le sean imputables o impliquen la renuncia o limitación de los derechos de los consumidores.

La Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor DIACO reitera que existe el derecho a recibir información clara y verdadera, por esta razón las instrucciones de uso de los productos indica que las etiquetas de los productos deben ser verdaderas y en español, para que los compradores las entiendan, por otro lado, los vendedores deben especificar si los productos son nuevos, usados o

reconstruidos y brindar información sobre precios, características, calidades, contenido y riesgos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En Guatemala, la protección de los derechos del consumidor y del usuario es un tema de gran importancia, sin embargo, la legitimidad y eficacia en su aplicación presenta desafíos significativos, la legislación guatemalteca establece un marco sólido de derechos y garantías para los consumidores y usuarios, pero su implementación y aplicación efectiva enfrenta obstáculos diversos.

La legitimidad de la aplicación de estos derechos de los seres humanos, se ve comprometida por varios factores que vinculan su certeza, para profundizar con relación a la legitimidad, se menciona uno de los principales factores que atentan contra la legitimidad es la falta de recursos y capacidades de las instituciones encargadas de velar por su cumplimiento de los derechos del consumidor y usuario, en dos mil trece se creó la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias, para dar seguimiento al tema de protección de las personas consumidoras, la misma está integrada en la Procuraduría de los Derechos Humanos y la Dirección de Asistencia al Consumidor que es la encargada de velar por el estricto cumplimiento de los precios en los diferentes comercios, para velar que se respeten sus derechos con relación a la compras versus el precio.

Pero aun así estas instituciones enfrentan limitaciones presupuestarias y de personal, lo que dificulta su capacidad para atender adecuadamente las denuncias y reclamos de los consumidores.

Además, la falta de independencia y transparencia en la aplicación de los derechos del consumidor y del usuario también plantea desafíos a su legitimidad, existe una percepción generalizada de que las decisiones de las autoridades no siempre se toman de manera imparcial y objetiva, lo que socava la confianza de los ciudadanos en el sistema de protección al consumidor.

En cuanto a la eficacia en la aplicación de estos derechos, se observa una brecha significativa entre la normativa existente y su aplicación práctica, a menudo,

los consumidores y usuarios se enfrentan a obstáculos burocráticos y procesos engorrosos para hacer valer sus derechos, lo que dificulta su acceso a la justicia y reduce la efectividad de las medidas de protección.

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación sobre la legitimidad y eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor y del usuario en Guatemala. Se analizarán los hallazgos de los diferentes instrumentos de investigación empleados, incluyendo la observación, encuestas, entrevistas y análisis documental; la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico para ello se realizaron instrumentos a las siguientes personas: consumidores finales, empresas y profesionales del derecho (abogados).

El conocimiento de los derechos del consumidor y del usuario son los factores a investigar dentro de la presente tesis, brindando los resultados de la investigación, estos muestran que el nivel de conocimiento tiene la población guatemalteca sobre sus derechos como consumidores y usuarios, de forma anticipada se puede ver que es bajo con relación a los derechos específicos ya que al ver de forma somera los resultados se pudo ver qué no tiene mayor conocimiento y que tienden a generalizar sus derechos ya que en la mayoría delimitaban el derecho a la vida como un derecho del consumidor, así como el derecho a la salud que consideraban que era importante para ellos ya que poder tener la oportunidad de poder consumir los productos de consumo diario, alimentos de buena calidad les garantizaba a ellos el derecho a poder tener buena salud, no obstante también de alguna forma indicaban que también tenían derecho a que los productos estén en buen Estado que es uno de los derechos que se asemejan más a los derechos que debe tener un consumidor o usuario, pero para la población en general es muy poco el conocimiento que se tiene con relación a los verdaderos derechos del consumidor.

Como preámbulo del análisis de resultados se puede establecer que de acuerdo a la información proporcionada de algunos entrevistados coinciden en que

el conocimiento sobre los derechos del consumidor y del usuario es bajo, especialmente en sectores rurales y poblaciones con bajo nivel educativo.

En otro ámbito se identifican como principales fuentes de información sobre derechos del consumidor: la radio, la televisión y en redes sociales, que realmente son medios de comunicación que promueven muy poco los derechos del consumidor debido a que algunas veces se prestan a publicaciones engañosas que provocan el consumismo descontrolado, aprovechándose del bajo nivel de conocimiento de los consumidores en especial de los pobladores del área rural, que son víctimas de la mala atención dentro de algunos comercios, restaurantes de comida rápida, venta de accesorios, ropa y zapatos únicamente por tener su traje tradicional (traje típico), o por verlos mal vestidos.

Se perciben barreras para acceder a información como la falta de conocimiento sobre dónde encontrarla, la complejidad del lenguaje en muchas ocasiones es una de las barreras más grandes debido a la diversidad de idiomas o dialectos como comúnmente se les conoce, aunque la lengua legal es el idioma español por respeto a todos los habitantes y ciudadanos guatemaltecos sería de forma obligatoria poder atenderlos en su idioma natal o su dialecto de origen, la dificultad es el uso de la tecnología, la poca cobertura para acceder a internet, factor de importancia para poder difundir información fundamental con relación a los derechos del consumidor, pero es más utilizada para el tráfico de información de poca relevancia, con contenido inescrupuloso, orillando a los consumidores a absorber contenido que dañen grandemente su derechos.

Se observa una normativa extensa sobre protección al consumidor, sin embargo, su difusión y conocimiento por parte de la población es limitado, la existencia de diversas instituciones encargadas de la protección al consumidor genera confusión entre la población sobre a cuál acudir.

Si bien existe una normativa que obliga a las empresas a proporcionar información a los consumidores, su cumplimiento no siempre es efectivo, la información disponible suele ser dispersa y fragmentada, lo que dificulta su acceso y comprensión.

Algunos factores sobre pronunciamiento a la normativa sobre el consumidor y usuario son estimulados por varios factores clave, que incluyen, circunstancias como las experiencias previas que tienen las personas, tanto positivas como negativas con empresas e instituciones a las cuales les han adquirido bienes o servicios. Las malas experiencias de los consumidores, como fraudes o productos defectuosos, pueden movilizar a las personas a exigir mejor regulación.

Circunstancias geográficas, ya que las personas que residen en áreas urbanas tienen un mayor conocimiento, que las personas que viven en áreas rurales, tienen más acceso a la información sobre productos y servicios que permiten a los consumidores tomar decisiones y exigir cuando sienten que son vulnerados.

A medida que los consumidores se vuelven más informados, hay mayor demanda por protección y cumplimiento de los mismos.

Así mismo otra importante circunstancia sobre estos pronunciamientos es la edad que las personas, mientras mayor sean las personas mayor será el conocimiento.

Algunos intentos de fomentar los derechos del consumidor y usuario han sido la necesidad de campañas de educación y sensibilización, los bajos niveles de conocimiento ponen de manifiesto la necesidad de implementar campañas de educación y sensibilización, estas campañas deben estar dirigidas a toda la población, con especial énfasis en los grupos más vulnerables, como las personas con bajo nivel educativo o las que viven en áreas rurales.

Para lograr más eficiencia sobre la propagación de la normativa del consumidor y usuario se ha recomendado en algunas ocasiones, diseñar campañas utilizando lenguaje claro, sencillo y accesible en el sistema educativo, como en programas que se adecuen al fin.

Utilizar diversos canales de comunicación para llegar a toda la población, incluyendo radio, televisión, internet, redes sociales y materiales impresos; estas

vías amplifican las amplifican las quejas y demandas de los consumidores ejerciendo presión sobre las empresas y reguladores para actuar.

Dirigir las campañas a grupos específicos de la población, como estudiantes, adultos mayores, comunidades indígenas y rurales; a organizaciones y asociaciones que podrían defender, actuar como mediadores y defensores, presionando para mejoras en la legislación.

Involucrar a las empresas y organizaciones de la sociedad civil en las campañas de educación y sensibilización; las empresas adoptaran prácticas de responsabilidad para que tiendan a ser más respetuosas impulsadas tanto por ética como por el deseo de mantener una buena imagen pública.

