



000094

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

Guatemala, 17 de junio del 2011

**Licenciada
Ana Isabel Antillón
Dirección Legislativa
Congreso de la República
Su Despacho**



Señora Directora:

De manera atenta me dirijo a usted y de conformidad con lo regulado en los artículos 39, 40 y 41 de la Ley Orgánica del Organismo Legislativo, adjunto DICTAMEN FAVORABLE, emitido por la Comisión de Defensa del Consumidor y del Usuario, el día martes diez de mayo del año 2011, iniciativa 4305 que dispone aprobar la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar a la Señora Directora las muestras de mi alta estima.

**JUAN DAVID ALFREDO ALCÁZAR SOLÍS
Presidente de la Comisión de Defensa
al Consumidor y Usuario**



000095

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

DICTAMEN FAVORABLE CON MODIFICACIONES

INICIATIVA 4305

LEY DE LA PROCURADURÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

Honorable Pleno:

Antecedentes

El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde mil novecientos ochenta y cinco cuando se emitió el Decreto Ley 1-85 ley de protección al consumidor por otra parte el Estado garantiza la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el mismo. Esta situación originó un ambiente internacional propicio ya que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar las directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante la Resolución número treinta y nueve guión doscientos cuarenta y ocho del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, que definieron el que-hacer de los gobiernos para la creación de una efectiva protección y salvaguardar los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

En el artículo ciento diecinueve de la Constitución Política de la Republica de Guatemala establece las obligaciones del Estado y entre una de ellas es la



*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

000096

defensa al Consumidor y Usuario. Así mismo es preciso indicar que a través de la presente legislación se dio inicio al esfuerzo formal y constitucional para hacer efectiva dicha obligación a partir del catorce de enero del año mil novecientos ochenta y seis.

Dado los cambios que implicaba el mejoramiento y modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, el Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003 vigente a partir del veintiséis de marzo del año dos mil tres, creando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), siendo este el ente responsable de la aplicación y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

En el Artículo ciento siete de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto No. 6-2003, es obligación del Organismo Legislativo promulgar dentro del plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la ley, crear La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario la cual sustituirá a la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor (DIACO), ya que han transcurrido más de tres años y no se ha cumplido con dicho compromiso. Por tal motivo esta sala legislativa de la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario los congresistas: JUAN DAVID ALFREDO ALCÁZAR SOLÍS, OSCAR SALVADOR CÓRDOVA SIERRA, BENJAMÍN ARMANDO PANIAGUA RODRÍGUEZ, HUMBERTO LEONEL SOSA MENDOZA, RUDY ALLAN MORAN HURTADO, THELMA ELIZABETH RAMÍREZ RETANA DE NÁJERA, CARLOS VALENTÍN



000097

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

GRAMAJO MALDONADO, RONNIE DANILO ESCOBAR, ANÍBAL AUGUSTO SALGUERO Y SALGUERO, LUIS FRANCISCO BARQUÍN ALDECOA, RUBEN DARIO MORALES VELIZ, LILIAN ELIZABETH DONIS y RUBEN EDUARDO MEJÍA LINARES, presentaron al Honorable Congreso de la República de Guatemala el Proyecto de Ley que dispone aprobar la Procuraduría de la Defensa de la Consumidor del Usuario.

Modificaciones Realizadas

Por otra parte es preciso indicarles a los Diputados del Honorable Pleno, que los miembros de la presente comisión realizaron modificaciones de conformidad con el artículo 112, de la Ley Orgánica del Organismo Legislativo, por lo tanto proponen incorporar al presente dictamen las enmiendas aprobadas por los integrantes de la presente sala legislativa, proponiendo las siguientes modificaciones:

- a. **ARTÍCULO 3. Ámbito de Aplicación.** Se modifica el último párrafo de dicho artículo quedando de la siguiente forma: "en caso en que la ley de la materia proteja los derechos de los consumidores y usuarios, el interesado podrá acudir a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario o a la institución reguladora de aplicarla. Si el interesado acude a la institución reguladora, la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, deberá intervenir de oficio en todas y cada*



000098

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

una de las actuaciones como tercero coadyuvante, en defensa de los derechos contemplados en esta ley”.

- b. **ARTÍCULO 6. Funciones.** Se modifica el numeral 14 primer párrafo quedando de la siguiente forma: “numeral 14. Llevar un control de inscripción de las organizaciones que velen la protección de consumidores o usuarios debidamente autorizados para su funcionamiento por parte de la Procuraría.”
- c. **ARTÍCULO 16. Remoción y Renuncia.** En dicho artículo se adiciona el inciso h de la siguiente manera: “Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso.”
- d. **ARTÍCULO 28. Consejo Técnico Consultivo de Defensa al Consumidor y Usuario.** Se modifica el primer párrafo quedando de la siguiente manera: “Se crea el Consejo Técnico Consultivo de Defensa al Consumidor y Usuario, el cual se denominara “Consejo Técnico Consultivo”. Se integrará por el Procurador de la Defensa al Consumidor y Usuario, quien lo presidirá y convocara a todas aquellas instituciones públicas y privadas que se consideren debidamente necesarias para tratar los asuntos de su competencia. El Procurador en los temas tratados se hará acompañar de un representante seleccionado de una terna propuesta por las Asociaciones de Consumidores debidamente acreditadas y un representante del Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CAFIC), todos los miembros serán iguales en jerarquía, quienes se designarán de



000089

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

- conformidad con el reglamento respectivo a excepto del Procurador quien será la máxima autoridad.”
- e. **ARTÍCULO 48. Organizaciones.** Se modifica el referido artículo de la siguiente manera: “Son todas las Asociaciones y Organizaciones que velan por la defensa de los derechos del consumidor y usuario aun cuando no sea su fin exclusivo, siempre y cuando cumplan con los lineamientos establecidos en la presente ley para su funcionamiento.”
- f. **ARTÍCULO 49. Inscripción y Control Interno.** Se modifica el referido artículo de la siguiente manera: “ La PRODECO deberá llevar el control de la inscripción de las Asociaciones y Organizaciones en forma gratuita sin cuyo requisito dichas organizaciones no podrán ser contratadas para realizar estudios, investigaciones y ejecución de proyectos en materia de orientación, educación, formación, defensa y representación de los consumidores y usuarios.”
- g. **ARTÍCULO 108. Contrato.** Se corrige únicamente el primer párrafo quedando de la siguiente manera: “Todo acuerdo unilateral que incluya la presentación de un servicio de tiempo compartido se considerará como un contrato de adhesión, salvo prueba en contrario.”
- h. **ARTÍCULO 182. Prescripción.** Se corrige dicho artículo eliminando el epígrafe de la palabra prescripción por Extinción de Responsabilidad.
- i. **ARTÍCULO 183. Extinción de Responsabilidad.** Se corrige dicho artículo eliminando el epígrafe de las palabras extinción de responsabilidad por Prescripción.



000100

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

- j. **ARTÍCULO 191. De la Fiscalía y los Juzgados.** Se corrige dicho artículo eliminando la palabra *deberán* por *podrán*.
- k. **ARTÍCULO 195. Personal.** Se modifica el referido artículo de la siguiente manera: " Al cobrar vigencia la presente Ley que da vida a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, el personal de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario del Ministerio de Economía, gozaran de preferencia y podrán ser contratados por esta nueva dependencia, previa evaluación."

Consideraciones de Orden Constitucional y Legal

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.

El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principio 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.



057101

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*

*El artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece. **Procuraduría**, en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa al Consumidor y del Usuario.*

Los honorables Diputados en base a los antecedentes mencionados ut- supra proceden a:

Dictaminar

En base a las consideraciones Constitucionales, Legales y Políticas vertidas anteriormente, esta Comisión emite DICTAMEN FAVORABLE a la iniciativa que dispone la creación de la PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO, por ser un Proyecto de decreto viable, oportuno conveniente y Constitucional.

Dado en la sala de la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario del Congreso de la República de Guatemala, en la ciudad de Guatemala el día viernes diecisiete de junio del dos mil once.


JUAN DAVID ALFREDO ALCÁZAR SOLÍS
Presidente de la Comisión de Defensa
al Consumidor y Usuario



007102

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*


OSCAR SALVADOR CORDOVA SIERRA

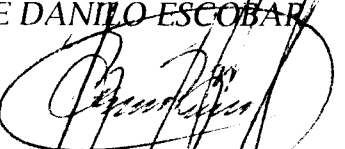

HUMBERTO LEONEL SOSA MENDOZA

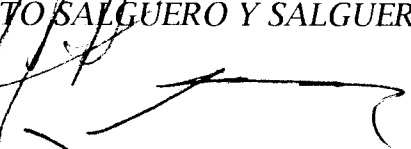

RUDY ALLAN MORAN HURTADO

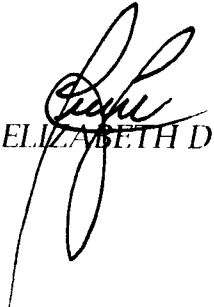

THELMA ELIZABETH RAMIREZ RETANA DE NAJERA


CARLOS VALENTIN GRAMAJO MALDONADO


RONNIE DANILO ESCOBAR


ANIBAL AUGUSTO SALGUERO Y SALGUERO


RUBEN DARIO MORALES VELIZ


LILIAN ELIZABETH DONIS




061103

*Congreso de la República
Guatemala, C.A.*


RUBEN EDUARDO MEJIA LINARES


RODOLFO ANIBAL GARCIA HERNÁNDEZ


~~ARTURO ALFREDO HERRADOR SANDOVAL~~


HUGO FERNÁNDO GARCÍA GUDIEL
BENJAMÍN ARMANDO PANIAGUA RODRÍGUEZ

DECRETO NÚMERO ____ 2010

000104

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:

000105

La siguiente:

**LEY DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y DEL USUARIO**

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

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 en que la ley de la materia proteja los derechos de los consumidores y usuarios, el interesado podrá acudir a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario o a la institución reguladora de aplicarla. Si el interesado acude a la institución reguladora, la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, deberá intervenir de oficio en todas y cada una de las actuaciones como tercero coadyuvante, en defensa de los derechos contemplados en esta ley.

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.

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.

o) 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

p) 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

000109

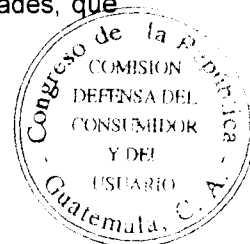
DE LA ORGANIZACIÓN

ARTÍCULO 5 De la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del 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;
3. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores o usuarios;
4. 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;
5. 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;



6. Promover e impulsar investigaciones técnicas en el área de consumo de bienes y uso de servicios;
7. 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;
8. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con la presente ley;
9. 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;
10. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
11. Dictar las medidas correspondientes cuando se origine una crisis económica determinada por los entes competentes en bienestar de la economía familiar;
12. Verificar que los proveedores de bienes y servicios cumplan con 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, pudiendo tomar las medidas administrativas necesarias en caso de incumplimiento, en coordinación con otras instituciones del Estado especializadas o encargadas de su monitoreo;
13. 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;
14. Llevar un control de inscripción 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;

15. 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;
16. 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;
17. 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;
18. Organizar, juramentar y coordinar las delegaciones departamentales y municipales de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario que se creen;
19. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores y usuarios;
20. 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;
21. 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;



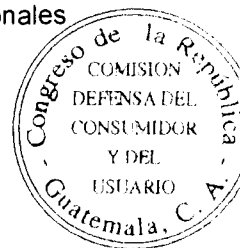
22. Elaborar una memoria sobre los procedimientos administrativos que se inicien en la Procuraduría indicando las partes involucradas, así como las sanciones administrativas establecidas;
23. Promover y realizar programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario; así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores;
24. 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;
25. Podrá publicar mensualmente en los medios de comunicación masivos las sanciones consistentes en amonestación pública;
26. Las demás que le asigne esta ley.

CAPITULO III

RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO

ARTÍCULO 7. Patrimonio de la Procuraduría: Es patrimonio de la Procuraduría:

- a) Los fondos que se le asignen anualmente a la PRODECO, deberán ser asignados por el Ministerio de Finanzas Públicas, atendiendo a los principios del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Nación;
- b) Los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales e internacionales;
- c) Los bienes que de cualquier naturaleza le sean transferidos por el Gobierno de la República o por entidades descentralizadas del Estado;
- d) Las Donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas exceptuando las provenientes de proveedores o prestadores de servicios que pretendan un beneficio particular;
- e) Los fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación sean estos nacionales e internacionales;



- f) Los fondos provenientes de los ingresos por pago de las sanciones impuestas a los infractores de la presente Ley, las cuales constituirán fondos privativos.

CAPITULO IV

FISCALIZACIÓN

ARTÍCULO 8. Control y fiscalización. Con el propósito que la Procuraduría funcione con total transparencia y racionalice óptimamente el uso de sus recursos, la fiscalización de sus operaciones corresponderá a la Contraloría General de Cuentas, la Auditoría Interna.

ARTÍCULO 9. Integración de la Auditoría Interna. Esta se integra por un Auditor interno, nombrado por el Procurador, el que deberá contar con el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines.

Para ser nombrado Auditor Interno de la Procuraduría, se requiere poseer el título universitario de Contador Público y Auditor, ser colegiado activo y contar como mínimo con cinco años de experiencia.



000114

TITULO II**JERARQUIA Y FUNCIONAMIENTO****CAPITULO I****ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

ARTÍCULO 10. Estructura Organizativa. La Procuraduría establecerá la estructura orgánica de acuerdo a sus funciones, la cual se individualizará en el Reglamento Orgánico Interno de la Institución.

En todo caso, la Procuraduría tendrá que cumplir sus funciones con base a principios de descentralización, celeridad, agilidad y en sus actuaciones, desprovista de mayores formalismos.

