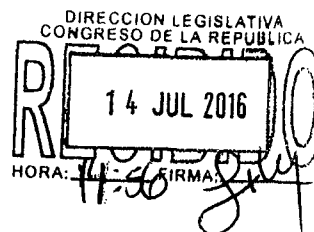




00000063

*Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*



Guatemala 12 de julio de 2016


Licenciada  
**Ana Isabel Antillon**  
Directora Legislativa  
Congreso de la Republica  
Su Despacho

**Estimada Licenciada:**

Atentamente me dirijo a usted, para remitirle el Dictamen favorable a la Iniciativa de Ley 5082, la cual dispone aprobar la Ley Marco para la Defensa y Protección al Consumidor.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Diputado Viteño Lam Ruano  
Presidente de Comisión





00000064

*Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**DICTAMEN**

**HONORABLE PLENO:**

El día uno del mes de junio del año dos mil dieciséis el Honorable Pleno del Congreso de la República, conoció y remitió a la Comisión de la Defensa del Consumidor y del Usuario, para su estudio análisis y dictamen correspondiente, la iniciativa identificada con el número cinco mil ochenta y dos (5082) de la Dirección Legislativa presentada por los representantes Rudy Roberto Castañeda Reyes, Carlos Alberto Barreda Taracena y Oscar Stuardo Chinchilla Guzmán misma que dispone aprobar la "**LEY MARCO PARA LA DEFENSA Y PROTECCIONDEL CONSUMIDOR Y USUARIO**".

**ANTECEDENTES:**

La Ley Marco para la Defensa del Consumidor y el Usuario fue presentada al Honorable Pleno del Congreso de la República y cursada para su estudio, análisis y dictamen correspondiente de esta Comisión de la Defensa del Consumidor y del Usuario, con el objeto que sea aprobada la misma, en virtud que el tema de protección al consumidor adquirió importancia a partir de 1985 cuando se emitió el Decreto Ley 1-85, Ley de Protección al Consumidor, siendo uno de los puntos torales de dicha normativa, el dictar medidas apropiadas a efecto de controlar y evitar el alza desmedida de los precios de los productos y servicios esenciales para la mayor parte de la población guatemalteca, toda vez que es deber del Estado velar por el bienestar de los habitantes de Guatemala.

Asimismo, en ese año, fueron aprobadas las directrices para la Protección del Consumidor, por la Asamblea General de la Organización de Naciones unidas, a través de la Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, que establece el quehacer de los gobiernos para la efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

De esa cuenta, en el año 2003, fue aprobada la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contenida en el Decreto número 6-2003 del Congreso de la República, la cual dio origen a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario -DIACO-, habiendo dado el legislador a dicha entidad, la responsabilidad de la operatividad de la ley, sin embargo, con las limitantes establecidas en la misma, ésta resulta inadecuada para alcanzar sus objetivos y el desarrollo de las funciones encomendadas.





00000065

*Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**CONTENIDO DE LA INICIATIVA:**

El proyecto de iniciativa de ley, se refiere al desarrollo de un marco de protección al consumidor y usuario, regulando específicamente las relaciones con los proveedores y los consumidores y usuarios, para lo cual se instituyen una serie de normas que dotan de fundamento legal para la protección de este grupo, sin regular lo ya contenido en diversas leyes específicas existentes alrededor de los bienes y servicios que se prestan al público, sino constituir un órgano rector vigilante del cumplimiento de toda normativa en donde se promueva la relación de proveedores y consumidores y usuarios, además de la creación de la Procuraduría para la Defensa del Consumidor y Usuario, como un ente con competencia en todo el territorio nacional, autónomo, con patrimonio y presupuesto propio, encargado de velar por el respeto de los derechos de los consumidores y usuarios, de manera que constituya una nueva disposición legal completa que contemple todo lo relativo a esta materia.

**DE LAS CONSIDERACIONES DE ORDEN CONSTITUCIONAL Y LEGAL:**

La Constitución Política de la República de Guatemala, establece en el artículo 119 literal i) "La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos;" De ahí la importancia de la debida protección del consumidor y usuario, pues constitucionalmente es una obligación fundamental del Estado, siendo que la iniciativa cuya aprobación se pretende, tiende a dar cumplimiento al precepto constitucional aludido.