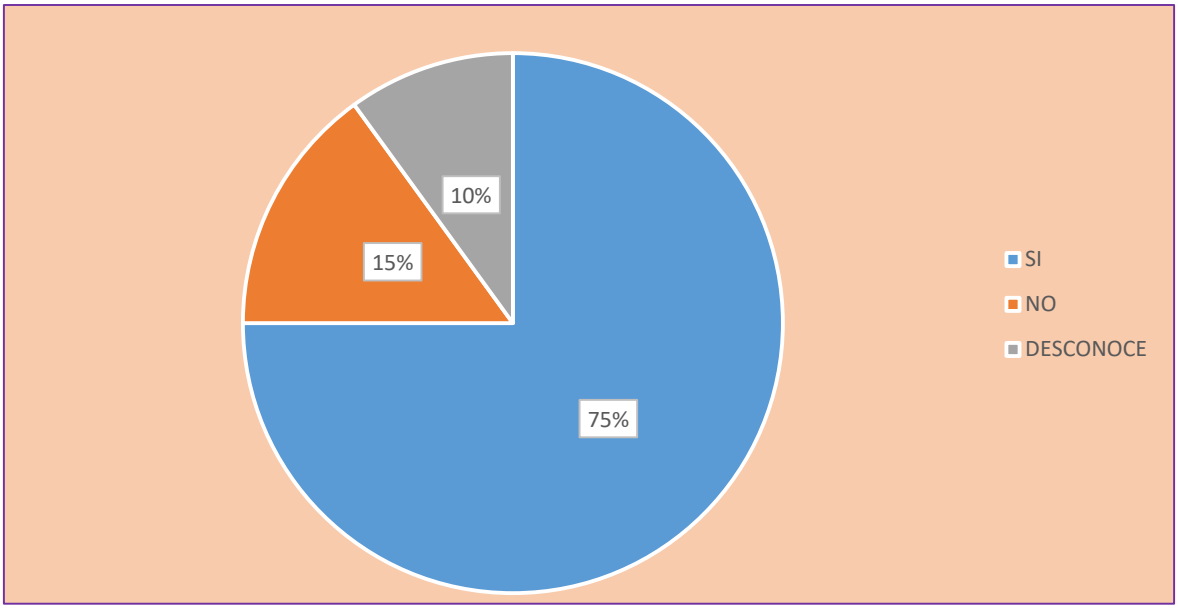
El acceso a la información en Guatemala es limitado, si bien existe normativa que obliga a las empresas a proporcionar información a los consumidores, su cumplimiento no siempre es efectivo, la información disponible suele ser dispersa y fragmentada, lo que dificulta su acceso y comprensión.

El acceso a la justicia y mecanismo de reclamo, existencia de los mismos que se enriquezcan de procedimientos accesibles y efectivos que permitan resolver o darles solución a los conflictos que surjan entre consumidores y usuarios para con las empresas de consumo y/o servicios, el lograr esto lograría estimular a los consumidores a hacer valer sus derechos y obtener el beneficio de ambas partes.

Globalización y cooperación internacional, con los estándares de normativas en otros países pudiendo impulsar a los consumidores y a los gobiernos mejorar las protecciones locales.

Figura 1

Legitimidad y eficacia de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala.



Autoría Propia (2024)

La mayoría de los entrevistados coincidieron en el objetivo de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario indicando certeramente el objetivo primordial de dicho cuerpo legal, un mínimo indico que no protegen el derecho del consumidor y el resto indico que desconoce lo relacionado al tema.

Caso contrario al instrumento de entrevista dirigida, por medio de este instrumento se logró obtener información de que le brinde mayor relevancia a la investigación, concretándose la mayoría de profesionales al concepto de que el objeto principal es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

La ley busca establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos para garantizar el cumplimiento de estos derechos, aun así destacan respuestas como la de un Agente Fiscal del departamento de Suchitepéquez, quien indica que el objetivo es proteger o resolver los derechos del consumidor en relación a la calidad

e integridad de un producto o servicio que se brinde o preste, aunque hizo énfasis que si bien es cierto que si se tiene cierta protección al consumidor esta misma es de una forma mínima.

La ley aspira a proteger el interés del consumidor, que es el bien jurídico que la ley pretende tutelar, esto incluye una amplia gama de derechos económicos, sociales y culturales de los consumidores.

La protección en los derechos del consumidor es un aspecto fundamental en cualquier sociedad, ya que los consumidores son una parte importante de la economía y merecen ser tratados de manera justa y respetuosa en sus transacciones comerciales.

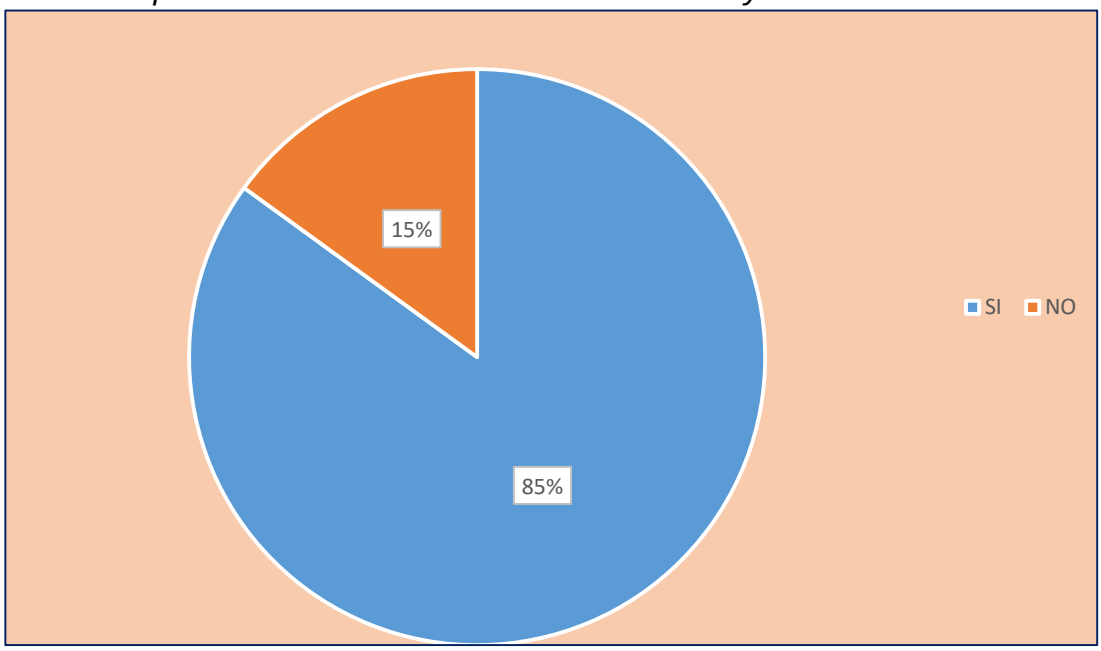
Algunos de los derechos fundamentales del consumidor que la ley busca proteger son: El derecho a la seguridad e higiene en el consumo de bienes y servicios, el derecho a la información adecuada y veraz, el derecho a la libre elección, el derecho a la reclamación y a obtener reparación y el derecho a la educación y divulgación sobre el consumo adecuado.

Para hacer cumplir estos derechos, la ley establece sanciones administrativas y penales para los proveedores que incumplan, esto incluye multas y en casos graves, penas de prisión.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) es la institución encargada de aplicar la ley y sancionar a los infractores. Recibe denuncias, realiza investigaciones y puede imponer sanciones a las empresas que violen los derechos de los consumidores.

Figura 2

Respeto a los derechos de los consumidores y usuarios en Guatemala.



Autoría Propia (2024).

La gran mayoría de los sujetos de estudio tuvieron el mismo criterio, indicando que son garantías creadas para proteger a las personas usuarias y consumidoras.

Esto desde el punto de vista del comerciante, esto es poco visto en los comercios formales, debido a que la garantía de los productos se pierde al momento de salir del negocio, esto es muy común verlo según se pudo observar en los negocios relacionados con ropa, ropa interior, también se pudo constatar que en alguno restaurantes de comida rápida no cuentan con políticas adecuadas con relación al respeto a los derechos del consumidor o usuario; a pesar de tener información aceptable existen respuestas que contrastan con el resto de los sujetos de investigación.

Dentro de esos criterios se destaca la de una Abogada y Notaria del departamento quien indica que los derechos del consumidor no se respetan debido a que el precio de los productos no es competitivo en algunos productos ya que existen muchos monopolios que han acaparado un alto porcentaje de los productos dentro del mercado guatemalteco.

Los derechos de los consumidores y usuarios en Guatemala no siempre son respetados de manera efectiva, lo que pone en tela de juicio la legitimidad y eficacia de la ley específica en este territorio, a pesar de que existen leyes y regulaciones que protegen a los consumidores y usuarios guatemaltecos, la aplicación de estas normativas enfrenta desafíos significativos.

En el contexto de los derechos de los consumidores, la protección efectiva, eficaz y legítima de la ley en materia son fundamentales para garantizar un mercado justo y equitativo; sin embargo para que las protecciones sea efectivas, es necesario un compromiso continuo por parte de las autoridades y la sociedad para fortalecer los mecanismos y defensa del consumidor y asegurar que las leyes se apliquen de manera justa y eficiente.

Uno de los principales problemas es la falta de recursos y capacidades de las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley, las que a menudo carecen de personal y presupuesto suficiente para investigar y resolver de manera efectiva las denuncias de los consumidores.

Además, la corrupción y la falta de transparencia en algunas instancias del gobierno pueden afectar la aplicación imparcial de la ley, lo que socava la confianza de los consumidores en el sistema de protección al consumidor, Esto se traduce en una percepción generalizada de impunidad para las empresas que violan los derechos de los consumidores, lo que a su vez desalienta a los consumidores a hacer valer sus derechos.