CAPITULO II**EL PROCURADOR DE DEFENSA AL CONSUMIDOR**

ARTÍCULO 11. Jerarquía: El Procurador de Defensa al Consumidor, quien podrá denominársele el Procurador, quien es la máxima autoridad administrativa y ejecutiva de la Procuraduría, ejercerá sus funciones con absoluta independencia, pero en estricto apego a las disposiciones Constitucionales y demás leyes vigentes en la República de Guatemala así como a criterios técnicos y legales; Desempeñará el cargo bajo su estricta responsabilidad de conformidad con las Leyes. Ejercerá la representación legal de la institución, pudiendo delegarla.

ARTÍCULO 12. Calidades para ser Procurador. Para ser Procurador se requiere:

- a) Ser guatemalteco.
- b) Ser mayor de treinta y cinco años de edad.



000115

- c) Estar en el goce de sus derechos ciudadanos.
- d) Poseer título universitario, en grado licenciatura y colegiado activo.
- e) Tener experiencia de tres años debidamente comprobada en materias afines a la presente ley.
- f) Ser persona de reconocida honorabilidad y probidad.
- g) Contar como mínimo con cinco años de ejercicio profesional.

ARTÍCULO 13. Incompatibilidades e Impedimentos. No podrá ser designado Procurador de Defensa del Consumidor y usuario:

- a) El Cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, o segundo de afinidad del Presidente o Vice Presidente de la República;
- b) El Cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, o segundo de afinidad, de los Ministros, Vice Ministros de Estado o Secretarios de Estado;
- c) El Cónyuge o pariente del cuarto grado de consanguinidad, o segundo de afinidad del Procurador saliente.
- d) El Cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, o segundo de afinidad de los Diputados al Congreso de la República y al Parlamento Centro Americano;
- e) Los que desempeñen cargos en los órganos de dirección de partidos políticos, asociaciones empresariales, sindicales o de consumidores;
- f) En todo caso, deberá entenderse que el cargo de Procurador es incompatible con el ejercicio de cualquier cargo público o actividad profesional, mercantil o en la Administración de sociedades.

ARTÍCULO 14. Elección: El Procurador será seleccionado por el Congreso de La República de Guatemala, de una terna propuesta por la comisión de postulación que se conformará de acuerdo a la ley de la materia. Se desempeñará en el cargo por un periodo de cuatro años y gozará de las mismas prerrogativas del Procurador de Derechos Humanos



ARTÍCULO 15. Integración y Atribuciones de Comisión: La Comisión estará integrada por; la asamblea de presidentes de colegios profesionales, quienes podrán delegar la presente función un representante electo de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas en el país y un representante del Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF)

ARTÍCULO 16 Remoción o Renuncia. El Procurador podrá ser removido por el Congreso de la República por el voto favorable de las dos terceras partes del total de diputados que lo integran con fundamento con cualquiera de las causales siguientes:

- a) Por cometer actos fraudulentos, e ilegales o evidentemente opuestos a las atribuciones e intereses de la Procuraduría de la defensa del consumidor y del usuario y del Estado en general.
- b) Por actuar o proceder con manifiesta negligencia o parcialidad en el desempeño de sus funciones.
- c) Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción.
- d) Por su participación material o intelectual, comprobada en actividades de política partidista.
- e) Por muerte o incapacidad sobreviniente, que haga imposible desempeñar sus funciones.
- f) Ausencia inmotivada del territorio nacional por más de treinta días (30) consecutivos.
- g) Por incurrir en incompatibilidad conforme lo previsto por esta ley.
- h) Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso.

En caso de renuncia o remoción asumirá el cargo en forma definitiva el que elija el Congreso en el plazo de treinta días dentro de los que formaron parte de la terna original, quien finalizara el plazo para el cual fue designado el Procurador Titular.

ARTÍCULO 17. Atribuciones del Procurador: Además de las atribuciones establecidas en la presente Ley, son atribuciones del Procurador.



000117

- a) Ejercer la representación legal de la Procuraduría.
- b) Promover acciones y recursos judiciales o administrativos ante cualquier otra entidad, en los casos que sea procedente.
- c) Planificar, organizar, integrar, dirigir, ejecutar y controlar el uso de los recursos físicos, humanos y financieros de la Procuraduría;
- d) Velar por el cumplimiento de la presente ley y sus respectivos reglamento;
- e) Presentar el proyecto del presupuesto anual de la Procuraduría, al Ministro de Finanzas Públicas, para los efectos correspondientes;
- f) Presentar ante el Congreso de la República en el mes de febrero informe anual de las actividades realizadas en el año anterior.
- g) Coordinar y dirigir el accionar del Consejo de Administrativo de Defensa al Consumidor y Usuario, la comisión de seguimiento y cumplimiento de las resoluciones administrativas y judiciales y los delegados departamentales y municipales, proporcionándoles todo el apoyo técnicos, humano y financiero que requiera para su funcionamiento.
- h) Crear las direcciones técnicas y operativas que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría, señalándoles sus funciones y competencias.
- i) Nombrar al personal al servicio de la Procuraduría señalándoles sus funciones y remuneraciones.
- j) Remover al personal al servicio de la Procuraduría con causa justificada debidamente comprobado.
- k) Promover la colaboración con otros organismos nacionales e internacionales y otros Estados, en relación con las materias contenidas en la presente Ley y sus reglamentos, firmando los convenios necesarios.
- l) Diseñar las políticas de la Procuraduría para la consecución de sus objetivos.



- m) Resolver los recursos administrativos interpuestos a su cargo y las sanciones que esta Ley establece, respetando el debido proceso.
- n) Las demás que le confiere esta ley y otros ordenamientos.

CAPÍTULO III

LOS SUB-PROCURADORES

ARTÍCULO 18. Los Sub-procuradores: La Procuraduría contará con los sub-procuradores que sean necesarios, los que deberán ser nombrados por el Procurador. Para ser Sub-Procurador se requiere cumplir con las calidades que se requieren para ser Procurador. Además tendrá las mismas incompatibilidades, impedimentos, causas de renuncia y remoción indicadas para el Procurador.

En caso de ausencia o impedimento temporal del Procurador, asumirá el cargo en forma provisional el Sub-Procurador preferentemente por orden de nombramiento. Las especialidades y demás funciones serán normadas en el reglamento respectivo.

CAPÍTULO IV

CONSEJO ADMINISTRATIVO DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO

ARTÍCULO 19. Consejo de Administrativo de Defensa al Consumidor y Usuario: Se crea el Consejo Administrativo de Defensa al Consumidor y Usuario, el cual se denominará "El Consejo Administrativo", y que se integrará de la siguiente manera: Procurador de Defensa del Consumidor y Usuario quien lo presidirá y los Subprocuradores de la Procuraduría de la Defensa al Consumidor y del Usuario que ocuparan los cargos de Vicepresidente y vocales. Entre sus funciones les 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.

En caso de ausencia temporal o definitiva del Procurador ocupara las funciones de Presidencia del Consejo el Subprocurador asignado para el caso.

ARTÍCULO 20. Coordinador del Consejo Administrativo. El Procurador será el ente rector en materia de protección al consumidor y usuario y será el coordinador del Consejo de Administrativo. Para fines de coordinación y gestión de acciones y políticas, así como la discusión y formulación de propuestas que atañen a Proveedores, Organismos del Estado y otros funcionarios de alto nivel administrativo titulares, de órganos o representantes de entidades estatales, el Procurador podrá convocarlos con el objeto de abordar los asuntos específicos correspondientes a la problemática y darles su pronta solución, en defensa del consumidor y usuario.

El Consejo Administrativo tendrá como sede en las oficinas centrales de PRODECO. Deberá reunirse como mínimo dos veces cada mes o bien por convocatoria del Procurador las veces que éste lo considere necesario. Queda totalmente prohibido a los integrantes del Consejo de Defensa remuneración alguna por pago de dietas.

ARTÍCULO 21. Funciones. Los integrantes del Consejo Administrativo, de acuerdo a las facultades establecidas por sus Leyes específicas realizarán coordinadamente, entre otras, las actividades siguientes en lo relativo a la protección del consumidor:

- a) Crear las directrices de trabajo que se consideren necesarias, en las delegaciones Departamentales y Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario
- b) Mantener constante comunicación con las delegaciones Departamentales y Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario;



- c) Vigilar e inspeccionar las delegaciones Departamentales y Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario;
- d) El seguimiento al registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y los expedientes archivados de los proveedores en su caso;
- e) Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;
- f) Coordinar la elaboración de instrumentos de información y comunicación;
- g) La elaboración de normas técnicas, métodos y orientaciones para los funcionarios encargados de la aplicación de la legislación;
- h) Analizar la recopilación de datos, de investigaciones y otras informaciones sobre el comportamiento y actividades de los consumidores;
- i) Y las demás funciones que el Procurador considere pertinentes.

ARTÍCULO 22. Acceso a la información. La Procuraduría requerirá a cualquier entidad pública o privada la información que considere necesaria para establecer si se ha producido o puede producirse una infracción a la legislación que protege los derechos de los consumidores o usuarios. El requerido tendrá la obligación de proporcionar la información solicitada, siempre que no trasgreda la Constitución de la República de Guatemala, según lo estipula la ley específica.

ARTÍCULO 23. Intercambio de información. Cuando un funcionario tenga conocimientos que se ha producido una infracción a esta Ley, o considere que existe un grave riesgo de que tal infracción se produzca, lo notificará a la Procuraduría y le enviará toda la información necesaria.

ARTÍCULO 24. Uso de la Información. La información recibida por la PRODECO, será de carácter que lo especifique la ley respectiva. En el caso que la información sea considerada bajo reserva de confidencialidad, se aplicaran las normas establecidas por la autoridad judicial, en cuyo caso la Procuraduría se inhibirá de seguir conociendo en procedimiento administrativo.



000121

ARTÍCULO 25. Solicitudes para la Aplicación de Medidas. La Procuraduría podrá requerir a cualquier funcionario la adopción de medidas legales, necesarias previa autorización judicial, que tiendan a proteger los derechos de los consumidores y usuarios o para hacer cesar la violación de los derechos de estos. Las autoridades y funcionarios infractores serán responsables por los daños y perjuicios que puedan provocar a través de medidas legales excesivas.

La autoridad requerida informará sin demora a la Procuraduría de las medidas administrativas adoptadas.

ARTÍCULO 26. Coordinación de Medidas de Protección a los Consumidores. Los miembros del Consejo Administrativo, previo a adoptar cualquier medida relacionada con los derechos de los consumidores o usuarios en su ámbito de competencia, deberá oír al Procurador.

ARTÍCULO 27. Denuncias y Base de Datos. Las Delegaciones Departamentales y Municipales enviarán mensualmente al Consejo de Administración, la información de las denuncias y las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor, en forma estadística. El Consejo Administrativo mantendrá actualizada una base de datos electrónica y física, en la que registrará la información recibida, la cual podrá ser consultada por las autoridades competentes y por el público en genera.

CAPÍTULO V

CONSEJO TECNICO CONSULTIVO DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO

ARTÍCULO 28. Consejo Técnico Consultivo De Defensa al Consumidor y Usuario: Se crea el Consejo Técnico Consultivo de Defensa al Consumidor y Usuario, el cual se denominará "Consejo Técnico Consultivo", se integrará por el Procurador de la Defensa al Consumidor y Usuario, quien lo



000122

presidirá y convocará a todas aquellas instituciones públicas y privadas que se consideren debidamente necesarias para tratar los asuntos de su competencia. El Procurador en los temas tratados se hará acompañar de un representante seleccionado, de una terna propuesta por las Asociaciones de Consumidores debidamente acreditadas y un representante del Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF), todos los miembros serán iguales en jerarquía, quienes se designarán de conformidad con el reglamento respectivo, a excepto del Procurador quien será la máxima autoridad.

El Procurador será el coordinador del Consejo Técnico Consultivo y su función principal será: Servir de órgano de consulta, para adoptar medidas relacionadas en defensa de los derechos de los consumidores o usuarios en su ámbito de competencia y presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor. Las demás funciones y atribuciones serán normadas en el reglamento respectivo.

CAPÍTULO VI

CONSULTORES Y ASESORES.

ARTÍCULO 29. Asesores. La Procuraduría contará con un cuerpo de asesores jurídicos, técnicos y administrativos, quienes serán nombrados por el Procurador y desempeñarán las funciones inherentes a su cargo. Su función principal será asesorar al Procurador en el ámbito de su competencia según las atribuciones que le otorga la presente Ley. El número máximo de asesores se regulará en el reglamento respectivo.

ARTÍCULO 30. Consultores. Los consultores se incluirán en un listado o base de datos que se encontrarán registrados en la Dirección Jurídica, de técnicos o profesionales en diferentes ámbitos jurídicos, sociales, económicos o de otras ciencias que sean necesarios y que podrán ser consultados por la Procuraduría para casos específicos en los procedimientos administrativos sancionatorios.



000123

Deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que regula esta Ley y deberá estar en el goce de sus derechos civiles. En sus actuaciones se desempeñarán con independencia de criterio, aplicando sus conocimientos y experiencia en lo que fueren requeridos, debiendo sujetarse por lo prescrito en esta Ley y devengarán para los casos en que fueren nombrados conforme a los honorarios pactados. El número máximo de asesores se regulará en el reglamento respectivo.

CAPÍTULO VII

DELEGACIONES DEPARTAMENTALES DE DEFENSA AL

CONSUMIDOR Y USUARIO

ARTÍCULO 31. Delegaciones Departamentales de Defensa al Consumidor y usuario: Se crean las Delegaciones Departamentales de Defensa del Consumidor y Usuario, que se denominarán Las Delegaciones Departamentales, las cuales estarán establecidas dependiendo de la capacidad financiera y las necesidades en los departamentos de Guatemala que considere el Consejo Administrativo. Dependerán de la Procuraduría y contarán con el personal que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 32. Funciones. Las delegaciones departamentales tendrán como función principal velar por el estricto cumplimiento de la presente Ley y su Reglamento en cada uno de sus departamentos y las demás que designe la Procuraduría. A tal efecto recibirá los expedientes y aplicará los procedimientos administrativos para la solución de conflictos en materia de protección contenidos en la presente ley. Cuando la denuncia se refiera a hechos que deba conocer otra delegación se trasladará el expediente a la delegación competente, sino hubiere lo conocerá las oficinas centrales.