Asimismo, en cuanto a la normativa ordinaria que da origen y fundamenta la aprobación de la presente iniciativa, se cita el Decreto número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual en su artículo 107, establece: "En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario." Siendo que es responsabilidad de este ente legislativo realizar las gestiones necesarias para la creación de dicha Procuraduría, es preciso atender al mandato legal señalado para darle estricto cumplimiento.





00000066

*Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN:**

La legislación vigente, en materia de protección y defensa del consumidor y usuario, es la contenida en el Decreto número 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario; sin embargo, si bien es cierto, la misma fue creada con el objeto de regular lo relativo a la defensa de los derechos del consumidor y usuario, estableciendo las infracciones, sanciones y procedimientos aplicables a la materia, así como la creación de la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario, también es cierto que esta última no cumple a cabalidad con su función, toda vez que derivado de las limitantes intrínsecas de la Dirección, al ser dependiente del Ministerio de Economía, debe seguir las directrices del citado Ministerio para su funcionamiento, por lo que se le dificulta cumplir con lo relativo a la protección del consumidor final, sin entrar a considerar los servicios públicos concesionados o no por el Estado, en donde la regulación específica de la ley, no contempla de manera contundente la protección del usuario de estos servicios.

De ahí, la necesidad de regular de forma clara y precisa las relaciones entre proveedores y consumidores y usuarios, a efecto de contar con una normativa que cumpla con los estándares internacionales en materia de protección al consumidor y usuario y además, propenda al respeto equitativo de las reglas de la oferta y de la demanda; asimismo, la creación de una entidad independiente, que cumpla con proporcionar al consumidor y usuario, la asistencia que necesita para la defensa de sus derechos, dotándola de las herramientas que regulen las acciones de los prestadores de bienes y servicios, tanto del sector público como del sector privado.

La propuesta sometida a consideración, cumple con lo establecido en el párrafo precedente, toda vez que tiende al mejoramiento y modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de la economía moderna en un ambiente de libre mercado y competencia; asimismo, crea la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y usuario, con lo cual da efectivo cumplimiento al mandato legal contenido en el artículo 107 de la ley vigente en materia de protección al consumidor y usuario; en consecuencia se considera que su contenido no vulnera normativa constitucional u ordinaria alguna; sino que tiende al cumplimiento de la misma.





00000067

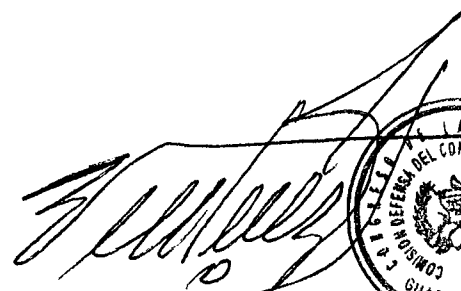
*Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

No obstante que la presente iniciativa de ley cumple con los parámetros legales que se determinaron con el análisis de mérito y estudio respectivo, se realizaron las modificaciones pertinentes que a criterio de esta comisión era inviable soslayar.

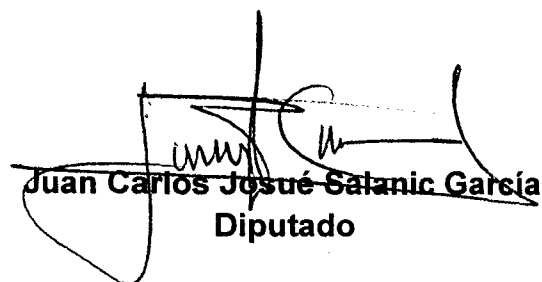
**DICTAMEN**


Con base en lo analizado, y en las consideraciones constitucionales, legales y técnicas, esta Comisión emite **DICTAMEN FAVORABLE con ENMIENDAS** a la iniciativa de ley número 5082, que dispone aprobar la "LEY MARCO PARA DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO".

Dado en la Comisión de la Defensa del Consumidor y del Usuario, en la ciudad de Guatemala a los seis días del mes de julio de dos mil dieciséis.