En el contexto guatemalteco, los derechos de los consumidores y usuarios son respetados y se hacen valer a través de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Esta ley, que ha sido actualizada con la aprobación de la Ley Marco para la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario en febrero de 2024, establece un marco legal sólido que garantiza la protección de los consumidores y usuarios en Guatemala.

La nueva ley se caracteriza por ser más robusta y protectora que su predecesora, otorgando garantías y derechos irrenunciables a los consumidores y usuarios, además, se considera una ley de orden público, lo que significa que no se

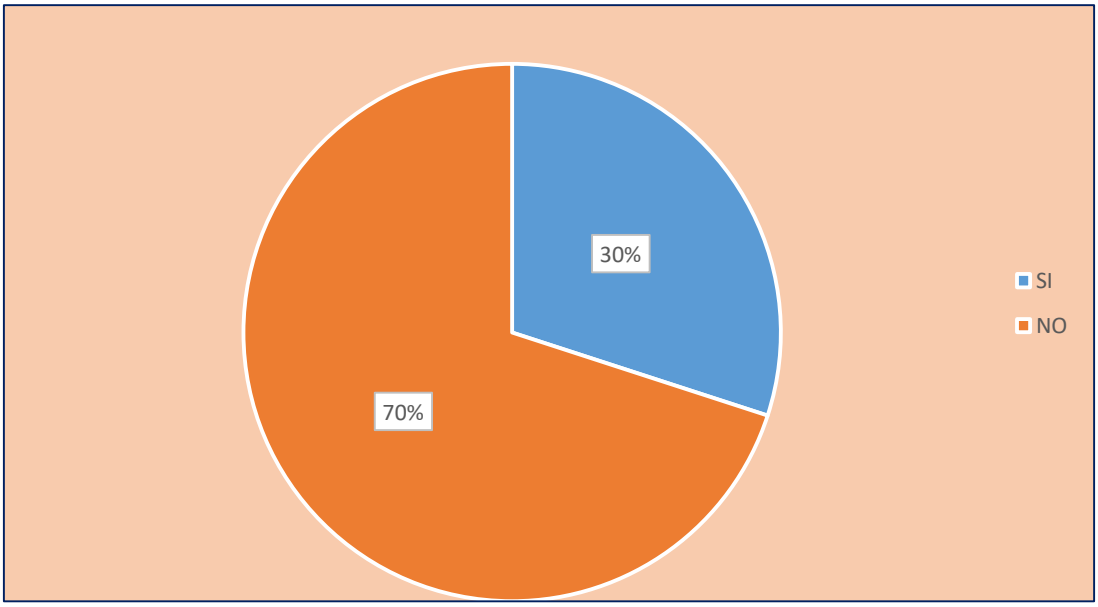
puede pactar en contrario, priorizando así la protección de la parte más vulnerable en las relaciones comerciales.

En el ámbito guatemalteco, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se aplica a todos los actos jurídicos entre proveedores y consumidores dentro del territorio nacional, abarcando a todos los agentes económicos, ya sean personas naturales o jurídicas, esta ley establece un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público, lo que refuerza su legitimidad y eficacia en la defensa de los consumidores y usuarios.

Por tanto, en Guatemala, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario cumple su objetivo al promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, asegurando la legitimidad y eficacia de dichos derechos en el contexto nacional.

Figura 3

Educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes y servicios que permitan conocer los derechos y obligaciones



Autoría Propia (2024)

La mayoría de los sujetos de estudio tuvieron el mismo criterio, indican que no existen programas que brinden educación con relación a los derechos fundamentales del consumidor; y un sector significativo indicó que algunas empresas manifiestan dentro de su publicidad los derechos al consumidor, estos son enfocados al precio, ofertas, garantías o planes de pago que son factores que apoyan al consumidor y usuario al momento de adquirir un producto.

En Guatemala, la educación sobre el consumo y el uso adecuado de bienes y servicios, así como sobre los derechos y obligaciones de los consumidores, es limitada en comparación con otros países. Aunque existen esfuerzos por parte de algunas instituciones y organizaciones para promover la educación del consumidor, como campañas de sensibilización y material educativo, aún hay mucho por hacer para garantizar que todos los ciudadanos estén adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones.

La falta de educación sobre estos temas puede tener un impacto negativo en la protección de los derechos de los consumidores y la eficacia de las leyes de protección al consumidor en Guatemala. Sin una comprensión clara de sus derechos y cómo hacerlos valer, los consumidores pueden ser más propensos a ser víctimas de prácticas comerciales deshonestas o a no recibir la compensación adecuada por bienes o servicios defectuosos.

Para proteger la legitimidad y eficacia de los derechos de los consumidores en Guatemala, es fundamental mejorar la educación del consumidor en todos los niveles, desde la educación básica hasta la formación profesional y continua. Esto incluye enseñar a los consumidores cómo reconocer prácticas comerciales deshonestas, cómo presentar quejas y reclamaciones, y cómo ejercer sus derechos de manera efectiva. Además, es importante que las autoridades gubernamentales y las organizaciones de la sociedad civil trabajen juntas para promover una cultura de consumo responsable y empoderar a los consumidores para que puedan tomar decisiones informadas sobre sus compras y sus derechos.

CAPITULO V

PROPUESTA DE LEY PARA IMPULSAR LA PROCURADURÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

DECRETO NÚMERO _____2024

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que Guatemala adquirió las directrices de aplicar y cumplir los lineamientos, para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución No. 39-248 del 9 de abril de 1985 en las que se define el que hacer de los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y la protección del medio ambiente;

CONSIDERANDO:

Que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social, y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.

CONSIDERANDO:

Que el consumidor guatemalteco es contribuyente de los ingresos del Estado, por lo que se considera justo que se le retribuya con una protección efectiva de sus derechos, con información veraz, clara y oportuna, protección de su salud y seguridad, educación en el consumo, mecanismos de resoluciones de sus reclamos ágiles y eficientes y los demás que le confieren las leyes de Guatemala.

POR TANTO:

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículos 134 y 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala,

DECRETA:

La siguiente:

LEY DE LA PROCURADURÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO 1
NATURALEZA Y FINES

ARTÍCULO 1. Objeto y fines: La presente ley es de interés público y social, la cual tiene por objeto el establecimiento de normas y procedimientos para regular los derechos y obligaciones que se generan entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios en los actos jurídicos que realicen, con el fin de promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en las relaciones entre proveedores o prestadores de servicios sean estos públicos o privados, y los consumidores o usuarios de estos.

Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable y contra su

observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

ARTÍCULO 2. Relación de dependencia: Las entidades o el personal subordinado de los proveedores que entreguen un bien o presten un servicio, obligan directamente al proveedor, en el ejercicio de sus funciones, cuando se determine la relación contractual o de dependencia entre subordinado y empleador.

ARTÍCULO 3. Ámbito de aplicación: Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley todos los contratos verbales o escritos que se realicen entre proveedores, consumidores y usuarios dentro del territorio nacional sean estas personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, siempre y cuando se considere que exista vulneración a los derechos de los Consumidores y Usuarios.

Esta ley no será aplicable a los servicios personales que se presten en virtud de relación laboral, servicios profesionales o técnicos que sean prestados de forma individual, no como empresa, para cuyo ejercicio se requiera o no, tener título facultativo o grado técnico.

A todos los servicios regulados por leyes específicas les será aplicable esta ley cuando se vulneren los derechos de los consumidores y usuarios, si la ley de la materia no contempla la protección de dichos derechos.

En caso de que la ley de la materia proteja los derechos de los consumidores y usuarios y la institución encargada de aplicarla no actuara conforme al procedimiento legal establecido en su ley, la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario deberá intervenir en ocho días, de oficio o a petición de parte, para que la institución encargada determine si existe o no vulneración a los derechos de los consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 4. Definiciones: Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a. Anunciante: Persona individual o jurídica pública o privada, nacional o extranjera que contrata y autoriza a agencias de publicidad o medios de comunicación para la difusión de bienes y servicios propios o de terceros que ponen a disposición del público.

b. Bienes: Son bienes las cosas materiales o inmateriales que puedan ser objeto de apropiación o derecho, que no estén excluidas del comercio por su naturaleza o por disposición de la ley.

c. Consejo Administrativo de Defensa al Consumidor y Usuario: Es el órgano que le corresponderá la administración del fiel funcionamiento de la Procuraduría, velar por el cumplimiento de las leyes en materia de protección al consumidor y promover sectorialmente por los derechos de los consumidores y usuarios.

d. Consejo Técnico Consultivo de Defensa al Consumidor y Usuario: Es el órgano consultivo de enlace para la actuación conjunta, de la debida protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

e. Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico o oneroso o por derecho preestablecido adquiere, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

f. Consumo sustentable: Se entenderá por consumo sustentable al uso de productos y servicios que responden a necesidades básicas y proporcionan una mejor calidad de vida.

g. Contratos de adhesión: Se entenderá por contrato de adhesión aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra parte pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.