000124

ARTÍCULO 33. Disposiciones Internas. La Procuraduría emitirá los reglamentos necesarios que permitan el adecuado funcionamiento y organización de las Delegaciones Departamentales

CAPITULO VIII

DELEGACIONES MUNICIPALES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO

ARTÍCULO 34. Delegaciones Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario La Procuraduría podrá crear las Delegaciones Municipales de Defensa al Consumidor y usuario que considere necesarias, que se denominarán "Las Delegaciones Municipales", quienes dependerán de la Procuraduría.

ARTICULO 35. Funciones. Las Delegaciones Municipales tendrán como función principal velar por el estricto cumplimiento de la presente Ley y su reglamento en cada uno de los municipios y las demás que le asigne la Procuraduría.

ARTÍCULO 36. Disposiciones Internas. La Procuraduría emitirá los reglamentos necesarios que permitan el adecuado funcionamiento, integración y organización de las Delegaciones Municipales.



CAPITULO IX
COMISION DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES

ARTÍCULO 37. Comisión de Seguimiento y Cumplimiento de las Resoluciones Administrativas y Judiciales. Para el cumplimiento de sus atribuciones la PRODECO contará con la Comisión de Seguimiento y Cumplimiento de las Resoluciones Administrativas y Judiciales, que en adelante se llama comisión. Funcionará de manera permanente y estará integrada por cuatro miembros, quienes ocuparán el cargo de Presidente y los otros tres miembros ocuparán los cargos de: primer vocal, segundo vocal y un secretario. El secretario no tendrá voz ni voto en las decisiones que realice la comisión. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los titulares. Contra lo resuelto por la comisión, el Consejo Administrativo lo conocerá y resolverá de conformidad a la ley en la materia.

ARTÍCULO 38. Nombramiento. El Presidente y demás miembros de la comisión serán nombrados por el Procurador.

La Comisión estará integrada por cuatro Abogados y Notarios, que deberán contar con cinco años como mínimo en ejercicio su profesión.

ARTÍCULO 39. Periodo del Ejercicio del Cargo. Los miembros de la Comisión durarán el tiempo que lo considere el Procurador, quien podrá removerlos cuando lo considere necesario.

ARTÍCULO 40. Atribuciones de la Comisión. Corresponde a la Comisión:

- a) Crear las directrices de trabajo que se consideren necesarias, en las Subcomisiones Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario, quienes tendrán las mismas funciones de la comisión, asignándoseles a cada una su ubicación geográfica dependiendo de delegaciones instituidas.



- b) Mantener constante comunicación con las Subcomisiones Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario;
- c) Vigilar e inspeccionar las Subcomisiones Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario;
- d) Aplicar los procedimientos sancionatorios establecidos en la presente ley en materia de defensa y protección del consumidor donde no exista una Subcomisión Departamental;
- e) Emitir las resoluciones que determinen las sanciones o absoluciones con base en el expediente respectivo;
- f) Velar por el debido proceso y su efectiva ejecución cuando una resolución en que se imponga una sanción con base en esta Ley cause firmeza por cualquier motivo legal. A tal efecto, tendrá la representación delegada específica para instar y velar por su cumplimiento ante los órganos jurisdiccionales competentes, sin perjuicio de su deber de dar cuenta de sus labores al Procurador;
- g) Conocer de los demás asuntos que tienen atribuidos por la Ley y su reglamento.

ARTÍCULO 41. Juramento y Toma de Posesión. Los miembros de la Comisión serán juramentados por el Procurador, previamente a la toma de posesión de sus cargos y declararán solemnemente que ejercerán sus funciones con toda imparcialidad y respeto al orden jurídico; de ello se asentará acta en un libro especial autorizado para tal efecto.

ARTÍCULO 42. Incompatibilidades, Prohibiciones y Causas de Remoción de los Miembros de la Comisión. A los miembros de la Comisión les serán aplicables las mismas incompatibilidades y prohibiciones establecidas para el Procurador.

Los miembros de la Comisión podrán ser removidos de sus cargos por el Procurador, si éstos concurren en las causales:

- a) Por cometer actos fraudulentos, ilegales o evidentemente opuestos a las atribuciones o intereses de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario;



000127

- b) Por actuar o proceder con manifiesta negligencia o parcialidad en el desempeño de sus funciones;
- c) Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción;
- d) Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso

ARTÍCULO 43. Impedimentos. Los miembros de la Comisión no podrán ejercer funciones de asesores o abogados en ningún asunto, excepto en casos que actúe en auxilio propio o en su calidad de consumidor, ni participar en la decisión de casos en que hayan intervenido anteriormente como agentes, consejeros o abogados de cualquiera de las partes interesadas, cuando hubieren manifestado anteriormente su opinión sobre el asunto, o cuando exista algún motivo de impedimento, recusación o excusa de los establecidos en la Ley del Organismo Judicial y otras leyes aplicables.

ARTÍCULO 44. Excusas y Recusaciones. Los miembros de la Comisión deberán excusarse en cuanto tengan conocimiento de alguno de los motivos señalados en los artículos anteriores, que les impiden conocer del asunto, e informarán inmediatamente al Procurador, quien resolverá lo que corresponda. La decisión no admite ningún recurso. Igual procedimiento se seguirá cuando el motivo sea invocado por una de las partes para recusar a los miembros de la comisión.

Cuando la excusa o recusación sea admitida, se llamará a un suplente para que conozca del caso concreto, quien ocupará el cargo en la integración del Tribunal.

ARTÍCULO 45. Método de Votación. Las resoluciones serán adoptadas por mayoría simple y el miembro que se oponga, razonará su voto. El mecanismo a utilizar quedará en Reglamento.

TITULO III

DEL CONSUMIDOR, USUARIO Y PROVEEDOR

CAPÍTULO I



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS

ARTICULO 46. Derechos de 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) A la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando condiciones de adquisición, si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras Leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada
- g) A la educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.
- h) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- i) 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 lo a consumido.
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la PRODECO, para dejar registro de su inconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.



- k) A que se le garanticen los productos o servicios que adquiera en la forma establecida por esta ley.
- l) Hacer efectivo su derecho de retracto en la forma establecida por esta ley.
- m) A solicitar la restitución de lo pagado cuando el producto que se reciba no llene las características previamente solicitadas.
- n) Y los demás que contemple esta ley.

ARTICULO 47. Son obligaciones del consumidor o usuario.

- a) Comunicar por cualquier medio a la Procuraduría el conocimiento que tuviere acerca de cualquier infracción a obligaciones y prohibiciones a las que están sujetos los proveedores de bienes o servicios de acuerdo a la presente Ley.
- b) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- c) Utilizar los bienes y servicios en forma responsable de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
- d) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional y sustentable de bienes y servicios; y el adecuado manejo de sus desechos.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTÍCULO 48. Organizaciones. Son todas las asociaciones y organizaciones que velan por la defensa de los derechos del consumidor y usuario, aun cuando esta no sea su fin exclusivo, siempre y cuando cumplan con los lineamientos establecidos en la presente ley para su funcionamiento.

ARTÍCULO 49. Inscripción y control interno. La PRODECO deberá llevar el control de la inscripción de las asociaciones y organizaciones en forma gratuita, sin cuyo requisito dichas organizaciones no



podrán ser contratadas para realizar estudios, investigaciones y ejecución de proyectos en materia de orientación, educación, formación, defensa y representación de los consumidores y usuario.

ARTÍCULO 50. Lineamientos: La PRODECO, deberá indicar los siguientes lineamientos a las organizaciones de consumidores y usuarios o demás organizaciones que hayan recibido fondos de la PRODECO los siguientes:

- a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta Ley y sus regulaciones complementarias.
- c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.
- d) Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- e) Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- f) Exigir el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- g) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes, para aquellos casos de interés general.
- h) Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios. En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.
- i) Representar en los reclamos de sus asociados, que se deriven del incumplimiento de esta ley ante la PRODECO. Ejercitar la acción pertinente de denuncia ante las autoridades competentes y



poner en conocimiento del Procurador las violaciones ocurridas contra los derechos de consumidores y usuarios; y actuar judicialmente en la defensa colectiva de los derechos que esta ley le confiere a los consumidores y usuarios; todo esto sin perjuicio de la legitimación activa que para estos efectos gocen los organismos de la administración centralizada o descentralizada.

ARTÍCULO 51. Obligaciones. Son obligaciones de las Asociaciones que se dediquen a la defensa de los Consumidores y Usuarios, que reciban fondos de la PRODECO, sin perjuicio de otras que establezcan las leyes:

- a) Rendir informes semestrales de sus actividades a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, dentro de los quince días que sigan al vencimiento de cada semestre del año calendario siempre y cuando se le haya adjudicado por cualquier motivo fondos de la PRODECO directa e indirectamente rendirán sus informes según como lo regule el reglamento respectivo. Dicho informe será remitido por la PRODECO a la Contraloría General de Cuentas.
- b) Estar sujetas a fiscalización de la Procuraduría y de la Contraloría General de Cuentas, cuando se le haya adjudicado por cualquier motivo fondos de la PRODECO directa e indirectamente.

CAPÍTULO III

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PROVEEDORES

ARTÍCULO 52. Derechos de los Proveedores. Sin perjuicio de los establecidos en la Constitución Política de la República y en las demás Leyes del país, son derechos de los proveedores:

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



- c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
- d) A que se respete el debido proceso en todos los procedimientos en donde se diluciden controversias derivadas de una relación contractual entre proveedores y consumidores.
- e) Los demás contemplados en otras leyes del país.

ARTÍCULO 53. Obligaciones de los Proveedores. Sin perjuicio de las contenidas en otras Leyes, son obligaciones de los proveedores y/o prestadores del servicio:

1. Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
2. Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios. En el caso específico de los diferentes medios de transporte colectivo de pasajeros el proveedor esta obligado a contratar póliza de seguro de vida y accidentes que cubran a los usuarios, en caso de fallecimiento o lesiones por hechos de transito ocurridos durante la prestación del servicio.
3. Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
4. Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento, garantía y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público; y en su caso, traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
5. Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
6. Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.



7. Responder por los vicios ocultos que tuvieren los bienes o productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables al personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
8. Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
9. Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad. Y probarle al consumidor, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
10. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, balanzas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
11. Incorporar en todos los listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA).
12. Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
13. Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
14. Extender y cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del consumidor o usuario.
15. Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
16. Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.



17. Resarcir al consumidor y usuario de acuerdo con las Leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
18. Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
19. Proporcionar la información que le sea requerida siempre y cuando la misma este relacionada con el objeto de la investigación o denuncia, en caso necesario, previa autorización judicial.
20. Gestionar la autorización y registro de los Contratos de Adhesión que utilice ante la Procuraduría.
21. Obtener el libro de quejas, ponerlo a la vista y alcance inmediato de los consumidores y usuarios, sin restricción de ninguna naturaleza.
22. Cumplir con las citaciones que le formulen las autoridades de la Procuraduría en la fecha, día y hora señalados.
23. Indicar con caracteres gráficos notorios el consumo de energía de los diferentes productos eléctricos que se le ofrecen al consumidor, en el sentido de apoyar el derecho de elección, en base a la racionalidad económica del consumidor, el ahorro de energéticos y el fomento de la cultura de consumo sustentable.
24. Promover publicidad que contenga los derechos de los consumidores y usuarios y el consumo responsable de bienes y servicios, como parte de la cultura del consumidor y usuario.
25. Las demás contenidas en ésta y otras Leyes del país que le sean aplicables.

ARTÍCULO 54. Prohibiciones a los Proveedores. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras Leyes del país, se prohíbe a los proveedores:

1. El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.
2. La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio. Salvo por voluntad expresa del consumidor y usuario de adquirir un bien o servicio al crédito y no exceda los intereses legales.



3. La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
4. La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
5. La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
6. Promocionar productos ofertados, cuando caducan antes de ocho días de la fecha de su vencimiento, sin perjuicio exponer la salud del consumidor y usuario.
7. El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás Leyes aplicables.
8. La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras Leyes específicas.
9. Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello.
10. Cobrar intereses por mora y recargos superiores a los establecidos por la entidad estatal correspondiente.
11. Efectuar cobros por cheques rechazados en forma desproporcionada. Cobrar multa al cuentahabiente por el rechazo de un cheque.
12. Violar los Derechos de los Consumidores y Usuarios contenidos en esta Ley.
13. Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos sean complementarios, que sean parte de las ofertas comerciales.
14. Condicionar el contrato a que el consumidor o usuario firme en blanco letras de cambio, pagarés, cheques, cualquier tipo de facturas o cualquier otro documento de obligación, pretendiendo considerarlo como anexo al contrato.



15. Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo por parte del consumidor.
 16. Tomar represalias en contra del consumidor o usuario por haber iniciado éstas acciones administrativas o judiciales en su contra.
 17. Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, condición económica, social o política.
 18. Hacer obligatorio el pago de la propina o incluirlo dentro de la factura salvo cuando el consumidor decida dejarla.
- o) El redondeo no será permitido, salvo que el consumidor y usuario decida cederlo.

ARTÍCULO 55. Libro de Quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible un libro de quejas autorizado por la Procuraduría, el cual deberá de ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedo solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas. Los proveedores deberán trasladar, a la Procuraduría, dentro de los primeros cinco días de cada mes fotocopia simple de las quejas planteadas por los consumidores, cuando exista una o más quejas asentadas en el libro en el mes inmediato anterior a la entrega.

ARTÍCULO 56. Central de Llamadas. A efecto de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, la Procuraduría deberá poner a disposición una central de llamadas por medio de la cual los afectados pondrán en conocimiento de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, los actos que vulneren sus derechos.



TITULO IV**DISPOSICIONES ESPECIALES****CAPÍTULO I****INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD**

ARTÍCULO 57. Información Básica. Se considera básica la información relativa a las características de los bienes y productos, así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago, condiciones de adquisición, garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en etiquetas, envolturas, envases y empaques, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en monedas autorizadas en el país y siempre deberá acompañarse de la exhibición de moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan.