  
**Francisco Vitelio Lam Ruano**  
Presidente



  
**Juan Carlos Josué Salanic García**  
Diputado

  
**Jorge Estuardo Vargas Morales**  
Diputado



000000068

*Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**Víctor Manuel Cruz Clavería**  
**Diputado**

**Rubén Misael Escobar Calderón**  
**Diputado**

**Rudy Roberto Castañeda**  
**Diputado**

**Marco Antonio Lemus Salguero**  
**Diputado**



**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

En Guatemala, el tema de protección al consumidor adquirió importancia a partir de 1985 cuando se emitió el Decreto Ley 1-85, Ley de Protección al Consumidor, cuya consideración llevaba como propósito dictar medidas apropiadas para controlar y evitar el alza inmoderada de los precios de los productos y servicios esenciales para las grandes mayorías de la población guatemalteca, entendiendo también que era deber del estado velar por el bienestar de los habitantes de Guatemala.

De esa cuenta se hizo imperativo revisar y actualizar las medidas necesarias a efectos de tener una legislación vigente en lo concerniente a la protección del consumidor, primera de su tipo, en donde era claro el objetivo era desarrollar la defensa de los derechos e intereses de los consumidores en un marco de política económica regulada por el Estado.

Esta situación se originó de un ambiente internacional propicio, derivado de las directrices Para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante la Resolución número 39-248 del nueve de abril de 1985, que en su parte conducente establece el quehacer de los gobiernos para la efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores. En el año de 1986 se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año.

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

Guatemala cuenta con un Centro Nacional de Metrología, como dependencia de la Dirección del Sistema de Calidad del Ministerio de Economía, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de Guatemala de acuerdo a la política nacional de metrología. Y entendiendo que esta política nacional está representada con dos pilares fundamentales a saber: 1) infraestructura metrológica integral que tiene como objetivo básico dotar a Guatemala de una infraestructura metrológica capaz de proporcionar mediciones exactas y confiables a los diversos sectores del país. Y 2) **La Seguridad al Consumidor** cuyo objetivo también es dar seguridad al intercambio comercial y proteger a los consumidores.

Sin embargo todos estos propósitos se lleva a cabo únicamente con dos unidades independientes : ***El Laboratorio Nacional de Metrología y la Unidad de Inspección y Verificación en Materia de Metrología Legal*** donde esta unidad coordina las actividades de metrología legal con los organismos correspondientes, con la facultad de proponer reglamentos técnicos de metrología legal y ejecutar el control metrológica de los instrumentos sujetos a verificación, sin embargo a falta de una entidad con certeza jurídica independiente , su función es casi desconocida en el ámbito de las relaciones entre proveedores y consumidores y usuarios, por lo tanto es casi imprescindible el crear una Entidad que privilegio los derechos de los consumidores y usuarios deba contar con un laboratorio propio de Metrología .

Para los consumidores y usuarios en Guatemala, sabemos que están sin la protección necesaria como ocurre en otras partes del mundo no obstante la existencia de la **Dirección de Asistencia al Consumidor DIACO** , instancia que ha cumplido su función pero la misma se queda limitada al tratarse de una dirección dependiente del Ministerio de

Economía , lo que le dificulta cumplir realmente lo relativo a la protección del consumidor en virtud que los consumidores han sido objeto de una serie de abusos y fraudes que podrían fácilmente tipificarse no solo en calidad sino en cantidad demandada: casos de falta de control en la calidad (octanajes) y precios de combustibles y derivados , falta de determinación de la cantidad servida en bombas de servicio, dudas en el peso de cilindros de gas, productos defectuosos sin garantías, alzamiento desmedido de precios de la canasta básica, acaparamiento de productos, estafas en ventas por publicidad engañosa, cargos y cobros indebidos en compras al crédito, productos características diferentes a su contenido , a su peso o de mala calidad, abusos en cobros en sanatorios ,hospitales, clínicas privadas , venta de productos nuevos eliminados del otros mercados o anunciados como nuevos pero de fabricación atrasada, ofertas no cumplidas, garantías no aceptadas, sin dejar por un lado los servicios Públicos concesionados o no por el Estado, en donde su regulación específica no contempla de manera contundente la protección al consumidor y usuario , como los grandes temas de impacto social como la energía eléctrica, el abastecimiento de agua , las telecomunicaciones, los servicios digitales de internet y televisión etc. Muchas de estas situaciones en más de un momento pueden llegar a vulnerar los derechos del consumidor y usuario y deben ser prevenidas al constituirse una entidad con capacidad legal y sobre todo de aceptación social, a través de diferentes formas de inspección y control que conduzcan a la protección del consumidor y usuario, principalmente en lo relativo a calidad de los productos que integran la canasta básica del guatemalteco.