h. Delegaciones departamentales de Defensa del Consumidor y Usuario: Son órganos establecidos en cada uno de los departamentos de la República de Guatemala, por la PRODECO para el cumplimiento de sus fines.

i. Delegaciones Municipales de Defensa del Consumidor y Usuario: Son órganos establecidos en cada uno de los Municipios de la República de Guatemala, por la PRODECO para el cumplimiento de sus fines.

j. Oferta: Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.

k. Promociones: Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.

l. Proveedor: Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de carácter público o privado, municipalidades, el Estado y sus entidades descentralizadas, autónomas y semiautónomas, que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización, o contratación de bienes, almacenamiento y transporte, así como de prestación de cualquier clase de servicios a consumidores y usuarios mediante el pago del precio o tarifa.

m. Publicidad engañosa: Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total, parcialmente falsa, inexacta, exagerada, artificiosa, tendenciosa o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor o usuario, respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio, tasa o tarifa para defraudarlo en su propio patrimonio o de terceros.

n. Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario: Es la institución rectora en materia de protección del consumidor y usuario, que de conformidad con las atribuciones que le corresponden garantiza, protege y vela por los derechos de los consumidores y usuarios, en todo el territorio nacional.

o. ñ) Servicios: Es toda prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor y usuario, puesta a su disposición por parte de los proveedores y prestadores de los mismos.

p. Servicios Públicos: Aquellos servicios cuya prestación requieren de autorización o contrato de algún órgano estatal o es prestado por el Estado mismo o una entidad descentralizada o autónoma que tiene como propósito cubrir necesidades colectivas de la población

q. Usuario: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que adquiere a título oneroso o por derecho preestablecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

CAPITULO II
DE LA ORGANIZACIÓN

ARTÍCULO 5 De la Procuraduría de los Defensa del Consumidor y Usuario: Se crea la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, a la que se le denominará en adelante Procuraduría o por sus siglas PRODECO indistintamente, como una institución autónoma y descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio; con independencia funcional, técnica, administrativa y con competencia en todo el territorio nacional. Será el ente rector en materia de protección al consumidor y usuario.

Es la institución responsable de la aplicación de la presente ley y su reglamento, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.

ARTÍCULO 6 Funciones: Son funciones de la Procuraduría.

1. Coordinar al Consejo Administrativo de Defensa al Consumidor y Usuario y al Consejo Técnico Consultivo de Defensa al Consumidor y Usuario;

2. Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores o prestadores de servicios;

a) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores o usuarios;

3. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor y usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado;
4. Formular y realizar programas de difusión, capacitación y cualquier otro tipo de actividades, que permitan hacer del conocimiento público los derechos del consumidor y usuario;

5. Promover e impulsar investigaciones técnicas en el área de consumo de bienes y uso de servicios;

6. Ejecutar las acciones administrativas en materia de su competencia en los casos de presunta infracción a las disposiciones de esta ley y su reglamento; así como aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley cuando corresponda;

7. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con la presente ley;

8. Celebrar todo tipo de convenios con proveedores, consumidores, usuarios, cámaras empresariales, entidades gubernamentales, autónomas, centralizadas, descentralizadas, nacionales o extranjeros a efecto de alcanzar los objetivos de la presente ley;

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

10. Dictar las medidas correspondientes cuando se origine una crisis económica determinada por los entes competentes en bienestar de la economía familiar;

11. Verificar que los proveedores de bienes y servicios cumplan con las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesos y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, pudiendo tomar las medidas administrativas necesarias en caso de incumplimiento, en coordinación con otras instituciones del Estado especializadas o encargadas de su monitoreo;

12. Promover y apoyar la constitución de organizaciones que velen a los consumidores y usuarios, proporcionándoles la capacitación y asesoría necesaria; así como promover y ejecutar nuevos o mejores sistemas o mecanismos que faciliten a los consumidores y usuarios el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de calidad y mercado;

13. Llevar un estricto registro de las organizaciones que velen la protección de consumidores o usuarios debidamente autorizados para su funcionamiento por parte de la Procuraduría;

    La PRODECO podrá contratar los servicios de Organizaciones que desean defender a los Consumidores y usuarios legalmente constituidos en el registro respectivo. Para el efecto de realizar los estudios, investigaciones y ejecución de proyectos en materia de orientación, educación, formación, defensa y representación de los consumidores y usuarios, los que serán financiados por la PRODECO, el procedimiento de financiamiento será debidamente regularizado en el reglamento respectivo;
14. Desarrollar de manera permanente directa o indirectamente una propaganda general de verificación y divulgación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados o responsables de su monitoreo;

15. Dictar y aplicar las medidas administrativas en los casos en que se presuman errores de cálculo, de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidores o usuario;

16. Velar porque las entidades públicas y privadas que empleen contratos de adhesión, cumplan con la aprobación y registro de los mismos. Para el efecto la Procuraduría dispondrá de una unidad específica;

17. Organizar, juramentar y coordinar las delegaciones departamentales y municipales de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario que se creen;

18. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores y usuarios;

19. Denunciar los delitos que conozca por razón de sus atribuciones, accionar ante los órganos competentes para el cumplimiento de sus funciones, contando con legitimación procesal activa para ejecutar sus resoluciones y para representar a los usuarios de forma independiente o bien a las organizaciones de consumidores o usuarios que demanden su intervención;

20. Accionar ante el Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, para lo cual la PRODECO contará con legitimación procesal activa, para ejecutar sus resoluciones y para representar a los usuarios de forma independiente o bien a las organizaciones que defiendan a los consumidores y usuarios que demanden su intervención;

21. Elaborar una memoria sobre los procedimientos administrativos que se inicien en la Procuraduría indicando las partes involucradas, así como las sanciones administrativas establecidas;

22. Promover y realizar programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario; así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores;
23. Establecer dependencias en las diferentes áreas del país que la Procuraduría determine atendiendo la necesidad, su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias;

24. Podrá publicar mensualmente en los medios de comunicación masivos las sanciones consistentes en amonestación pública;
25. Las demás que le asigne esta ley.

TITULO II
DE LAS IMPUGNACIONES
CAPITULO ÚNICO

ARTÍCULO 7. Recursos. Las resoluciones de la Procuraduría que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través del recurso de revocatoria y reposición, el que se regirá en su forma y plazos por lo establecido en la Ley de la materia.

ARTÍCULO 8. Proceso de lo contencioso administrativo. En contra de lo resuelto por la Procuraduría, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

TITULO III
DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS

ARTÍCULO 1. Presupuesto. Para el siguiente ejercicio fiscal cuando entre en vigor la presente ley, el Congreso de la República de Guatemala deberá integrar la primera designación presupuestaria, para la PRODECO de conformidad con la norma constitucional sobre el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado.

ARTICULO 2. Integración del Consejo Técnico Consultivo. Dentro del plazo de noventa días contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Procurador deberá convocar para la integración del Consejo Técnico Consultivo, en la forma normada en esta Ley.

ARTÍCULO 3. Delegaciones Departamentales de la Procuraduría de Defensa al Consumidor y Usuario. Dentro del plazo de noventa días contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Procurador deberá nombrar a los delegados departamentales de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario

ARTÍCULO 4 De la Fiscalía y Los Juzgados. Para los efectos de la creación de la fiscalía y los juzgados, la Corte Suprema de Justicia y El Ministerio Publico, dentro del plazo de noventa días deberán disponer lo necesario para la implementación de los entes que la ley establece.

Mientras se cumpla el plazo indicado, los asuntos que sean competencia de los mismos serán tramitados ante la fiscalía y juzgados del orden común.

ARTÍCULO 5. Actuaciones anteriores a la vigencia de esta ley. Todas las gestiones, procedimientos y demás asuntos que se encuentren en trámite o los nuevos que se presenten antes de la fecha en que inicie sus operaciones la Procuraduría, se seguirán tramitando con arreglo a las disposiciones contenidas en el decreto 6-2003 Ley de protección al consumidor y usuario del Congreso de la República.

ARTÍCULO 6. Autoridad Competente. Actuará el Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ad-lnterim, como autoridad máxima de la Procuraduría, mientras toma posesión el primer procurador nombrado.

ARTÍCULO 7. Reglamento. Dentro del improrrogable plazo de noventa días hábiles, el Procurador emitirá el Reglamento de la presente Ley, en el mismo plazo deberán emitirse los reglamentos necesarios para su funcionamiento, contados a partir de la fecha en que tomó posesión del cargo.

ARTÍCULO 8. Personal. Al cobrar vigencia la presente Ley que da vida a la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario, el personal de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario del Ministerio de Economía, podrá ser contratado por esta nueva dependencia, previa evaluación.

ARTÍCULO 9. Epígrafes. Los epígrafes que preceden a los artículos de esta Ley, no tienen validez interpretativa y no pueden ser citados con respecto al contenido y alcances de sus normas.

ARTÍCULO 10. Derogatoria. Al entrar en vigencia la presente Ley, se deroga el decreto 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario del Congreso de la República y las demás disposiciones que contravengan o se opongan a la misma.