ARTÍCULO 58. Exhibición de precios. Los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen. De acuerdo al tipo de actividad. Dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en moneda nacional siempre y podrán los proveedores utilizar adicionalmente las monedas autorizadas en el país.

Todo vendedor a menudeo deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo el precio de venta al consumidor.

ARTÍCULO 59. Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario, cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total, parcialmente



falsa, inexacta, incompleta 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 patrimonio en perjuicio propio o de tercero.

La responsabilidad por publicidad engañosa o falsa, recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, y no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda.

ARTÍCULO 60. Bienes deficientes, usados o reconstruidos. Cuando se ofrezcan al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberá indicarse esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

ARTÍCULO 61. Promociones, ofertas o liquidaciones de temporada. En las ofertas, promociones o liquidaciones de temporada de bienes y servicios, los proveedores deberán indicar en su publicidad, el plazo o en su caso el número de unidades o el volumen de mercaderías a promocionar, así como las condiciones del negocio ofrecido.

Si no se indicare el plazo de duración se entenderá que la oferta, promoción y liquidación de temporada, durará hasta por lo menos un mes contado a partir de la difusión del último anuncio. Cuando se trate de promociones cuyo incentivo consista en la posibilidad de participar en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o montos, la forma del concurso o sorteo, el número de premios indicando en qué consisten y el plazo en que se podrán reclamar, las demás estipulaciones deberán regularse por la ley en la materia.



El anunciante está obligado a difundir los resultados de los concursos o sorteos inmediatamente después de efectuados por medios idóneos.

ARTÍCULO 62. Incumplimiento de ofertas, promociones o liquidaciones de temporada. Si el proveedor que hubiere anunciado una oferta, promoción o liquidación de temporada, no cumple con lo anunciado de conformidad con lo establecido en el artículo anterior, el consumidor o usuario podrá optar por una de las acciones siguientes:

- a) Exigir en forma directa al proveedor, el cumplimiento de la obligación.
- b) Aceptar la prestación de otro bien similar o de igual precio. Si el bien es de mayor precio, el consumidor o usuario tendrá que pagar la diferencia.
- c) La rescisión del contrato. Si hubiere pagado anticipadamente el precio en forma total o parcial, éste deberá ser devuelto en forma inmediata.

ARTÍCULO 63. Advertencias. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz, sin ambigüedades y caracteres grandes y notorios.

ARTÍCULO 64. Prohibiciones. Quedan absolutamente prohibidos los convenios o cualquier otra forma de colusión entre proveedores y publicistas para restringir la información que se pueda proporcionar a los consumidores.

ARTÍCULO 65. Facultades de la Procuraduría. Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría deberá:

- a) Ordenar al proveedor que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de esta Ley y en su caso, al medio que la difunda.



- b) Ordenar que se corrija la información o publicidad que viole las disposiciones de esta Ley en la forma que se considere necesario;
- c) Ordenar se realicen las aclaraciones necesarias, cuando se suspenda la publicidad para que el consumidor pueda contar con información veraz.
- d) Imponer las sanciones correspondientes.

Para los efectos de las literales a y b, deberá concederse al infractor la garantía de audiencia que establece esta ley.

Cuando la Procuraduría instaure algún procedimiento administrativo relacionado con la veracidad de la información, podrá ordenar al proveedor que en la publicidad o información que se difunda, se indique que la veracidad de la misma no ha sido comprobada ante la autoridad competente.

CAPÍTULO II

SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ARTÍCULO 66. Información de productos peligrosos. Los proveedores de productos cuyo uso resulten peligrosos para la vida, la salud ó integridad física y la seguridad de los bienes de los consumidores, usuarios y de los animales, deberán incorporar en los mismos, instructivos o anexos de advertencias e indicaciones necesarias para que puedan ser utilizados con la mayor seguridad posible. En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando previamente al consumidor o usuario y a quienes puedan verse afectados por tales riesgos para que se tomen las medidas preventivas que correspondan, sin perjuicio de las responsabilidades penales en que se incurra.

ARTÍCULO 67. Información al consumidor o usuario. El proveedor, que posterior a la introducción y venta de un bien o servicio en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o



riesgos para la salud en el uso del mismo, o que se encuentre prohibido su uso en otros países, especialmente en el caso de alimentos, medicamentos, plagüicidas y otros, deberá comunicarlo inmediatamente al órgano estatal competente y a la Procuraduría e informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios, como mínimo dos publicaciones en un diario de mayor circulación y por los mismos medios de comunicación empleados para promover el producto, sobre la existencia de tales riesgos y peligros, y deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes los hubieren adquirido. En casos especiales en donde se hubiere causado un daño grave a los consumidores o usuarios, el proveedor responsable deberá indemnizar a los mismos en la forma legal que corresponda.

ARTÍCULO 68. Cumplimiento de normas y reglamentos técnicos. Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas u otros productos que puedan incidir o afectar la salud humana, deberán cumplir estrictamente con las normas y reglamentos técnicos contenidos en el código de salud, convenios internacionales y regulaciones dictadas por las autoridades ministeriales, que son de cumplimiento obligatorio en todo el territorio nacional

ARTÍCULO 69. Fecha de Producción y Vencimiento. Deberá constar en el empaque o envase en forma claramente visible de las medicinas o alimentos, bebidas o de cualquier otro producto de consumo, las fechas de producción y de vencimiento de los mismos, en su caso, así como las reglas para su uso; de acuerdo a la normativa especial vigente.

ARTÍCULO 70. Advertencias. Cuando se trate de productos farmacéuticos, plagüicidas, insecticidas, tóxicos u otros nocivos para todo ser viviente, deberá incorporarse en los mismos o en instructivos anexos, advertencia en idioma español para que su empleo se haga con la mayor seguridad posible para el consumidor o usuario.



000142

ARTÍCULO 71. Defectos de los Bienes: En caso de constatarse que un bien de consumo adolece de un defecto que constituye un peligro o riesgo, el proveedor del mismo deberá retirarlo del mercado o sustituirlo por otro a su costo. En todo caso el proveedor deberá devolver al consumidor y/o usuario lo pagado por el producto, contra la presentación de este en su respectivo envase cuando proceda y el documento que acredite la adquisición del mismo. Así deberá informarse el uso de productos transgénicos, para el consumidor pueda ejercer su derecho de elección de consumo.

ARTÍCULO 72. Responsabilidad solidaria: Declarada judicialmente la peligrosidad de un bien o servicio o su toxicidad en niveles considerados nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños y perjuicios que de su consumo o uso se deriven, serán responsabilidad del productor o importador o distribuidor o prestador del servicios o en su caso quien resulte responsable de acuerdo a la ley.

ARTÍCULO 73. Daños y Perjuicios. Quien incumpla las obligaciones consignadas en los artículos de este capítulo, deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las Leyes del país.

Si los hechos fueran constitutivos de delito, se presentará la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público para los efectos respectivos.

CAPÍTULO III

NORMALIZACIÓN Y METROLOGÍA

ARTÍCULO 74. Reglamentación Técnica y Metrología. En caso de ausencia de la reglamentación técnica, procedimientos de inspección y verificación metrológica, la PRODECO actuará de oficio o conjuntamente con la autoridad responsable podrá consultar a organismos internacionales que se dediquen a la regulación y metrología legal, a fin de establecer una norma o reglamento técnico para el



aseguramiento de la calidad, cantidad de los productos, bienes, servicios y a la vez solicitará al Ministerio que compete la elaboración de los mismos, plazo que no podrá exceder de noventa días, a partir de la fecha de su solicitud.

Si la norma existiere la PRODECO, podrá celebrar convenios interinstitucionales en los que establezcan la implementación de políticas encaminadas a la inspección y verificación de los productos, bienes, servicios nacionales y/o extranjeros para cumplir con la reglamentación técnica, procedimientos de inspección y verificación metrológica, para la protección de los consumidores, o para la prevención de prácticas que puedan inducir a error.

CAPÍTULO IV

DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO

ARTÍCULO 75. Operaciones de Crédito. En todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la información siguiente:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, indicando claramente la diferencia entre efectuar el pago al contado o al crédito; dando a conocer, en caso de existir los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta al contado y a plazos.
- b) La tasa de interés, la tasa de interés moratoria y el procedimiento para establecerlos, esto deberá quedar indicado en forma explícita.
- c) De utilizar una tasa fija, se informará al consumidor o usuario el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará por anticipado sobre la regla de ajuste de la tasa, este interés variable no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre la tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por éste.
- d) Las opciones respecto del número de pagos, su monto y periodicidad.



- e) El procedimiento según el cual se calcularán los costos y gastos que genere la cobranza por incumplimiento del pago de los saldos pendientes.
- f) El interés total y los gastos administrativos a pagar por el producto o servicio al crédito, que no podrá ser desproporcionada con relación a lo regulado por las instituciones estatales correspondientes.
- g) El derecho que tiene el consumidor o usuario a pagar anticipadamente el saldo del crédito total o parcialmente, con la consiguiente reducción proporcional de los intereses y la liquidación de los cargos y costo de esta operación.
- h) Las demás condiciones del crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes, que deberán ser regulados por las leyes en la materia.
- i) Para el caso de las entidades financieras, deberán indicar sus tasas de interés pasivas, las mismas no podrán alejarse de forma desproporcionada de la tasa inflacionaria.
- j) Los cobros realizados en calidad de arras, no podrán exceder al cobro pactado por gastos administrativos, salvo que a los productos se les aplique un cálculo que cubra la depreciación o destrucción del artículo comprado.

ARTÍCULO 76. Intereses. Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos pendientes del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo entre las partes.

Quedan totalmente prohibidos la desproporción de los intereses con el tipo máximo que fije la ley, aun cuando los réditos se encubran o disimulen bajo otras denominaciones.

ARTÍCULO 77. Documentación de las operaciones de crédito. Las operaciones a que se refiere el presente capítulo debe constar en documentos cuya copia se entregará al consumidor y usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante. En tales documentos se señalará específicamente todos los datos establecidos para las operaciones de crédito en esta ley y la fecha en que se entregará en producto o será prestado el servicio.



CAPÍTULO V

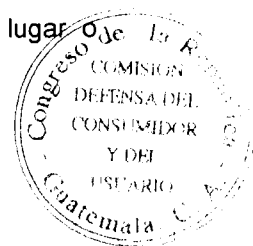
000145

DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES CON BIENES INMUEBLES

ARTÍCULO 78. Bienes inmuebles: Todos los actos relacionados con la compra venta de bienes inmuebles, cuyos proveedores sean lotificadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa de habitación, se regirán por esta ley y por las demás disposiciones vigentes.

ARTÍCULO 79. Obligaciones Especiales: El proveedor deberá poner a disposición del consumidor lo siguiente:

- a) En caso de compra venta a futuro, el proveedor deberá poner a la vista del comprador el diseño de construcción del complejo habitacional completo y en particular el del bien inmueble objeto de la transacción, así como las maquetas respectivas y en su caso, la casa modelo.
- b) La documentación que acredite la propiedad de la finca matriz de que se trate. Así mismo, deberá informar sobre la existencia de gravámenes que afecten a la misma, los cuales deberán quedar cancelados al momento de la firma del instrumento público respectivo.
- c) Todo proveedor o sus delegados, dependientes o empleados deben acreditar ante los posibles compradores su personalidad y la autorización para la promoción y la venta del bien inmueble que se ofrece.
- d) Poner a la vista de los posibles compradores las autorizaciones, licencias o cualquier otro permiso necesario de acuerdo a las leyes, expedidos por las autoridades correspondientes para la construcción, relacionadas a las especificaciones técnicas, de seguridad, uso de suelos, clase de materiales utilizados en la construcción, así como de los servicios públicos con los que contará el complejo habitacional si fuere el caso.
- e) Información sobre las características del inmueble, como son: La extensión del terreno, la superficie construida, el tipo de estructura, las instalaciones, acabados, accesorios, lugar, lugares de estacionamiento, áreas de uso de común.



- f) Brindar información veraz, clara y oportuna al consumidor y evitar hacer referencia a otros documentos en contratos que se suscriban o incorporar frases confusas en la información que se proporciona. Es responsable el proveedor de sus dependientes y de cumplir con lo acordado al consumidor y usuario.
- g) Las opciones de pago que puede elegir el consumidor, especificando el monto total a pagar en cada una de ellas. Así también deberá informársele el tipo de crédito de que se trata, la proyección del monto a pagar que incluye en su caso: la tasa de interés, pólizas de seguros, comisiones, cargos e impuestos.
- h) Toda la documentación correspondiente, que acredite la legalidad en la prestación y permanencia de los servicios de agua potable, energía eléctrica, pavimentación, áreas verdes y demás áreas de uso común.
- i) Toda la información clara y efectiva de que persona individual o jurídica se hará cargo de la administración de los complejos habitacionales

ARTÍCULO 80. Rescisión El comprador de un bien inmueble en caso constatare que sobre el bien inmueble existe un vicio oculto, deberá recurrir al procedimiento establecido en el Código Civil en torno a la rescisión de los contratos. Con el objeto de proteger al consumidor o comprador los proveedores de bienes inmuebles deberán extenderle al consumidor o usuario el respectivo certificado de garantía, el proveedor deberá enviar copia del mismo a la Procuraduría dentro de los treinta días de extendido el mismo.

ARTÍCULO 81. Intervención de la Procuraduría. Cuando las disposiciones de esta ley y las que aplicaran sean contravenidas por los proveedores de bienes inmuebles o por cualquier razón se vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, la Procuraduría podrá iniciar las acciones legales correspondientes.



CAPÍTULO VI

DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

ARTICULO 82. Prestadores de Servicios. Para los efectos de esta Ley se debe de entender que la misma es aplicable a todas las entidades, bancarias, financieras, de seguros, de depósitos generales y cooperativas de ahorro y crédito y otras que se dediquen a la prestación de este tipo de servicios financieros en general, que tengan relación directa o indirecta con los usuarios de las mismas, en todas sus relaciones contractuales y siempre que las Leyes específicas no contengan disposiciones contrarias a esta Ley.