Aquí es importante considerar , tomar en cuenta y aceptar que la falta de regulación en la relación entre proveedores y consumidores y usuarios ha afectado a ambos, determinado por la falta de respeto equitativamente de las reglas de la oferta y de la demanda, de manera que además de la regulación propiamente dicha , la creación de una instancia dentro de esta Ley marco de protección al consumidor , paralelamente busca que el ciudadano alcance una cultura de consumo que por tal condición también sepa que le asiste el derecho de obtener lo justo de acuerdo a lo convenido , y por lo otro lado para el proveedor de bienes y servicios sea también un disuasivo a la luz de la obligación de cumplir con las condiciones reguladas ya sea en las en leyes específicas del área en que opere y principalmente que también le permita defenderse si ese fuere el caso , el mercado mejorará en todo sentido, no cabe duda que es preciso una institución que proporcione al consumidor y al usuario la asistencia mínima que necesita en su vida diaria, al final todos somos consumidores y usuarios.

Dados los cambios que implica el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y el usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, se presenta un proyecto que recoge después de un análisis minucioso de varios ante proyectos que a lo largo de más de 10 años han intentado crear una normativa capaz de darle la protección al consumidor y usuario que debe concurrir en las relaciones con los proveedores, creándose así las herramientas que permiten regular las acciones de los consumidores y de los prestadores de servicios, tanto del sector público como del sector privado.

Es preciso resaltar que actualmente existe y está vigente la Ley vigente contenida en el Decreto 6-2003 que dio vigencia a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario - DIACO-. Recalcando que el legislador le dio a la entidad la responsabilidad de la operatividad de la ley , pero una ley de segunda categoría , esto por su ubicación del ente responsable y sus mandatos legales al tratarse de una dirección que depende de otra



entidad superior, el Ministerio de Economía -MINECO- que emite las directrices para que esa dependencia funcione.

A pesar de la existencia de la citada ley, en donde se observa que no es independiente, dando lugar a una serie de limitaciones en perjuicio de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, principalmente si se refiere al caso de las quejas o denuncias que planteen los consumidores cuando se trata de servicios públicos, que en materia de reclamos, efectivamente no pueden prosperar, porque el Estado se constituye en juez y parte.

Los intentos por normar la serie de mecanismos que permitan equilibrar la relación consumidor y proveedor con La ley de Protección al Consumidor y Usuario, a pesar de algunos logros, apenas son un paliativo, ya que mantiene un cierto control del estado pero no se han fortalecido los controles necesarios, en especial lo referente a **calidad**, **cantidad** y en general a la funcionalidad de una metrología que mayor relevancia que ante ese vacío, los mismos proveedores ejercitan sus propias medidas, lo que deja al consumidor en desventaja, dando lugar a cobros incorrectos.

En los últimos tiempos, por la falta de controles, miles de familias están siendo afectadas en su economía por los constantes abusos, ya que nadie puede certificar que lo consumido es lo correcto y las autoridades han hecho oídos sordos al clamor de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Por lo que ante la sociedad guatemalteca esa propuesta que proponemos busca el establecimiento de soluciones que permita la mitigación de los problemas antes relacionados, pero sobre todo ratificamos que un principal objetivo es ser un ENTE DISUASIVO a las malas prácticas y violación de las normas legales correspondientes.

Por otro lado de acuerdo a lo expresado en el Art. 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto No. 6-2003 que señala que "En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.", por lo que se hace inaplazable la creación de la Procuraduría en cumplimiento de nuestras obligaciones parlamentarias.