ARTÍCULO 11. Vigencia. El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario de Centroamérica.

CONCLUSIONES

La población guatemalteca tiene una baja confianza en las instituciones encargadas de proteger sus derechos como consumidores y usuarios, esta falta de legitimidad se debe a factores como la percepción de ineficacia, la falta de transparencia y la falta de confianza en la imparcialidad y honestidad de las instituciones.

A pesar de la existencia de un marco jurídico y de instituciones encargadas de proteger los derechos del consumidor y del usuario, un porcentaje significativo de la población desconoce sus derechos y tiene dificultades para acceder a información clara y accesible sobre los mismos. Esta situación se ve agravada por factores como el bajo nivel educativo, la falta de acceso a internet y la ubicación geográfica.

Los principales problemas en la protección de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala es que las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley en materia carecen de procedimientos, de personal, de recursos y una autoridad o ente que se encargue de investigar y resolver las situaciones en disputa.

El acceso a la información y el conocimiento que las personas tienen sobre los derechos y obligaciones en calidad de consumidores y usuarios es casi nulo, así mismo la educación que se imparte en los diferentes niveles escolares no es suficiente para poder hacer valer sus derechos.

RECOMENDACIONES

Es fundamental crear instituciones encargadas de la protección de los derechos del consumidor y del usuario, como la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Instituto Guatemalteco de Defensa al Consumidor.

Aumentar los recursos financieros y humanos destinados a estas entidades, así como implementar programas de capacitación continua para su personal, esto permitirá mejorar la capacidad de respuesta y la eficacia en la resolución de denuncias y conflictos relacionados con los derechos del consumidor.

Desarrollar e implementar programas educativos dirigidos a la población en general sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, esto puede incluir campañas de concientización en medios de comunicación, talleres en escuelas y universidades, la distribución de materiales educativos en comunidades rurales y urbanas.

Implementar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en las instituciones encargadas de la protección al consumidor, esto incluye la creación de plataformas digitales donde los consumidores puedan seguir el progreso de sus denuncias y recibir actualizaciones periódicas, así como la publicación de informes anuales sobre las actividades y logros de estas instituciones.

Referencias

Código Civil. [Decreto número 106]. (14 de septiembre de 1973) Congreso de la República de Guatemala. Ediciones Alenro.

Código de Comercio. [Decreto número 02-70]. (15 de septiembre de 1877) Congreso de la República de Guatemala. Ediciones Alenro.

Código de Notariado. [Decreto número 314]. (30 de noviembre de 1946) Congreso de la República de Guatemala. Editorial Servi prensa.

Código de Salud. [Decreto número 90-97]. (02 de octubre de 1997) Congreso de la República de Guatemala. Ediciones Arriola.

Constitución Política de la República de Guatemala [Const]. (31 de Mayo de 1985). Asamblea Nacional Constituyente. Editorial Estudiantil Fenix.

Larrosa, J. (2001). Lenguaje y educación. Revista *Brasileira de Educación* (16), 13-80. https://www.uv.mx/personal/jmercon/files/2011/08/LenguajeMoralNietzsche_JORGE_LARROSA.pdf

Ley de Defensa del Consumidor. [Ley 24.240]. (22 de septiembre de 1993) El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso. *https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm*.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. *[Decreto Número 06-2003]*. (18 de febrero de 2003). Congreso de la República de Guatemala. Ediciones Alenro.

Ossorio, M. (2023). *Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.*

Editorial Datascan, S.A.

Vo. Bo. Lcda. Ana Teresa Cap Yes

Biblioteca CUNSUROC.

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
BIBLIOTECA
U.S.A.C. Mazatenango, Such.

ANEXOS

ANEXO No. 1

Diseño de investigación

Planteamiento del problema

La presente investigación se llevará a cabo dentro del municipio de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez.

De acuerdo a la historia en épocas pasadas el ordenamiento jurídico fue sufriendo diferentes etapas, con relación a los derechos humanos y el nacimiento del consumidor o usuario en Guatemala, esa evolución se tomó para el desarrollo y mejoramiento de las circunstancias vividas. Surgieron los derechos civiles y políticos, al abrigo del constitucionalismo (derecho a la vida, a la propiedad, al sufragio) y con el advenimiento del siglo XX los derechos sociales, económicos y culturales (derecho al trabajo, a la huelga, a la educación).

En la actualidad asoman y buscan su lugar los derechos del hombre en sociedad o derechos de la tercera generación, como ha dado en llamárselos (derecho al desarrollo, a la preservación del medio ambiente y el derecho del consumidor). Si bien es cierto, en Guatemala desde hace muchos años que existe una evolución con relación a los derechos humanos, teniendo una relación muy apegada a la situación comercial, que se ha expandido grandemente en los diferentes segmentos de mercado.

Con esa relación se ha dado un fenómeno muy evidente, que el consumismo es únicamente una serie de consumidores masivos que recubren grandemente el mercado potencial, en sus diferentes modalidades, necesidades y exigencias, para satisfacer la mayoría de sus inquietudes o necesidades.

Sin embargo, el desarrollo masivo del comercio ha traído consigo una serie de mejoras y enriquecimientos, en los diferentes sectores del mercado, de la misma manera ha llenado los requerimientos del consumidor y usuario, aunque por el

crecimiento que se ha manifestado en los últimos años, se han venido a deteriorar los derechos del consumidor y en algunos casos la autonomía de la voluntad.

Se hace vulnerable al momento de concretizar una transacción comercial con relación al consumidor versus empresario, ya que con relación a sus exigencias o deseos se concretizan únicamente en proyectar prototipos, ya establecidos háblese de los menús de comida rápida, los pedidos virtuales de pago contra entrega, productos ofertados, o en los supermercados productos mal etiquetados que engañan al consumidor o usuario de un servicio telefónico, de cable para televisión o internet, etc.

En virtud de las carencias existenciales manifestadas se hace necesario abordar a fondo ¿Qué tan justo y eficaz es la forma de aplicación de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala? ¿Puede respaldar y amparar la carencia o desigualdades que existen entre el consumidor y el comerciante?

Definición del problema

La presente investigación se orientará a responder las siguientes interrogantes que contienen los puntos principales a tratar durante el cuerpo de la investigación, a) Quien es el consumidor y usuario en Guatemala? b) ¿Son eficaces los derechos y garantías que amparan los derechos del consumidor y usuario en Guatemala? c) ¿Tiene legitimidad la aplicación de los derechos del consumidor y del usuario en Guatemala?, d) ¿Cuáles son las instituciones que protegen al consumidor y usuario en Guatemala? con el fin primordial de tener claro, cada uno de los derechos que tiene el consumidor o usuario.

Justificación del problema

La importancia de garantizar la protección de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala, debido a la vulnerabilidad de esta población frente a las prácticas abusivas y fraudulentas por parte de proveedores de bienes y servicios; la falta de legitimidad y eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor y

usuario en el país ha generado un alto nivel de impunidad y desprotección, lo que afecta directamente la confianza y el bienestar de la ciudadanía.

Existen numerosos casos de violaciones a los derechos del consumidor y usuario en Guatemala, que van desde la publicidad engañosa hasta la venta de productos defectuosos o la imposición de cláusulas abusivas en contratos, estas situaciones evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de protección y garantizar una mayor efectividad en la aplicación de la normativa existente.

Por tanto, es fundamental realizar una investigación exhaustiva sobre la legitimidad y eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala, con el fin de identificar los principales obstáculos y deficiencias en este ámbito, así como proponer medidas concretas para mejorar la situación. Esta tesis propone aportar al debate académico y jurídico en torno a la protección del consumidor en el país y contribuir a la formulación de políticas públicas orientadas a fortalecer sus derechos y promover un comercio justo y transparente, porque actualmente no existe una protección integral al consumidor y usuario en relación a las diferentes transacciones o negocios jurídicos que realiza mediante su relación comercial que es una laguna que se mantiene permanente ya que no hay ningún órgano jurisdiccional que rija o haga cumplir lo pactado a la consecuencia que afecta al consumidor o usuario, para que en los negocios comerciales que se propician en el mercado nacional o los servicios que prestan ciertas entidades no prestan una garantía a sus productos o servicios dados al momento de no cumplir con los requerimientos del cliente que los requirió, en magnitud de un conflicto entre consumidor o usuario versus empresario, una forma de hacerle justicia al consumidor o usuario.

Delimitación del problema

Delimitación espacial:

La investigación se llevará a cabo dentro del área urbana del municipio de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez

Delimitación temporal.

La investigación se realizará en los meses de julio de dos mil veintitrés a abril del año dos mil veinticuatro.

Delimitación teórica

La investigación tendrá un enfoque jurídico donde se abordarán doctrinas, normas jurídicas, Constitución Política de la República de Guatemala, Código Civil, Código de Comercio, Ley del Protección Consumidor y Usuario.

Objetivos

Objetivo general:

- Determinar la legitimidad y eficiencia de la normativa vigente de los derechos del consumidor y usuario, con una visión tutelar, que garantice una certeza jurídica en los conflictos entre consumidor y usuario versus comerciante.