ARTICULO 83. De las denominaciones. En todos los documentos emitidos por las entidades arriba descritas deberán constar el nombre comercial y el nombre registrado en los Registros públicos utilizados por la entidad de que se trate. Todos los contratos de adhesión utilizados por estas entidades deberán cumplir con lo dispuesto en la presente Ley.

ARTICULO 84. Intervención. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario queda plenamente facultada, para intervenir en los asuntos que tengan relación directa o indirecta con los usuarios de las mismas, separada o conjuntamente con la entidad estatal rectora en la materia bancaria, financieras, de seguros, de depósitos generales y de cooperativas de ahorro y crédito y otras que se dediquen a la prestación de este tipo de servicios financieros en general, en todos aquellos hechos denunciados por usuarios inconformes con las entidades prestadoras de servicios financieros, en los asuntos estrictamente de su competencia, de conformidad con esta Ley y las Leyes específicas.

Y en los siguientes casos:



- a) Cuando no se entreguen al cumplirse el contrato, la cancelación legal, los títulos valores u otros documentos que fueron suscritos por el consumidor al momento de la contratación. Salvo que hubiere incumplimiento al pago de lo estipulado en el contrato.
- b) Cuando se obligue al consumidor o usuario al pago adicional a la cancelación del contrato.
- c) Cuando no se informe por escrito al solicitante de un crédito, si este lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado.
- d) Cuando se emita tarjeta de crédito al consumidor o usuario que no haya solicitado o autorizado expresamente.
- e) Cuando se otorgue un crédito, extrafinamiento, ampliación o cualquier otro producto financiero sin exigir las garantías de la capacidad de pago y la autorización expresa del solicitante.
- f) Cuando se apliquen pagos o se utilicen garantías para otras obligaciones a cargo del consumidor y no correspondan a las pactadas previamente en el contrato o que el consumidor no haya autorizado posteriormente.

Fuera de lo estipulado por esta ley se aplicara lo regulado por las leyes en la materia en protección al consumidor y usuario.

ARTICULO 85. Formalidades. Para el perfeccionamiento legal de los servicios financieros solicitados por los usuarios, que no sean objeto de contratos de adhesión, se faculta a los usuarios a elegir al Notario de su preferencia, y la entidad prestadora del servicio pondrá a disposición del mismo la o las minutas que estime oportunas, ello sin perjuicio que la entidad prestadora del servicio pueda ofrecer al usuario este beneficio.

Para los efectos de lo anterior todo Notario queda obligado a emitir la factura correspondiente y el usuario adjuntara la misma al testimonio del instrumento público de que se trate.



ARTICULO 86. De los Reclamos. Las entidades financieras tienen la obligación para con sus usuarios de atender todos sus reclamos, disponiendo de una ventanilla específica para el efecto y solamente bastará que el usuario ponga en conocimiento de la entidad su inconformidad para que esta le de un tramite sencillo, notificándole la resolución por escrito en un plazo no mayor de ocho días.

ARTICULO 87. Nulidad de Condiciones Contractuales. Ninguna entidad financiera podrá incorporar dentro de sus contratos cláusulas que tiendan a disminuir, viciar o tergiversar los derechos de los usuarios o que se opongan a las Leyes vigentes en el país. De consiguiente toda cláusula que tienda a disminuir o tergiversar los derechos de los consumidores es nula de pleno derecho y no causa efecto legal alguno.

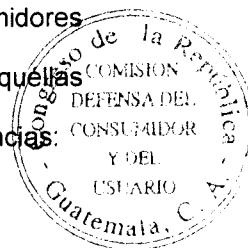
ARTICULO 88. Facultades del Usuario. Los consumidores y usuarios que se consideren afectados por la prestación de algún servicio financiero podrán accionar legalmente para plantear la reclamación de los daños y perjuicios que se les pudieren ocasionar. En estos casos se entiende que la carga de la prueba la tendrá la entidad prestadora de servicios financieros.

En todos los juicios en los que se persiga el reclamo del pago de daños y perjuicios la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, deberá ser tenida como parte.

CAPÍTULO VII

DE LAS OPERACIONES CONTRACTUALES EFECTUADAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS Y CUALQUIER OTRA TECNOLOGÍA

ARTÍCULO 89.- Compras Electrónicas. Toda relación contractual entre proveedores y consumidores que se origine mediante sistemas electrónicos y todo tipo de tecnología se deberá aplicar todas aquellas normas que sean favorables al consumidor y usuario y además se aplicaran las siguientes exigencias:



1. El proveedor bajo su responsabilidad personal, utilizará la información proporcionada por el consumidor con estricta confidencialidad, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o a requerimiento de autoridad judicial.
2. Previo a la celebración de la transacción, el proveedor informará al consumidor o usuario, los elementos técnicos a utilizar para brindar su seguridad y confidencialidad de la información proporcionada y los mecanismos o procedimientos para el resguardo de la privacidad.
3. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto a las características de los bienes o servicios, por lo que deberá cumplir integralmente lo relativo a las disposiciones sobre la información y publicidad de los productos y servicios que ofrezca, mismos que se encuentran contenidos en la presente Ley.
4. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información, sobre los términos, condiciones, costes, todo tipo de pago adicional, en su caso, forma de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor.
5. El proveedor respetará la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos o servicios que desea, así como la de no recibir avisos comerciales, sin su previo consentimiento.
6. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicidad que no proporcionen al consumidor toda la información veraz, clara y suficiente sobre los bienes o servicios ofrecidos, por lo tanto queda totalmente prohibido cualquier modalidad de información o comunicación que al compararse con el bien o servicio muestren que sea total o parcialmente falsa, inexacta, incompleta, 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 patrimonio en perjuicio propio o de terceros, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población, con necesidades específicas, además cuando sea necesario deberán incorporar los mecanismos necesarios que adviertan cuando la información no sea apta para esos sectores de la población. Para lograr el cumplimiento de esta disposición la Procuraduría podrá



monitorear permanentemente los medios utilizados, así como tomar todas las medidas que considere oportunas y adecuadas.

CAPÍTULO VIII

DE LAS GARANTÍAS

ARTÍCULO 90. Garantías. La expresión "garantizado" o "garantía" o cualquier frase, Leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en que consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

ARTÍCULO 91. Condiciones de la garantía. Cuando el consumidor o usuario adquiera un bien nuevo de consumo duradero o reconstruido, el proveedor deberá extender un certificado de garantía de uso o funcionamiento con los requisitos señalados en el artículo anterior. Los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico, adecuado y el suministro de partes y repuestos, sin costo adicional para el consumidor o usuario, mientras dure la garantía, cuando sea un desperfecto de fábrica.

En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los treinta días posteriores a la entrega del producto al consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los treinta días, se tomará como tiempo admitido.

ARTÍCULO 92.- Condiciones. Las garantías ofrecidas por los proveedores de bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo. El texto deberá incluir: Las condiciones, formas y plazos de la garantía de que se trate, los términos de funcionamiento de la misma, las responsabilidades y compromisos que asume el proveedor, las obligaciones



000152

consumidor, la forma en que debe hacerse efectiva la garantía, las condiciones de uso del bien o servicio y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden. La póliza deberá entregarse al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.

ARTÍCULO 93. Omisión. Cuando en el producto o servicio no se especifiquen los requisitos establecidos en el artículo anterior, se entenderá que la garantía es por seis meses, como mínimo.

ARTÍCULO 94. Obligaciones de Proveedores. Los proveedores deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y repuestos, así como del servicio de reparación, mientras la garantía se encuentre vigente.

Los consumidores pueden optar por solicitar la restitución del bien o los servicios contratados, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella. Cuando el consumidor opte por la rescisión del contrato, una vez realizado el peritaje respectivo y cuyo dictamen sea a favor del consumidor o usuario, el proveedor sin trámite alguno tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado, sin perjuicio de que el consumidor pueda requerir si lo justifica legalmente, el pago de los daños y perjuicios que pudieron ocasionar, reclamo que deberá ventilarse ante el órgano jurisdiccional competente. En caso de que el consumidor opte por la restitución o reparación del bien o servicio, el proveedor estará también obligado a efectuarla sin trámite alguno.

ARTÍCULO 95. Plazo de Reparación. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas en virtud de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien haya sido reparado se deberá dar la garantía al trabajo realizado. En el caso de la restitución del bien, se entenderá que la garantía inicia desde el momento en que el consumidor adquiere el nuevo bien.



000153

ARTÍCULO 96. Acreditación. Cuando el consumidor acuda a la Procuraduría fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar fehacientemente que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo.

CAPÍTULO IX

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 97. Obligaciones. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos dichos servicios.

Todo prestador de servicios deberá exhibir al público en el lugar donde se presta el mismo poniendo a la vista la tarifa de los servicios ofrecidos con caracteres claramente legibles. No están sujetos a esta disposición los servicios que por su naturaleza no estén sujetos a precios uniformes.

ARTÍCULO 98. Servicio de Reparación. Si el servicio fuera de mantenimiento, reparaciones de bienes, el proveedor deberá especificar en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la descripción del bien a reparar o trabajo a realizar en caracteres grandes.

Antes de ser entregado un bien que haya sido reparado, el mismo deberá ser probado en presencia del usuario, previamente a ser recibido.

ARTÍCULO 99. Personas dedicadas a reparación. Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y repuestos nuevos y apropiados para el bien de que se trate.



salvo que el consumidor autorice expresamente que se utilicen usados, por medio de documento escrito y firmado por el consumidor y usuario. Lo cual deberá quedar constancia en la factura respectiva.

ARTÍCULO 100. Garantía del Servicio. Al momento de realizar cualquier tipo de mantenimiento o reparación el proveedor deberá dar garantía del servicio realizado. Si la Procuraduría estima que es procedente el reclamo, requerirá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o en su defecto la devolución de lo pagado por éste al proveedor, sin perjuicio de que el consumidor pueda reclamar los daños y perjuicios que se deriven y que comprueben legalmente del mal servicio, reclamo que deberá ventilarse ante el órgano jurisdiccional competente.

ARTÍCULO 101. Abandono de bienes. Se tendrán por abandonados a favor del proveedor de los servicios, los bienes entregados para su reparación, cuando no sean reclamados por el consumidor o usuario en el plazo de un año, salvo acuerdo en contrario o causas de fuerza mayor que imposibiliten al consumidor o usuario presentarse a retirar el bien. En todo caso después de 30 días de no retirarse el bien, el proveedor podrá requerir el pago de la reparación, almacenaje y custodia del mismo, previo a su retiro, pero la cantidad a cobrar por el almacenaje y custodia, no podrá exceder el ciento por ciento del valor de la reparación, salvo bienes que por su naturaleza ameriten tratamiento especial. El proveedor deberá informar siempre por escrito estas condiciones en caracteres grandes y claros.

CAPÍTULO X

SERVICIOS PÚBLICOS

ARTÍCULO 102. Precios. Para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se observará lo regulado en las Leyes específicas correspondientes a cada servicio. La Procuraduría velará por el



cumplimiento de las leyes que fijen las tarifas, tasas, precios, cánones, y otras contraprestaciones por servicios públicos.

ARTÍCULO 103. Instrumentos y Unidades de Medición. La Procuraduría en los casos de denuncia del mal funcionamiento, alteración, u otra actividad que afecte la respuesta de los instrumentos de medición utilizados en las transacciones comerciales que afecten sus legítimos intereses económicos, en la protección de la vida humana, animal o que perjudique al medio ambiente deberá coordinar con la unidad de inspección y verificación en materia de metrología legal del Centro Nacional de Metrología la inspección y verificación de dichos instrumentos y en caso de controversias relacionadas con unidades de medidas el sistema a aplicar será el sistema internacional de unidades de uso oficial y obligatoria en todo el territorio nacional.

ARTÍCULO 104. Facturación: Cuando una empresa de servicio público, facture en un importe que exceda en un cincuenta por ciento el promedio de consumo efectivo del usuario en los doce meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación.

En tal caso, el consumidor o usuario deberá abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio, amparado por una resolución judicial cautelar solicitada por la PRODECO a Juez competente. Para los efectos de ejercer este derecho el consumidor o usuario deberá presentar, en un plazo no mayor de diez días después del vencimiento de la factura en cuestión, como mínimo los correspondientes a los cuatro meses inmediatos anteriores a la objetada.

En caso de que el proveedor demuestre fehacientemente, que no hubo error en la medición, podrá cargar el saldo pendiente en el próximo cobro dando aviso anticipadamente al consumidor o usuario.

ARTÍCULO 105. Indemnización. En el caso que la empresa prestadora reclame el pago de una suma indebida al consumidor, la misma deberá indemnizarlo acreditando a favor de éste una cantidad idéntica a la reclamada indebidamente, la que deberá hacerse efectiva a partir de la factura inmediata siguiente.



ARTÍCULO 106. Cumplimiento de Obligaciones. Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, agua potable, telecomunicaciones, o aquellos que la Procuraduría establezca, el sólo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento. Este artículo no será aplicable a favor del consumidor que por incumplimiento de pago de tres cuotas o más le haya sido suspendido el servicio.

ARTÍCULO 107. Calidad en el Servicio Público. La Procuraduría queda obligada a mantener programas de trabajo que garanticen la adecuada atención a los usuarios en los servicios públicos, así como la prestación de servicios prestados por el Estado. La forma como se realizará quedará establecida en el reglamento correspondiente.

CAPÍTULO XI

DE LOS TIEMPOS COMPARTIDOS

ARTÍCULO 108. Contrato. Todo acuerdo unilateral que incluye la prestación de un servicio de tiempo compartido se considera como un contrato de adhesión, salvo prueba en contrario.

La calificación jurídica de tiempo compartido se hará conforme a los usos y prácticas comerciales independientemente de la denominación que le den las partes.

ARTÍCULO 109. Contenido del Contrato: Para su registro el contrato debe contener, además de lo estipulado en el capítulo de los contratos de adhesión los siguientes requisitos:

- a) Nombre y domicilio del proveedor.
- b) El lugar o lugares en el que se prestarán los servicios.
- c) Exposición clara de los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores.
- d) Obligaciones del proveedor.



- e) La totalidad de los costos que tendrán los servicios. Incluyendo pagos por cualquier concepto que debe efectuarse para recibir el servicio.
- f) Tiempo de vigencia.
- g) Las opciones de intercambio con otros prestadores de servicios y la especificación de los costos adicionales, si los hubiere.
- h) La prohibición concreta del prestador de servicios de costes que no se encuentren expresamente impresos en el contrato, debidamente autorizado.
- i) La Prohibición expresa al prestador del servicio de cobrar cantidad alguna por terminación unilateral del contrato, así como de efectuar incrementos en cualquier cuota que no haya sido pactada en el contrato.

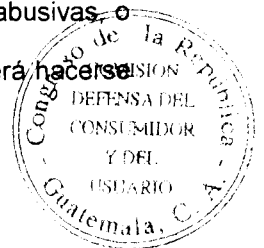
Queda prohibida la firma de cualquier tipo de título de crédito, que se anexe o que tenga relación con el contrato principal, bastando la firma del contrato para perfeccionar la relación comercial. Esta circunstancia podrá invocarse como excepción contra la acción cambiaria que se pretendiere ejecutar.

El prestador del servicio está obligado a rescindir el contrato cuando el consumidor y/o usuario haga en tiempo el uso de su derecho de retracto.

CAPÍTULO XII

PROTECCIÓN CONTRACTUAL

ARTÍCULO 110. Contrato de Adhesión. Todo contrato de adhesión celebrado en la República de Guatemala, para su validez, deberá estar escrito en idioma español, con tipo de letra legible y clara, como mínimo diez puntos, y con las firmas legalizadas por notario, y además no podrá incluir prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones no equitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que violen las disposiciones de esta Ley. Así mismo no deberá hacerse



relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción.

Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario.

Todo contrato de adhesión previo a ser suscrito por las partes necesariamente deberá ser autorizado por la Procuraduría.

No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las Leyes establezcan.
- b) Establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.
- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean imputables.
- d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios.
- g) Cuando el proveedor no entregue las copias correspondientes al consumidor de la forma que establezca la presente ley.



000158

- h) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados, cuando se compruebe que existió vicio oculto o mala fe de parte del proveedor.
- i) Desnaturalicen las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;
- j) Renuncien anticipadamente a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores o usuarios o que, que de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte.
- k) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio de uno de los otorgantes.
- l) Establezca la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor. Se entenderá que existe voluntad del consumidor cuando el proveedor notifique por escrito al consumidor y usuario de la finalización del contrato como mínimo treinta días antes de su finalización y este no manifieste por escrito su voluntad de no renovarlo.
- m) Cuando imponga cualquier medio alternativo de solución de controversias surgidas durante la vigencia del contrato.
- n) Obliguen al consumidor a contratar servicios adicionales al mismo proveedor.
- o) Establezcan términos de prescripción inferiores a los legales.
- p) Induzcan al consumidor y usuario a renunciar o desistir de las acciones legales que le pudieran corresponder en contra del proveedor, cuando estas procedan.
- q) El proveedor pretenda la prescripción de sus obligaciones con consentimiento del consumidor o usuario en cuanto a las acciones legales que se puedan enderezar en su contra.
- r) Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta Ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

Para los efectos de esta Ley se deberá entender como cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe causen daños o perjuicio del consumidor un desequilibrio en los derechos y obligaciones de ambas partes.

El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta: la naturaleza de los bienes, servicios u objeto del contrato, circunstancias que concurren en el momento de su celebración y las



cláusulas del mismo o de otros documentos que éste dependan. Serán nulas ipso jure las cláusulas, condiciones y estipulaciones que infrinjan las disposiciones de la presente.

ARTÍCULO 111 Registro. Todo contrato de adhesión sujeto a registro deberá contener una cláusula en la que se exprese que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos.

Dichos contratos deberán contar con un número de registro otorgado por la Procuraduría. Así mismo los proveedores deberán hacer referencia a la resolución de su inscripción en el encabezado del contrato.

Una vez registrado ante la Procuraduría, el proveedor deberá remitir un ejemplar del referido contrato para su control y archivo.

Todo contrato suscrito entre proveedor y consumidor y usuario, previo a la autorización del nuevo contrato por la PRODECO, tendrá plena validez durante su vigencia.

El procedimiento y plazos para la autorización de los contrato de adhesión por la PRODECO, se establecerá en el reglamento respectivo.

ARTÍCULO 112. Acuerdo de Arbitraje. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: "ESTE CONTRATO INCLUYE ACUERDO DE ARBITRAJE", asimismo deberá explicarse al consumidor en que consiste este por escrito y los costos del mismo, para que pueda contar con información veraz clara y oportuna para ejercer su derecho de elección.

Únicamente se podrá ir por esta vía cuando el proveedor y el consumidor voluntariamente expresen por escrito su consentimiento de acudir al arbitraje. Si se deciden por esta alternativa, se entenderá por desistida la acción iniciada ante la PRODECO.



ARTÍCULO 113. Interpretación. Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo con el contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley.

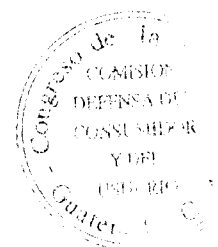
Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría y el utilizado por el proveedor en perjuicio de los consumidores y usuarios, se tendrá por no puesto y será nulo de pleno derecho.

Cualquier modificación que el proveedor pretenda realizar sobre un contrato de adhesión existente, dicho instrumento deberá contar con la autorización previa de la Procuraduría, entendiéndose que deberá requerir nuevo registro del mismo.

ARTÍCULO 114. Copia de Contratos de Adhesión: De todo contrato de adhesión deberá entregarse en el acto copia simple e íntegra a las partes que lo hubieran suscrito. Dentro del plazo de cinco días hábiles el proveedor deberá de entregar copia que incluyan las firmas legalizadas de los otorgantes.

ARTÍCULO 115. Derecho de retracto. El consumidor tendrá derecho a retractarse dentro un plazo no mayor de ocho días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha que este se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio.

Si el consumidor hubiese hecho uso el derecho de retracto dentro del plazo establecido y el proveedor hubiere incurrido en gastos administrativos del uso del bien o servicio deberá comprobarlos, en cuyo caso el cobro será proporcional a los consumos o gastos realizados.



CAPITULO XIII

DE LA VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

ARTÍCULO 116. Inspectorías. La Procuraduría practicará la verificación y vigilancia que sean necesarias a través de las Inspectorías que para tal efecto deberá crearse y cuyas funciones quedarán establecidas en el reglamento correspondiente.

ARTÍCULO 117. De las verificaciones y monitoreos. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta Ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados, están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares de venta o atención al público objeto de la verificación.

En caso de que el proveedor no autorice el ingreso del personal a las áreas de producción, empaque, almacenamiento y otras áreas sujetas de ser verificadas la Procuraduría deberá solicitar a Juez competente las ordenes de allanamiento respectivas.

Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta Ley, excepto cuando se demuestre que la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez

ARTÍCULO 118. Denuncia. Cualquier persona individual o jurídica, nacional o extranjera podrá denunciar ante la Procuraduría, sus dependencias o funcionarios las violaciones a las disposiciones de esta Ley, denuncia que podrá hacerse por cualquier medio, pero en todo caso el denunciante debe de indicar su



nombre, residencia o lugar para recibir notificaciones, la relación de los hechos que denuncia y la ubicación del denunciado.

ARTÍCULO 119. Coordinación. La Procuraduría podrá requerir la intervención de cualquier otra entidad, Proveedores, Organismos del Estado y otros funcionarios de alto nivel administrativo titulares, de órganos o representantes de entidades estatales que tenga relación con el hecho denunciado y éstas quedan obligadas a prestárselo, a efecto de basar la verificación o vigilancia con criterios técnicos adecuados y en su caso podrá tomar las muestras necesarias para los análisis o muestreos que considere oportunos.

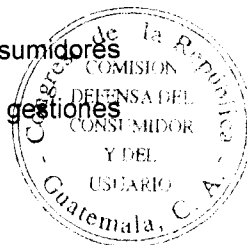
ARTÍCULO 120. Acreditación. La verificación o vigilancia de que se trate deberá ser acreditada por los funcionarios de la Procuraduría ante el proveedor con la orden emitida por la Procuraduría, la cual deberá ser exhibida y entregada a éste. Si éste se negare a recibirla, tal circunstancia se asentará en el acta respectiva, en la cual deberá hacerse constar todos los pormenores de la diligencia.

ARTÍCULO 121. Información. Cuando con motivo de una verificación o vigilancia se detecten violaciones a esta Ley y demás legislación aplicable, se podrá ordenar que se informe al público en general sobre los vicios de los que adolecen los bienes o productos que ofrece el proveedor objeto de la verificación o vigilancia.

CAPITULO XIV

PROGRAMAS DE TUTELA

ARTÍCULO 122. Programas de tutela. La Procuraduría 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 ser operativa la función de protección antes indicada, la Procuraduría deberá implementar los siguientes programas:

- a) Defensa legal del consumidor o usuario.
- b) Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
- c) Educación y orientación al consumidor o usuario.
- d) Apoyo técnico a las organizaciones de consumidores y usuarios.
- e) Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y usuarios.
- f) Cooperación con entidades públicas y privadas que regulen el funcionamiento de un prestador de un bien o servicio, para lograr mejorar las condiciones del consumidor y usuario.
- g) Estudios de medición estadísticos de satisfacción en la prestación de un bien o servicio.
- h) Estudio, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas Leyes o reformas a las mismas para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

ARTÍCULO 123. Áreas de Investigación. Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con más énfasis las áreas siguientes:

- a) Derechos del consumidor o usuario
- b) Publicidad engañosa.
- c) Operaciones de crédito
- d) Obligaciones en la prestación de servicios.
- e) Garantías comerciales
- f) Metodología de información
- g) Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios
- h) Productos y servicios que integran la canasta básica, vital y esencial familiar.



CAPITULO XV
DE LAS INFRACCIONES

ARTÍCULO 124. Infracción. Las infracciones a las disposiciones de la presente Ley, convenios y tratados suscritos y ratificados por Guatemala, y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente título, previo a haberse agotado el debido proceso, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

Comete infracción a las disposiciones de la presente Ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Los funcionarios y empleados de la Procuraduría que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad

ARTÍCULO 125. Responsabilidad de las infracciones. Son responsables directos de las infracciones contenidas en esta Ley: Los propietarios, representantes legales de éstos, ejecutivos, funcionarios o cualquier otra persona individual o jurídica que actúe en nombre del proveedor en la celebración de las relaciones contractuales previstas en esta Ley

ARTÍCULO 126. Clasificación de las infracciones. Las infracciones a que se refiere esta Ley se clasifican en: leves, graves y gravísimas.



ARTÍCULO 127. Infracciones Leves. Son infracciones leves las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

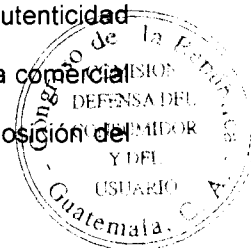
- 1) No exhibir de manera visible el monto total a pagar en los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor;
- 2) Limitar por cualquier medio la libertad de elección del bien o servicio;
- 3) Limitar por cualquier medio la libertad de contratación;
- 4) El no aceptar la devolución de los bienes que el consumidor le haga, cuando los mismos los haya enviado sin el requerimiento de éste.
- 5) Negarse a prestar servicios que se la hayan ofrecidos al consumidor y usuario.
- 6) Omitir el uso del idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento, garantía y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- 7) El no traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- 8) El negarse a probar al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- 9) El negarse a atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- 10) Cobrar intereses por mora y recargos que no se encuentren acordes a lo establecido por el sistema bancario nacional.
- 11) El obstruir el acceso al libro de quejas a consumidores, usuarios o autoridades de la Procuraduría.
- 12) El no incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas, envases, anuncios de prensa, radio, televisión, o medios informáticos y de cualquier otra naturaleza, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, sin incluir los impuestos.
- 13) No contar con el libro de quejas, u omitir ponerlo a la vista y al alcance inmediato de los consumidores y usuarios.
- 14) Incumplir con las condiciones de entrega y plazos que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor.



- 15) El negarse a proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- 16) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en que se otorga un crédito.

ARTÍCULO 128. Infracciones graves. Son infracciones graves las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

- 1) Omitir o distorsionar la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, al momento de explicarle al consumidor y usuario información al momento de la venta, omitiendo además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también los precios, características cualidades y contenido.
- 2) Negarse a la reposición del producto o por la devolución del precio que se haya pagado
- 3) Negarse a la devolución de lo pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- 4) El no cumplir con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente o no garantizar los productos o servicios que ofrecen.
- 5) No entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de publicidad.
- 6) El no indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- 7) Omitir entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- 8) El negarse a devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles.
- 9) Incumplir en omitir explicaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- 10) El no responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y Leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como no poner a disposición del



000163

público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.

- 11) Negarse a respetar el derecho que tienen los consumidores o usuarios de hacer efectivo su deseo de retractarse de acuerdo a lo estipulado en la presente Ley.
- 12) Cobrar por un servicio que no se ha prestado o que no se ha prestado en su totalidad.
- 13) Cobrar en forma desproporcionada sumas de dinero por cualquier denominación a fin de evitar la devolución de lo pagado por el consumidor y usuario.
- 14) Condicionar el contrato a que el consumidor o usuario firme en blanco letras de cambio, pagarés, cheques, cualquier tipo de facturas o cualquier otro documento de obligación, pretendiendo considerarlo como anexo al contrato.
- 15) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor
- 16) Efectuar cobros ilegales antes de la entrega de los bienes o la prestación de los servicios cuando no exista un convenio entre las partes.
- 17) El no mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- 18) Cobrar irracionalmente en los servicios cuya prestación o venta se de por tiempo de aire o tiempo de uso y que el usuario no ha empleado.
- 19) La deducción arbitraria de la vigencia de los servicios prepagados, cuya prestación se de mediante compra de tarjetas u otra forma análoga, cuando se pretenda ajustar su vigencia y uso a un tiempo determinado, limitando al usuario por caducar su derecho de uso.
- 20) Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos sean complementarios, que sean parte de las ofertas comerciales.
- 21) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos.