Objetivo específicos:

- Enumerar las leyes que brindan legitimidad y eficiencia en la protección de los derechos al consumidor y al usuario en Guatemala.
- Analizar la legitimidad y eficiencia de las leyes que respaldan los derechos del consumidor y usuario.
- Evidenciar la legitimidad y eficiencia de las figuras jurídicas del consumidor y usuario en los procesos comerciales.
- Identificar los derechos del consumidor y usuario frente al proceso comercial, midiendo su eficiencia y legitimidad al momento de su cumplimiento.
- Formular una propuesta de ley que establezca la legitimidad y eficiencia de los derechos del consumidor como inherentes.

Supuesto teórico

La Legislación guatemalteca brinda normas de protección al consumidor y usuario mediante leyes que contextúan los derechos a una protección digna durante la transacción comercial entre usuario o consumidor basado en una oportuna legitimidad y eficacia de acuerdo a las normas, aunque estas leyes son únicamente leyes pasivas que no resuelven un conflicto de forma concreta, con bienestar al consumidor; con una carencia de instituciones objetivas que resuelvan los conflictos de una manera eficaz, mucho menos la existencia de un órgano jurisdiccional que regule la solución de dichos conflictos.

Marco metodológico

Es una frecuencia de datos que se recopilará de forma consecutiva durante la investigación, que ayudará a poder tener la información idónea y necesaria para tener un compendio de aportes que coadyuven un análisis concreto, que brinde un punto de vista satisfactorio a la ciencia del derecho.

Se refiere a una serie de actividades o métodos que se deben plantear, para saber cómo se proseguirá en la investigación, es decir, el marco metodológico constituye aquella serie de pasos a seguir de manera ordenada cuya finalidad consiste en poder estudiar de manera técnica y científica el fenómeno objeto de investigación.

La inmersión inicial en el contexto, aunado a la recolección y análisis de datos, en la que se diagnosticarán y observarán diferentes sucesos, compenetrados con la cotidianidad del ambiente, se interactuará de forma oral o se entrevistará a varias personas de los distintos elementos contemplados dentro de la investigación, entre los que se encontrarán los profesionales, expertos, funcionarios públicos, gerentes, consumidores, tomando nota de sus aportes. En algún momento de la inmersión inicial o después de ésta, se define la muestra “tentativa”, sujeta a la evolución del proceso inductivo.

El muestreo adecuado tiene una importancia crucial en la investigación, y la investigación cualitativa no es una excepción, por esta razón es necesario

reflexionar detenidamente sobre cuál es la estrategia de muestreo más pertinente para lograr los objetivos de investigación, tomando en cuenta criterios de rigor, estratégicos, éticos y pragmáticos. (Barbour, 2007).

Comenta Neuman (2009), en la indagación cualitativa el tamaño de muestra no se fija a priori (previamente a la recolección de los datos), sino que se establece un tipo de unidad de análisis y a veces se perfila un número relativamente aproximado de casos, pero la muestra final se conoce cuando las unidades que van adicionándose no aportan información o datos novedosos "saturación de categorías", aun cuando agreguemos casos extremos. Dado que la investigación tiene por objeto analizar los distintos criterios utilizados al momento tomar una decisión mediante un reclamo de una transacción comercial que manifiesta un conflicto entre comprador y comerciante, el comportamiento que demuestra cada uno de los elementos, no teniendo ninguna entidad que regule de forma inmediata el conflicto, aunque existe empresas que tienen servicio al cliente, no cumplen con el buen funcionamiento debido a que la objetividad de garantizar un buen servicio se desvirtúa, debido a que, son parte de la empresa por lo regular su inclinación a la solución se inclinará al beneficio de la misma, este fenómeno cualitativo es el que se desea conocer basado a una muestra objetiva.

Basado en Mertens (2005) que hace una observación sobre el número de unidades que suelen utilizarse en diversos estudios cualitativos, la cual se incluye en la tabla 13.1. de su libro en el inciso uno que prioriza una serie de entre 30 y 50 casos para tomar de referencia, utilizando una guía de entrevista, aunque en esta investigación se tomará el punto cuarto de la tabla referida debido a que se tomarán de 6 a 10 casos realizando una investigación de forma profunda para tener un resultado relevante, que brinde la información correcta para llegar a una conclusión que aporte para la ciencia del derecho, pero es necesario aclarar, que no hay parámetros definidos para el tamaño de la muestra cualitativa (hacerlo va ciertamente contra la propia naturaleza de la indagación cualitativa).

Esta muestra tendrá un enfoque objetivo dirigido a las instituciones, expertos, empresas de alto consumo, se utilizará el diseño de investigación no experimental

que se aplicará de manera dirigida de tipo descriptivo, el cual se aplicará en una muestra determinada de abogados, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, empresas como Grupo Cemaco, Walmart, Despensa Familiar, Distribuidora Electrónica S.A. Distelsa, Mcdonalds entre otras, en la cabecera departamental de Suchitepéquez.

Según Hernández y Baptista (2010) “La investigación no experimental, son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.”

Es decir, el método de investigación no experimental consiste en que el investigador será un espectador de aquellos fenómenos objeto de estudio sin tener que influir en las variables existentes, permitiendo así poder describir el fenómeno estudiado.

En cuanto a los diseños transaccionales descriptivos Hernández Sampieri (2010) refiere que “tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”.(p.200)

El tipo de investigación será transversal. Saquimux Canastuj (2016) lo define como “investigaciones que se realizan abordando el objeto de estudio en el campo, por una sola vez, en la cual se recaba toda la información pertinente que luego será interpretada para configurar la teoría respectiva”.

Hace referencia en cuanto al tipo de investigación que debe ser utilizado para llevar a cabo esta tesis, es por ello que se toman sus guías para hacerlo de la mejor manera.

Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación será cuantitativa; este enfoque permite analizar de manera imparcial el fenómeno de estudio, permitiendo al investigador observar el fenómeno objeto de estudio en su Estado natural, permitiendo realizar la toma de datos estadísticos.

En cuanto al enfoque cualitativo, Hernández Sampieri (2010) menciona que “se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.”.

Técnicas e instrumentos de investigación

Del enfoque anterior se tomarán las técnicas de investigación consistentes en análisis de documentos, observación y entrevista dirigida para señalar los distintos criterios utilizados cuando existe un conflicto entre consumidor y comerciante en el área urbana del municipio de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez

Hernández Sampieri (2010) define como instrumento de medición el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. (p.199,200)

Es decir, los instrumentos de medición o técnicas de recolección de datos son todos aquellos instrumentos utilizados por el investigador que coadyuvan en el proceso de investigación del fenómeno objeto de estudio, permitiendo de tal manera realizar un estudio técnico científico.

Saquimux Canastuj (2016) define al análisis de documentos como “el proceso sistemático de recabar información teórica referente al objeto de estudio, la cual se encuentra construida en sistema de las ciencias” define la observación como “el proceso sistemático de tomar nota en forma exhaustiva de todos los acontecimientos que ocurren dentro del sistema dinámico del objeto de estudio, lo cual permite al investigador analizar la estructura, el comportamiento de los elementos y las relaciones causa y efecto de éstos dentro de la estructura del fenómeno, pero bajo las condiciones de su contexto histórico”.

Saquimux Canastuj (2016) Define la entrevista como “la técnica que consiste en recabar información por medio de un cuestionario conformado por varias interrogantes con opciones de respuestas cerradas o abiertas. Se constituye en un interrogatorio por escrito en el cual los miembros de una muestra de informantes o bien de todos los miembros de una población de informantes, emiten su opinión

puntual sobre lo que se les interroga”. Por lo que se procederá a analizar las fuentes bibliográficas correspondientes, elaborar citas textuales, paráfrasis, resúmenes y comentarios.

La técnica de la entrevista se implementará con preguntas abiertas y preguntas cerradas, Hernández Sampieri (2010) establece que la escala de Likert “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala”.(p.245)

Miles y Huberman (1994), además de Creswell y Henderson (2009), dentro del concepto dan pie a muestras no probabilísticas que se suelen utilizar en estudios cualitativos. En esta investigación se pueden utilizar:

1. Muestras diversas o de máxima variación: son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien, documentar diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades.
2. Muestras homogéneas: al contrario de las muestras diversas, en éstas las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien, comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.

Herramienta para el procesamiento de datos

Para el enfoque cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos.

Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones,

pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva.

Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

Población

Hernández Sampieri (2010) define a la población o universo como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.(p.174)

La población objeto de estudio serán abogados, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, Empresas comerciales como grupo Cemaco, Walmart, Despensa Familiar, Distribuidora Electrónica S.A., Distelsa, Mcdonalds, etc. En el municipio de Mazatenango, del departamento de Suchitepéquez.

Muestra y muestreo

Para poder darle un desarrollo lógico se tomarán los métodos siguientes:
El método inductivo debiendo conocer cada una de los aspectos importantes de la base jurídica del consumidor y usuario, que le dé un fortalecimiento al contexto de la investigación. El método de deducción se tomará para realizar la investigación de campo para poder recabar la información necesaria. Mediante el análisis y la síntesis del fenómeno se logrará conocer una respuesta científica.