ARTÍCULO 129. Infracciones gravísimas. Son infracciones gravísimas las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:



000163

- 1) El poner en riesgo, sin advertencia, la vida de los consumidores o usuarios con los bienes o servicios que proporcione o preste
- 2) Negarse a reparar, indemnizar, devolver dinero o cambiar el bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción o por vicios ocultos que sean su responsabilidad.
- 3) Introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, omitiendo informar al público sobre la existencia de dichos peligros.
- 4) El no proporcionar la información o colaboración que le sea requerida por la Procuraduría o cualquier otra autoridad competente.
- 5) Utilizar contratos de Adhesión que no se encuentren previamente autorizados y registrados por la Procuraduría.
- 6) Cobrar precio superior al exhibido, informado, autorizado o publicado.
- 7) Adulterar productos, ya sea en sus componentes químicos, orgánicos, o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- 8) Adulterar peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
- 9) Vender al público cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
- 10) La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto
- 11) Quien haga uso de publicidad engañosa.
- 12) Acaparar, especular, provocar desabastecimiento o negarse a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de generar alza en los precios.
- 13) Producir, fabricar, importar, construir, distribuir o comercializar alimentos, medicamentos o cualquier otro bien o servicio prohibido por otras Leyes.
- 14) Tomar represalias de cualquier naturaleza y forma en contra del consumidor o usuario por haber iniciado éste acciones administrativas o judiciales en su contra.
- 15) Imponer cobros o hacer deducciones automáticas en forma desproporcionada por inactividad o no uso de las cuentas a los usuarios de cuentas corrientes de depósitos monetarios y de ahorro en el sistema bancario y otra institución de ahorro o crédito.



- 16) Imponer al usuario de tarjetas de crédito, cargos, tasas u otros cobros, sin que se hayan utilizado las mismas.
- 17) No cumplir con lo estipulado en el capítulo V del Título IV de la presente Ley, referente a relaciones contractuales con bienes inmuebles.
- 18) No cumplir con lo estipulado en el capítulo VI del Título IV de la presente Ley, referente a la prestación de servicios financieros.
- 19) No cumplir con las exigencias contenidas en el capítulo VII del Título IV de la presente Ley, relacionado con las operaciones contractuales efectuadas a través de medios electrónicos y cualquier otra tecnología.
- 20) No cumplir con las obligaciones contenidas en el capítulo IX Título IV de la presente Ley, relacionado con la prestación de servicios.
- 21) Omitir el cumplimiento de lo establecido en las disposiciones reguladas en el capítulo X título IV de la presente Ley, referentes a todo tipo de Servicios Públicos.
- 22) No sostener los precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto hasta la fecha y condiciones establecidas.
- 23) Omitir el cumplimiento de lo establecido en las disposiciones reguladas en lo referente a los tiempos compartidos.
- 24) Discriminar al consumidor y usuario por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, condición económica, social o política.

ARTICULO 130. Organización de Consumidores. Se considera falta gravísima, cuando las organizaciones de consumidores o usuarios contravengan las disposiciones vigentes en esta ley.



000171

CAPÍTULO XVI
DE LAS SANCIONES

ARTICULO 131. Sanciones. Para los efectos de esta Ley cometen infracción los sujetos descritos en el artículo referente a responsabilidad de infracciones, que infrinjan las disposiciones en ella contenidos, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con dolo o culpa, causando menoscabo al consumidor o usuario.

Cuando en el proceso que se siga ante la PRODECO, se arribe a una conciliación satisfactoria entre el infractor y el consumidor o usuario, no se podrá aplicar sanción alguna de las previstas en esta ley, salvo el caso de reincidencia.

ARTÍCULO 132. Multas: Las multas serán calculadas en Unidades de Multa Ajustable (UMAS), las cuales serán equivalentes a un salario mensual mínimo vigente a la fecha de la infracción, para las actividades no agrícolas

ARTÍCULO 133. Multas para infracciones Leves: Las infracciones calificadas como leves en la presente ley serán sancionadas con multa que establezca el reglamento respectivo.

ARTÍCULO 134. Multas para infracciones graves: Las infracciones calificadas como graves en la presente ley serán sancionadas con multa que establezca el reglamento respectivo.

ARTÍCULO 135. Infracciones gravísimas: Las infracciones calificadas como gravísimas en la presente ley serán sancionados con multa que establezca el reglamento respectivo.



ARTÍCULO 136. Criterios para la determinación de la Multa. Para determinar las sanciones de multa a imponer la Procuraduría tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo, daño o perjuicio causado, condición económica del infractor, intencionalidad, reincidencia, grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, cobro indebido realizado y las circunstancias en que esta se cometa, el grado de participación de la acción u omisión, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.

En todo caso deberá respetarse los límites que regula la Constitución Política de la República de Guatemala.

ARTÍCULO 137. Apercibimiento Escrito. Consiste en realizar una llamada de atención en forma privada al proveedor con el propósito de que éste enmiende las razones por las cuales se le impone la sanción. El mismo lo formulará el funcionario o empleado de la Procuraduría debidamente autorizado.

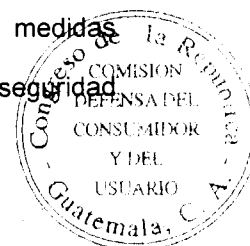
El apercibimiento escrito deberá imponerse al proveedor que haya cometido infracción calificada en esta Ley como leve, sin perjuicio de la multa correspondiente.

ARTÍCULO 138. Apercibimiento Público. Consiste en realizar una llamada de atención al proveedor a través de cualquier medio de comunicación masiva, cuyo costo deberá ser satisfecho por el infractor.

El apercibimiento público deberá imponerse necesariamente al proveedor que haya cometido infracción calificada por esta Ley como gravísima, sin perjuicio de la multa correspondiente.

También podrá imponerse al proveedor que haya cometido infracción calificada como grave, tomando en consideración la magnitud de la infracción y los criterios establecidos en la presente Ley.

ARTÍCULO 139. Medidas Precautorias. La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias previa autorización judicial, cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios:



1. Inmovilizar los envases, bienes, productos y transportes.
2. La suspensión de la comercialización de los bienes o productos
3. Colocación de sellos de advertencia
4. Ordenar la suspensión de la información o publicidad, hasta que sean aclarada la veracidad o falsedad de la misma, mediante el debido proceso.

ARTÍCULO 140. Decomiso y destrucción de mercadería. Si como consecuencia de una denuncia hecha por particulares o por el procedimiento de verificación o vigilancia impulsado por la Procuraduría, se determine que un proveedor pone a disposición del público mercadería vencida, no identificada, deteriorada o que de cualquier manera pueda significar riesgo para el consumidor, la Procuraduría, una vez agotado el debido proceso y si procede, deberá ordenar el decomiso y destrucción de la mercadería, sin perjuicio de las demás sanciones a imponer.

ARTÍCULO 141. Cierre de Establecimiento: En caso que las infracciones gravísimas resulten de grave impacto social y atendiendo a los criterios de:

- a) riesgo para la salud;
- b) cuantía del daño causado;
- c) grado de culpabilidad, la Procuraduría deberá abstenerse de imponer sanción pecuniaria y solicitará a juez competente el cierre temporal o definitivo del establecimiento de que se trate de acuerdo a las circunstancias del hecho

ARTÍCULO 142. Reincidencia. Existe reincidencia cuando una persona individual o jurídica sea sancionada por una infracción de la misma naturaleza y por la cual ya ha sido sancionada, en cuyo caso la sanción a imponer será el doble de la última sanción impuesta. En caso el proveedor ~~tena~~



sucursales, la reincidencia aplicará únicamente cuando la misma sucursal infrinja la norma de la misma naturaleza.

En caso de que previamente no exista una sanción por las causas previstas en el artículo ciento treinta y cuatro la reincidencia se sancionará con el monto previsto para primera infracción.

ARTÍCULO 143. Destino de las Multas: Los recursos económicos que ingresen a la Procuraduría por concepto de multas, serán asignados a los fondos privativos de la misma, la cual deberá destinarlos a: funcionamiento u operación de la PRODECO a programas permanentes de educación al consumidor y usuario, y al pago de las publicaciones en los medios de comunicación relacionados con la imposición de los apercibimientos públicos que procedan.

ARTÍCULO 144. Exención de Responsabilidad: Cumplimiento del arreglo alcanzado entre el proveedor y consumidor, en la mediación, conciliación o en cualquier otro momento antes de dictarse la resolución que ponga fin al procedimiento quedando contenido en acta faccionada ante las partes, siendo este título ejecutivo para poder reclamar posteriormente cualquier incumplimiento por parte del proveedor

ARTÍCULO 145. Sanciones a los consumidores o usuarios. Siempre que los consumidores o usuarios incurran en violaciones a lo negociado o pactado con los proveedores o prestadores de servicios y tal circunstancia pueda ser comprobada por éstos, deberán ser sancionados de acuerdo con lo establecido por el propio contrato o negociación de que se trate, pero en todo caso deberá garantizarse el derecho del consumidor o usuario a ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o legal que corresponda.

ARTÍCULO 146. Registro de Sanciones. La Procuraduría deberá llevar un registro de todas las sanciones que imponga y que hayan causado firmeza, para los efectos del control de la reincidencia.



000175

TÍTULO V**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE
PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO.****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 147. Publicidad. Todos los expedientes que inicie la Procuraduría son públicos de acuerdo a la ley de la materia.

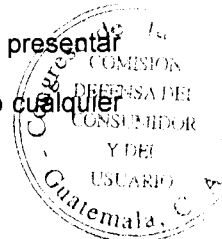
ARTÍCULO 148. Procedimientos. La Procuraduría en todos los asuntos de los que conozca actuará de oficio o a petición de parte y observará los principios de oralidad, economía, informalidad y celeridad. Para la sustanciación del procedimiento administrativo a que se refiere el presente título, se aplicará supletoriamente el Código Procesal Civil y Mercantil.

A falta de mención expresa, para el cómputo de los plazos establecidos en la presente ley, se aplicará supletoriamente lo establecido en la Ley del Organismo Judicial.

ARTÍCULO 149. Representación. Tanto los consumidores o usuarios, asociaciones legalmente inscritas, como los proveedores, podrán acudir ante la Procuraduría en nombre propio o por medio de sus representantes legales.

En todas las audiencias del procedimiento, únicamente se permitirá la participación de las partes, debidamente acreditadas y sus Abogados directores, si los tuvieren.

En caso de que el consumidor o usuario titular del derecho no pueda comparecer a la audiencia señalada en este título podrá ser representado por otra persona debidamente identificada, quien deberá presentar carta poder firmada por el titular del derecho y fotocopia legalizada de la cedula de vecindad o cualquier



otro documento de identificación que sustituya a la cedula de vecindad; y en el caso de personas jurídicas se deberá requerir mandato legal.

ARTÍCULO 150. Requisitos de la denuncia. El consumidor o usuario que se considere agraviado podrá plantear su denuncia llenando el formulario proporcionado por la Procuraduría o por cualquier otro medio, en el cual expresará el motivo de la queja, sus datos personales, lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado, o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

ARTÍCULO 151. Centro de Recepción de llamadas. La Procuraduría contará en su sede central y en sus delegaciones departamentales con un centro de recepción de llamadas telefónicas a través de la cual los consumidores o usuarios podrán plantear sus quejas o denuncias

ARTÍCULO 152. Resolución de conflictos. Para la resolución de conflictos y controversias que surjan entre proveedores, consumidores o usuario que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen los procedimientos siguientes:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes
- b) Procedimiento Administrativo

ARTÍCULO 153. Actas. Todas las actuaciones del procedimiento administrativo deberán diligenciarse en forma oral y se harán constar en acta.

En caso de que el proveedor o el consumidor o usuario no firme el acta, ello no afectará su validez debiéndose hacer constar dicha negativa.



000177

ARTÍCULO 154. Auxilio De La Fuerza Pública: Los funcionarios de la Procuraduría en el cumplimiento de sus funciones podrán requerir el auxilio de las fuerzas de seguridad pública, previa autorización judicial.

ARTÍCULO 155. Notificación. La Procuraduría dentro del procedimiento administrativo deberá notificar de conformidad con lo que regula el Código Procesal Civil y Mercantil.

Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa del lugar, forma, día y hora.

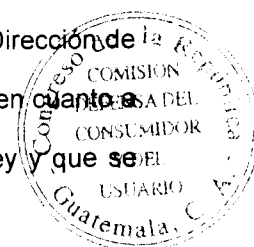
En caso de que el proveedor o el consumidor o usuario no hubieren señalado lugar para recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, esta podrá notificarlos por los estrados

ARTÍCULO 156. Citaciones. La Procuraduría citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día, hora y objeto del la comparecencia.

Nadie estará obligado a comparecer a la Procuraduría, si en la citación no se llenan los requisitos antes mencionados.

ARTÍCULO 157. Conciliadores. La Procuraduría contará con un cuerpo de conciliadores capacitados y especializados, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación

ARTÍCULO 158. Dirección de Verificación y Vigilancia. La Procuraduría contará con una Dirección de Verificación y Vigilancia, quien será la responsable de mantener una permanente supervisión en cuanto a que no se violenten los derechos de los consumidores o usuarios contemplados en esta Ley y que se



cumplan las obligaciones a que están sujetos los proveedores o prestadores de servicios, sin perjuicio de las demás funciones que le sean asignadas por el Procurador.

ARTÍCULO 159. Dirección de Servicios al Consumidor y Usuario La Procuraduría contará con una Dirección de Servicios al Consumidor y Usuario quien será la responsable de la recepción y distribución de la queja, dándole el seguimiento correspondiente hasta la realización de la audiencia de conciliación contemplada en este título, sin perjuicio de las demás funciones que le sean asignadas por el Procurador.

ARTÍCULO 160. Dirección Jurídica. La Procuraduría contará con una Dirección jurídica, que será la responsable del diligenciamiento de los medios de prueba propuestos por las partes, de la emisión de las resoluciones de trámite que en derecho correspondan en cada caso concreto que conozca, de prestar la asesoría a todas las demás direcciones y dependencias de la Procuraduría, sin perjuicio de las demás funciones que le sean asignadas por el Procurador.

ARTÍCULO 161. Permiso para asistir a audiencias. Para que el consumidor o usuario asista personalmente a la audiencia fijada por la Procuraduría, su empleador deberá otorgarle el permiso correspondiente, previa citación enviada por escrito por la Procuraduría



000173

CAPÍTULO II**PROCEDIMIENTO PARA EL CONOCIMIENTO DE LAS QUEJAS PLANTEADAS A TRAVÉS DE
DENUNCIA**

ARTÍCULO 162. Presentación de la Denuncia. La denuncia podrá plantearse en forma personal, vía telefónica, o por la página Web de la Procuraduría, para ser admitida la misma, el consumidor o usuario deberá cumplir con los requisitos establecidos en esta ley y su reglamento.

ARTÍCULO 163. Recepción. El receptor de quejas deberá verificar si con la denuncia se acompañan los documentos con los que el denunciante acredita su derecho de reclamo. En caso negativo, se comunicará por cualquier medio con el denunciante a efecto de informarle que es imperativo presentarlos.

ARTÍCULO 164. Análisis. Recibida la queja inmediatamente el expediente deberá ser trasladado al Departamento de Análisis de quejas, en donde se dictaminará si la queja es procedente o no, de acuerdo a la presente ley y su reglamento.

ARTÍCULO 165. Desestimación. El analista en caso de considerar que la denuncia no es procedente la desestimaré y providenciaré a su superior inmediato, razonando los motivos en que funda su decisión.

Asimismo la misma se desestimaré si el denunciante no acompaña los documentos con los que acredita su derecho de reclamo, dentro del plazo de cinco días.

En ambos casos la resolución que contiene la desestimación se deberá notificar al denunciante dentro del plazo de tres días.



000184

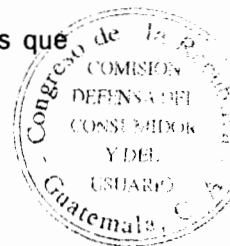
ARTÍCULO 166. Investigación Previa. Siendo procedente la denuncia, el Departamento de Análisis de quejas remitirá a la Dirección de Verificación y Vigilancia el expediente, si el caso lo amerita, a efecto de que ésta realice las investigaciones correspondientes a cada caso, acudiendo a las entidades y órganos que procedieren, y a todas las demás entidades estatales o privadas que puedan tener relación con la queja planteada, quienes tienen la obligación de dar la información que le sea requerida por la Procuraduría. Una vez finalizada la investigación, dicha Dirección deberá emitir opinión en un informe circunstanciado dentro del plazo de cinco días de haber recibido el expediente, el cual será dirigido al director de la Dirección de Servicios al Consumidor y Usuario.

ARTÍCULO 167. Inicio del Procedimiento. El Director de la Dirección de Servicios al Consumidor designará a un conciliador a efecto de que éste inicie el procedimiento administrativo correspondiente.

ARTÍCULO 168. Citación. El Conciliador designado procederá a citar a la audiencia conciliatoria respectiva, dentro del plazo de diez días, contados desde el momento que reciba el expediente, notificando a las partes tres días antes como mínimo a la fecha en que se celebre la audiencia. La citación deberá contener necesariamente, con claridad el objeto de la misma y el contenido de la denuncia planteada.

ARTÍCULO 169. Conciliación. Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes, el día y hora señalados para la audiencia, el conciliador les expondrá un resumen de la reclamación y las escuchará y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor o usuario.

Si en la audiencia hubiere arreglo, el conciliador faccionará el acta respectiva en presencia de las partes, haciendo constar la aprobación del convenio, que deberá ser firmado en el acto por todos los que intervengan, entregándose una copia de la misma a los interesados.



En caso de que el proveedor que haya sido legalmente citado no se presente a la audiencia de conciliación, se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el denunciante.

En caso de que el denunciante que haya sido legalmente citado no se presente a la audiencia de conciliación, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

En todos los casos, si existe justificación fehaciente de la inasistencia de cualquiera de las partes, se programará una nueva audiencia, la cual deberá celebrarse en un plazo no mayor de diez días.

ARTÍCULO 170. Ofrecimiento de Prueba. De no haber conciliación, en el mismo acto se notificará a las partes que se les otorga un plazo de tres días para que ofrezcan los medios de prueba que consideren pertinentes y manifiesten por escrito los alegatos que consideren a su derecho convenga.

Si el presunto infractor no ofrece prueba de descargo, la Procuraduría tendrá por ciertas las afirmaciones del denunciante y procederá a sancionar al infractor sin más trámite

ARTÍCULO 171. Remisión a Jurídico. Una vez notificadas las partes, el expediente será trasladado a la Dirección Jurídica, quien deberá recibir y diligenciar los medios de prueba que se ofrezcan dentro del plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de recibidos los autos.

Este departamento para mejor fallar podrá solicitar apoyo al departamento de Verificación y Vigilancia, así como ordenar los peritajes que considere oportunos.

ARTÍCULO 172. Resolución. Una vez diligenciada la prueba, la Dirección Jurídica remitirá todo lo actuado a la Comisión a efecto de que ésta en base a las pruebas recabadas, dentro del plazo de diez días, emita la resolución que en derecho corresponda, sancionando o liberando de responsabilidad a la parte denunciada. Esta resolución deberá ser firmada por todos miembros de la comisión y el Secretario de la misma que autoriza.



En caso uno o demás miembros de la Comisión no estén de acuerdo con la sanción dictada deberán razonar su voto

ARTÍCULO 173. Plan de Verificación. La Procuraduría a través de la Dirección de Verificación y Vigilancia elaborará un plan anual que contemple la verificación del cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores y en caso determinare infracciones a la Ley iniciará de oficio los procedimientos administrativos para imponer las sanciones correspondientes.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO DE OFICIO

ARTÍCULO 174. Conocimiento de Oficio. Para los casos en que la Dirección de Verificación y Vigilancia tenga conocimiento de oficio, en virtud de sus funciones propias, de infracciones que contempla esta Ley, se faccionará el acta respectiva que deberá ser firmada por el verificador, quien entregará copia de la misma al presunto infractor y a través de un informe circunstanciado la remitirá a la Dirección Jurídica.

ARTÍCULO 175. Diligenciamiento. La dirección jurídica, dará vista al presunto infractor, quien podrá alegar dentro del plazo de cuarenta y ocho horas.

Vencido dicho plazo, haya o no alegado el proveedor, la Dirección Jurídica remitirá las actuaciones a la Comisión, quien emitirá la resolución que en derecho corresponde dentro del plazo de cinco días de recibido el expediente.



CAPÍTULO IV

000183

OTRAS DILIGENCIAS

ARTÍCULO 176. Prueba pericial. En los casos en que sea necesario, cada parte designará un experto y la Procuraduría un tercero para el caso de discordia, a no ser que los interesados se pusieren de acuerdo respecto al nombramiento de uno solo.

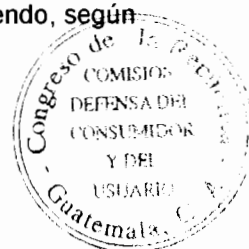
La designación de expertos por cada parte deberá hacerse al proponer la prueba

ARTÍCULO 177. Nombramiento de Peritos. La Procuraduría deberá elaborar una lista de peritos expertos en diferentes materias, de entre los cuales deberá designar al que tendrá a su cargo el expertaje en un caso en particular. Los honorarios de cada experto serán pagados por la parte que lo propuso y el tercero por ambas partes en igual proporción. En todo caso a los peritos deberá discernírseles el cargo por parte de la Procuraduría al momento de su designación.

ARTÍCULO 178. Impedimentos. No podrán desempeñarse como peritos quienes tengan relación con la controversia que se somete a su peritaje o bien quienes incurran en los supuestos que dan lugar a inhibitoria, excusa o recusación de los jueces de conformidad con la Ley del Organismo Judicial

ARTÍCULO 179. Dictamen. El perito deberá presentar su dictamen dentro del plazo que le fije la Procuraduría, el que no deberá ser mayor de cinco días, a menos que la naturaleza del asunto requiera un plazo mayor.

El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la materia que se le solicite, estableciendo, según su criterio y pruebas o análisis realizados, a que parte le asiste la razón.



CAPÍTULO V

000184

APLICACIÓN DE SANCIONES

ARTÍCULO 180. Competencia. La aplicación de las sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la Procuraduría, independientemente de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y cuyo conocimiento y persecución corresponda a los órganos jurisdiccionales competentes, previa denuncia que deberá presentar el Procurador ante el Ministerio Público, para que se promueva la persecución penal.

En el trámite administrativo que se siga para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores o usuarios, la Procuraduría debe actuar con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones.

ARTÍCULO 181. Aplicación. Si agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere impuesto alguna sanción, no recurre a recurso alguno de esta Ley, la resolución sancionadora quedará firme y se le procederá de la siguiente forma:

a) Si la sanción consiste en la imposición de multa, ésta deberá pagarse dentro de los diez días siguientes en la Tesorería de la Procuraduría, con cargo específico a sus fondos privativos. En caso de incumplimiento, el cobro de la multa se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, teniéndose como parte en todos los procesos a la Procuraduría. Constituyen título ejecutivo, la certificación del acta correspondiente tanto para la Procuraduría como para los interesados, los documentos siguientes:

- 1) Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta,
- 2) Certificación del documento en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.
- 3) Acta notarial o testimonio de instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.



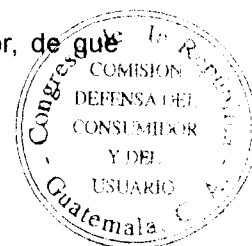
- 4) Las certificaciones de las actas que documenten los acuerdos alcanzados en cualquiera de las audiencias de conciliación que regula la presente Ley, debidamente validadas.
 - 5) Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.
- b) En los casos en que la sanción consista en Apercibimiento Público, la Procuraduría supervisará el cumplimiento de esta sanción.
 - c) En caso de incumplimiento del resarcimiento al consumidor o usuario, este podrá acudir a la vía judicial a reclamar dicho cumplimiento a través de un juicio ejecutivo, siendo título ejecutivo suficiente la certificación de la resolución en la que conste tal derecho

ARTICULO 182. Extinción de la responsabilidad. La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley, extinguen en los casos siguientes:

- a) Cumplimiento de la sanción;
- b) Extinción de la responsabilidad;
- c) Extinción de la sanción;
- d) Por conciliación

ARTICULO 183. Prescripción. La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley extinguen por el transcurso del plazo de tres años, los que principian a contarse a partir de la fecha que se cometió la infracción, y si se hubiere impuesto alguna sanción, desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución que la impuso. El plazo de prescripción se interrumpe por:

- a) La notificación al infractor de la orden de instrucción de procedimiento para determinar su responsabilidad.
- b) La notificación de la resolución que determina la responsabilidad del infractor y la sanción que se le impone.
- c) El reconocimiento expreso o tácito, por parte de la persona señalada como infractor, de que cometió la infracción.



- d) Por cualquier acto o gestión escrita de la persona señalada como infractor dentro el expediente administrativo, o cualquier otro tipo de actuación producida por funcionario o profesional que esté investido de fe pública.
- e) La renuncia del infractor a prescripción consumada.

ARTÍCULO 184. Prohibición. Ninguna autoridad está facultada para reducir, fraccionar, exonerar o eximir las sanciones contenidas en la presente Ley que le hayan sido impuestas a consumidores o usuarios, proveedores o prestadores de servicios por infracciones a la presente Ley.

ARTICULO 185. Creación de Fiscalía y los Juzgados. Para el fortalecimiento de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, El Ministerio Publico podrá implementar la creación de una fiscalía especial encargada de la persecución de los delitos que denuncie la Procuraduría en el ejercicio de sus funciones.

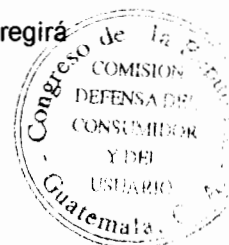
Para los mismos efectos, el Organismo Judicial a través de la Corte Suprema de Justicia podrá además implementar los Juzgados que se consideren necesarios a efecto de controlar la investigación en todos aquellos hechos que denuncie la Procuraduría en el ejercicio de sus funciones.

TITULO VI

DE LAS IMPUGNACIONES

CAPITULO ÚNICO

ARTÍCULO 186. 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 registrará en su forma y plazos por lo establecido en la Ley de la materia.



ARTÍCULO 187. 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 VII

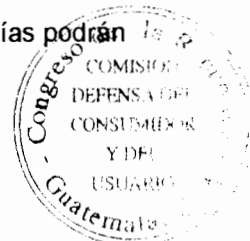
DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS

ARTÍCULO 188. 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 189. 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 190. 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 la Defensa del Consumidor y del Usuario

ARTÍCULO 191 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 podrán 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 192. 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 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

ARTÍCULO 193. Autoridad Competente. Actuará el Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ad-Interim, como autoridad máxima de la Procuraduría, mientras toma posesión el primer procurador nombrado.

ARTÍCULO 194. 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 tomo posesión del cargo.

ARTÍCULO 195. Personal. Al cobrar vigencia la presente Ley que da vida a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, el personal de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario del Ministerio de Economía, gozarán de preferencia y podrán ser contratados por esta nueva dependencia, previa evaluación.

ARTÍCULO 196. 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.



000189

ARTÍCULO 197. 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 198. Vigencia. El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario de Centroamérica.