Técnicas de Investigación

De la observación: Se utilizará la técnica de observación para poder conocer en algunos puntos claves si se respeta la legislación que protege al consumidor y usuario.

Análisis de documentos

Se realizará el análisis de las diferentes leyes concernientes a la protección del consumidor y usuario.

Indagación a informantes

Se realizará una entrevista a sujetos pensantes que aporten información veraz y eficiente a la investigación, por medio de la herramienta de la entrevista.

Forma de investigación

Se basará a una Investigación jurídica aplicada al estudio de doctrinas del derecho como ciencia, que ayude a llevar a un derecho práctico, determinando la práctica jurídica.

Técnica y procedimientos de investigación

Para esta investigación se redactaran herramientas adecuadas para la efectiva obtención de información para ello se utilizará el apoyo de la herramienta de observación participativa mediante una ficha técnica, además se formará una ficha técnica de entrevista y encuesta para recabar información de expertos y de los sujetos involucrados a la investigación, también se tomará un análisis con relación al cotejo de casos similares a la investigación.

Técnica de la observación:

La técnica de observación es un enfoque metodológico ampliamente utilizado en la investigación, que implica la recopilación sistemática y directa de datos a través de la observación directa de fenómenos, comportamientos o eventos en su contexto natural. Esta técnica se centra en la captura de información de manera no intrusiva, permitiendo a los investigadores estudiar la realidad tal como se manifiesta de forma espontánea.

En el contexto de una tesis, la técnica de observación se implementa mediante la atención cuidadosa y sistemática a los elementos que se desean analizar. Los investigadores pueden registrar y documentar patrones de comportamiento, interacciones sociales, eventos o cualquier otro aspecto relevante para los objetivos de la investigación. Esta observación puede llevarse a cabo de manera participativa, donde el investigador interactúa directamente con los sujetos observados, o de manera no participativa, manteniendo una distancia más objetiva.

Técnica de entrevista:

Es un método de recopilación de datos en investigación que implica la interacción directa entre el investigador y los participantes con el objetivo de obtener información detallada y contextualizada sobre experiencias, opiniones, conocimientos o perspectivas específicas. Esta técnica se basa en el diálogo estructurado entre el entrevistador y el entrevistado, donde se plantean preguntas previamente diseñadas para obtener respuestas que contribuyan al logro de los objetivos de la investigación.

Técnica de encuesta:

Es una técnica de investigación que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información acerca de las opiniones, actitudes, comportamientos y características demográficas de la población objetivo. Se utilizan en una amplia variedad de contextos, incluyendo la investigación académica, el marketing, la opinión pública y la toma de decisiones. El objetivo es recopilar datos que puedan ser analizados estadísticamente para obtener conclusiones acerca de la población objetivo. Pueden ser realizadas de forma presencial, telefónica, por correo electrónico o en línea, y pueden abordar una amplia gama de temas, desde la satisfacción del cliente hasta las preferencias políticas.

Muestreo estadístico

Se tomará los principales sujetos procesales para realizar una entrevista directa con relación a la investigación

Entrevista con el Delegado Departamental de los Derechos Humanos

Entrevista con el Delegado de la DIACO

Entrevista con gerentes de empresas reconocidas

Muestra

La muestra es cualitativa.

Tipo de muestra

La Muestra es no probabilística.

Tipo de investigación

La Investigación es no experimental.

Tamaño de la muestra

El cálculo de la muestra se realizará en el Municipio de Mazatenango, con una población conocida de 5385 Abogado, con un nivel de confianza de 88%, con un margen de error de 6%, probabilidad de éxito de 83%.

n= ?
Z= 88% Nivel de confianza 1.59
N= 5385 Abogados
p= 0.83
q= 0.17
E= 0.06

$$n = \frac{z^2 .\ p\ .\ q\ .\ N}{E^2\ (N-1) + Z^2\ \ p\ \ q} = \qquad (97.31)$$

$$n = \frac{1.59^2 .\ 0.83\ .\ 0.17\ .\ 5385}{0.06^2\ (5385-1) + 1.59^2\ .\ 0.83\ .\ 0.17}$$

= 98 personas

Anexo No. 2

Encuesta dirigida al consumidor final

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales

Tesis: Bases Jurídicas del Consumidor y el Usuario en Guatemala

GUIA DE ENCUESTA

Instrucciones: Esta guía de encuesta va dirigida al consumidor final, la misma es con fines académicos para poder sustentar el título como Licenciado en Ciencias Jurídicas, Abogado y Notario de la Universidad San Carlos de Guatemala.

DATOS GENERALES DEL CONSUMIDOR

FECHA	
ENCUESTADOR	
NOMBRE DEL ENCUESTADO:	
NIVEL ACADEMICO:	
DE QUE LABORA:	
LUGAR DE TRABAJO:	

INSTRUCCIONES: La presente guía de encuesta se realizará con una serie de preguntas directas, el cual el consumidor final brindará información relevante sobre las principales empresas que tengan un alto espíritu de servicio al clientes y que velen por los derechos del consumidor.

OBJETIVO: Recabar información relevante del consumidor final para identificar por medio de ellos a las empresas que tengan bien identificado el respeto a los derechos del consumidor, esta información dará un gran aporte a la investigación.

1. ¿Consume usted productos en empresa populares? Si_____ No_____ Cual_____
2. ¿Qué tipo de productos consume? Si_____ No_____ Cual_____
3. ¿Qué empresa es la que más frecuenta? Semana____ Mes____ Año____
4. ¿Considera usted que dentro de las empresas mencionadas, brindan un buen servicio al consumidor o usuario y respetan la legitimidad y eficacia de sus derechos?
5. ¿Cree usted que tienen políticas de atención al consumidor o usuario que respeten la legitimidad y eficacia de sus derechos?
6. ¿Ha tenido alguna experiencia incomoda en alguna empresa que no hayan respetado la legitimidad y eficacia de sus derechos como consumidor?
7. ¿Podría mencionar que empresa?
8. ¿Le respetaron sus derechos como consumidor o usuario y demostraron la legitimidad y eficacia al momento de atender su demanda?
9. ¿Qué soluciones le brindaron?

10. ¿Conoce los derechos a los cuales tiene usted al momento de consumir en alguna empresa?

11. ¿Conoce usted una ley que protege al consumidor y coadyuva la legitimidad y eficiencia de sus derechos?

12. ¿Conoce usted las instituciones a las cuales puede acudir, para hacer valer la legitimidad y eficiencia de sus derechos?

13. ¿Considera usted que las instituciones que asisten al consumidor son las adecuadas, para proteger la legitimidad y eficacia de sus derechos?

14. ¿Considera que la cantidad de entidades que asisten es la adecuada, para proteger la legitimidad y eficacia de sus derechos?

15. ¿Podría darnos una sugerencia para mejorar la ley de consumidor?

Anexo No. 3

Observación a empresas

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales

Tesis: Bases Jurídicas del Consumidor y el Usuario en Guatemala

GUIA DE OBSERVACION

Instrucciones: Esta guía de observación va dirigida a las Empresas identificadas con un alto espíritu de respeto a los derechos del consumidor, la misma es con fines académicos para poder sustentar el título como Licenciado en Ciencias Jurídicas, Abogado y Notario de la Universidad San Carlos de Guatemala.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

FECHA DE LA OBSERVACION	
OBSERVADOR	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	
TIPO DE EMPRESA:	
ROL DE LA EMPRESA:	
UBICACIÓN DE LA EMPRESA:	
ESTADO DE LA EMPRESA:	

INSTRUCCIONES: Observar si la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, tal vez)

OBJETIVO: observar y evaluar el desempeño realizado por la empresa, para proporcionar un servicio de calidad ante las quejas que el consumidor pueda manejar.

No	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada				
2	Cumple con el uniforme requerido				
3	Elabora sus actividades en tiempo y forma				
4	Ejerce un buen comportamiento en el servicio				
5	Hay un servicio con calidad				
6	Cumplen con los estándares de calidad establecidas en Ley				
7	Recibe las quejas o sugerencias para brindar servicios de calidad para los consumidores				
8	Mantienen atención adecuada a todas áreas del establecimiento				
9	La atención a los consumidores es de calidad				

10	Mantienen el libro de quejas a la vista de los clientes				
11	Las normas de higiene son apropiadas para el tipo de servicios				
12	Existe diferencias para la atención del consumidor demostrando la legitimidad y eficacia de sus derechos				
13	Atienden las quejas del consumidor de forma inmediata, de forma eficiente y legitima.				
14	Que solución le brindan a las quejas que los consumidores puedan tener de forma eficiente y legítima.				
15	El consumidor queda satisfecho del servicio proporcionado dentro del establecimiento				

NOTA: Por su colaboración quedo muy agradecido, en espera de vaciar la información y análisis de los mismos, para darle a conocer si así lo requiriera los resultados

Anexo No. 4

Entrevista dirigida a profesionales del Derecho

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales

Tesis: Bases Jurídicas del Consumidor y el Usuario en Guatemala

GUIA DE ENTREVISTA

Instrucciones: Esta guía de entrevista va dirigida a profesionales que tengan un alto conocimientos sobre las leyes que protejan al consumidor y los derechos del consumidor, la misma es con fines académicos para poder sustentar el título como Licenciado en Ciencias Jurídicas, Abogado y Notario de la Universidad San Carlos de Guatemala.

DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL

FECHA	
ENTREVISTADOR	
NOMBRE DEL PROFESIONAL:	
CARRERA DEL PROFESIONAL:	
PUESTO QUE DESEMPEÑA:	
UBICACIÓN DEL PROFESIONAL:	

INSTRUCCIONES: La presente guía de entrevista se realizará con una serie de preguntas directas, el cual el profesional brindará información relevante.

OBJETIVO: Recabar información relevante de profesionales doctos que aporten su conocimiento para sustentar la investigación.

1. Cuál cree usted que es el objetivo de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y considera que protege la legitimidad y eficacia de los derechos del consumidor y usuario.

2. Según su criterio Los derechos de los consumidores y usuarios son respetados y se hacen valer demostrando la legitimidad y eficacia de la ley específica. SI o NO, porque:

3. Mencione que derechos conoce usted que tiene el consumidor y usuario en nuestro país:

4. Cree usted que en Guatemala se recibe educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes y servicios que permitan conocer los derechos y obligaciones, sobre todo para proteger la legitimidad y eficacia de sus derechos.

5. Considera usted que el libro de quejas es una herramienta para beneficiar el consumidor y usuario y proteger la legitimidad y eficacia de sus derechos, SI o NO, Porque:

6. Conoce usted las obligaciones que tiene el consumidor y usuario:

7. A su criterio entre las obligaciones y los derechos del consumidor y usuario, cuál toma más en cuenta la ley de nuestro país sirven para proteger la legitimidad y eficacia de sus derechos:

8. Indique usted con qué interés cree que se forman las organizaciones directivas de los consumidores y usuarios, considera que sirven para proteger la legitimidad y eficacia de sus derechos:

9. Considera usted que las empresas de nuestro país respetan los del consumidor y usuario y demuestran la legitimidad y eficacia de sus derechos. SI o NO, PORQUE:

10. Cree usted según la ley el consumidor y usuario que se cumple a totalidad el derecho a la protección de sus intereses, cuidando la legitimidad y eficacia de los derechos del consumidor y usuario SI O NO, Y PORQUE:

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Mazatenango, Suchitepéquez 27 de mayo de 2024

MSc. Tania María Cabrera Ovalle
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,
Abogacía y Notariado del Centro Universitario de Suroccidente
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Respetable Maestra Cabrera

A través de la presente me dirijo a usted, refiriéndome a la notificación del expediente de Tesis de Tesis 04-2021 de fecha diez de mayo del año dos mil veintiuno,en el cual se me nombra como ASESOR METODOLÓGICO; del trabajo de tesis titulado: **Legitimidad y eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor y del usuario en Guatemala** presentado por el estudiante Víctor Rodolfo López Ramos

En cumplimiento con el asesoramiento metodológico en las distintas fases de la investigación, informo que el estudiante incorporó las correcciones solicitadas de forma oportuna para el sustento del estudio, como requisito establecido reglamentariamente por el Centro Universitario de Suroccidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Por lo anterior mi dictamen es **FAVORABLE** al proceso definitivo a dicho trabajo de investigación, tomando en cuenta que cumple con los elementos técnicos requeridos, y así continúe con las gestiones respectivas.

Sin otro particular,

MSc. Jesús Abraham Cajas Toledo
Asesor Metodológico de Tesis
Centro Universitario de Suroccidente
Universidad de San Carlos de Guatemala

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Mazatenango, Suchitepéquez 14 de mayo de 2024

M Sc. Tania María Cabrera Ovalle
Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,
Abogacía y Notariado del Centro Universitario de Suroccidente
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Respetable Maestra Cabrera Ovalle

A través de la presente me dirijo a usted, refiriéndome a la notificación del expediente de Tesis 04-2021 de fecha diez de mayo del año dos mil veintiuno, en el cual se me nombra como ASESOR JURÍDICO del trabajo de Tesis titulado: **"Legitimidad y eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor y del usuario en Guatemala"** del estudiante **Víctor Rodolfo López Ramos**.

En cumplimiento con el nombramiento como asesor jurídico del trabajo de investigación, informo que se realizó la asesoría definitiva correspondiente y el estudiante quien incorporó al mismo las correcciones indicadas como requisito establecido en el Normativo de Tesis de la carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario del Centro Universitario de Suroccidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Por lo anterior mi dictamen definitivo es **FAVORABLE** al proceso de trabajo de investigación, y así continúe con las gestiones respectivas.

Sin otro particular,
Atentamente,

M. Sc. José David Barillas Chang
Asesor Jurídico de Tesis
Centro Universitario de Suroccidente
Universidad de San Carlos de Guatemala

LICENCIADO
José David Barillas Chang
ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR-OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ

Mazatenango, Suchitepéquez, 31 de Mayo del 2024.

Coordinación de la Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,

Abogacía y Notariado

del Centro Universitario de Sur Occidente.

De manera atenta y respetuosa me dirijo a usted, informando que según oficio de fecha veintiocho de mayo del presente año, se me nombra como Revisora del trabajo de tesis del estudiante Víctor Rodolfo López Ramos, titulado "LEGITIMIDAD Y EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE LOS DEREHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO EN GUATEMALA", por lo que me permito indicar que el trabajo de tesis individualizado con anterioridad, cumple con el contenido técnico y científico, con la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos, así como la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía , motivo por el cual se APRUEBA el trabajo de investigación.

M Sc. Tania María Cabrera Ovalle.

REVISORA.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Sur Occidente
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
ABOGADO Y NOTARIO

Coordinación de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado
CUNSUROC-USAC

EXP. TES. 03-I-2021

COORDINACIÓN DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, ABOGACÍA Y NOTARIADO. CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE, MAZATENANGO, DEPARTAMENTO DE SUCHITEPÉQUEZ, TREINTA Y UNO DE MAYO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO-

1. A sus antecedentes el memorial que antecede y dictamen adjunto, incorpórese al expediente respectivo.

2. Con fundamento en el artículo: 10 literal g. del Normativo de Tesis de LA CARRERA DE LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, ABOGACÍA Y NOTARIADO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE, como lo solicita El Estudiante VICTOR RODOLFO LÓPEZ RAMOS, y, siendo favorable el dictamen emitido por la Revisora de Tesis Licenciada Tania María Cabrera Ovalle, en el trabajo de TESIS titulado **"LEGITIMIDAD Y EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO EN GUATEMALAI"**.

3. en consecuencia, remítase a la dirección del Centro Universitario de Sur Occidente para la emisión de la **ORDEN DE IMPRESIÓN** correspondiente.

4. NOTIFÍQUESE.

Licenciada
Tania María Cabrera OValle
Coordinadora de la carrera de Ciencias Jurídicas y
Sociales, Abogacía y Notariado
CUNSUROC-USAC

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Sur Occidente
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
ABOGADO Y NOTARIO

Coordinación de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado
CUNSUROC-USAC

Mazatenango, Suchitepéquez, 31 de mayo de 2024.

Maestro:
Luis Carlos Muñoz López
Director del Centro Universitario de Sur Occidente.
CUNSUROC-USAC.
Su Despacho.

Respetable Maestro:

1. Por este medio me dirijo a Usted, para hacer de su conocimiento que dentro del expediente de tesis identificado con el número 03-I-2021, se dictó la resolución de fecha 28 de mayo del año 2024, de la cual adjunto copia al presente; de manera que, con fundamento en el artículo: 10 literal g del Normativo de Tesis de La Carrera De Licenciatura En Ciencias Jurídicas Y Sociales, Abogacía Y Notariado Del Centro Universitario De Sur Occidente, remito a Usted el Trabajo de Tesis del Estudiante VICTOR RODOLFO LÓPEZ RAMOS, titulado **"LEGITIMIDAD Y EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN GUATEMALA"**. para la emisión de **la orden de impresión** si esta correspondiere.

Sin otro particular, me suscribo de Usted, Deferentemente,

Licenciada
Tania María Cabrera Ovalle
Coordinadora de la carrera de Ciencias Jurídicas y
Sociales, Abogacía y Notariado
CUNSUROC-USAC

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Sur Occidente
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-094-2024

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE, Mazatenango, Suchitepéquez, tres de septiembre de dos mil veinticuatro———————

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS: **"LEGITIMIDAD Y EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO EN GUATEMALA"** del estudiante: **Victor Rodolfo López Ramos** carné No. **201345341 CUI: 2151 16429 1002** de la carrera Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
DIRECCION

M.A. Luis Carlos Muñoz López
Director

/gris