Es importante reconocer que una fuerte proporción de este proyecto tiene su origen en iniciativas anteriores que han sido presentadas por honorables diputados tales como la Iniciativa número 4305 presentada en el año 2011 por el Diputado Juan Alcázar. En síntesis, el proyecto de ley se refiere fundamentalmente al desarrollo de un marco de protección al consumidor y usuario, regulando precisamente las relaciones con los proveedores para lo cual se instituye una serie de normas que permiten ser un asidero jurídico que promueve la protección al consumidor y usuario en donde no se pretende regular lo contenido en las diversas leyes específicas existentes alrededor de los bienes y servicios, sino más bien ser un órgano rector vigilante del cumplimiento de toda normativo en donde se promueva la relación de proveedores y consumidores y usuarios, además de la creación de la Procuraduría para la Defensa del Consumidor y Usuario, de manera que constituya una nueva disposición legal completa, obviamente contempla la derogatoria del Decreto 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario. Los parlamentarios ponentes de esta Iniciativa de Ley, han desarrollado investigaciones y consultado diversas entidades análogas en algunos Países circunvecinos de tal manera que se ha arribado a consolidar algunos criterios para la definición de este proyecto de Ley, que indudablemente se enriquecerá

con los análisis de la comisión de defensa del consumidor del Congreso de la República a donde seguirá su proceso que concluya con el dictamen respectivo

Por lo tanto como Diputados y atendiendo al mandato constitucional en relación a la Iniciativa de Ley y en cumplimiento de nuestras funciones , presentamos al Honorable Congreso de la República de Guatemala la iniciativa de Ley denominada **Ley Marco para la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario** como un instrumento jurídico que dispone regular las relaciones entre proveedores y consumidores y usuarios como materia de exclusiva competencia del estado guatemalteco mediante su normativa básica ,y dentro de ello se incorpora la creación de la Procuraduría para la Defensa del Consumidor y Usuario –PRODECO-, ente con competencia en todo el territorio nacional, autónomo, con patrimonio y presupuesto propio, encargado de velar por el respeto de los derechos de los consumidores y usuarios.

#### **PONENTES:**

**DECRETO NÚMERO 2016**  
**CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala que se refiere a las obligaciones fundamentales del Estado y específicamente la literal d) sobre velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país procurando el bienestar de la familia y la literal i) la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos , 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 fiscales del Estado, desde el punto de vista de convertirse en el principal artífice del cumplimiento de las normas relacionadas a la tributación del País cuando en el proceso de compra de bienes y servicios obra dentro del marco legal determinando que ese comportamiento sea necesariamente utilizado por el proveedor de bienes y servicios , por lo que se considera justo que se le retribuya con una protección efectiva de sus derechos, con información veraz, clara y oportuna, protección de su salud y seguridad, educación en el consumo, mecanismos de resoluciones de sus reclamos ágiles y eficientes y los demás que le confieren las leyes de Guatemala.

**POR TANTO:**

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

**DECRETA:**

**LA SIGUIENTE:**

**LEY MARCO PARA LA DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**

**TITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO I**

**OBJETO, AMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 1. Objeto y fines:** La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores y usuarios como consecuencia de actos jurídicos que lleven a cabo entre sí, estableciendo las infracciones por perjuicios al consumidor y usuario señalando los procedimientos aplicables en esta materia, 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. Naturaleza.** Las disposiciones de esta ley son de orden público

**ARTÍCULO 4. Ámbito de Aplicación:** La presente ley regula todos los actos y contratos verbales o escritos que se realicen entre proveedores y 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.

Entre otros relacionados al párrafo anterior están sujetos a las disposiciones de esta ley:

- a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Decreto Número 2-70, Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;
- b) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean para fines de descanso o turismo;

- c) Los contratos de compra-venta de bienes inmuebles realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización.
- d) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios privados en el ámbito de la salud tales como hospitales, sanatorios o clínicas médicas, en materias relativas a la calidad de éstas y su costo o financiamiento a través de seguros de salud; además de la acreditación y certificación de los prestadores, sean individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.
- e) Y cualquier otra forma de transacción verbal o escrita en donde medie la participación de un proveedor de bienes o servicios y su contraparte un consumidor o usuario de dicho bien o servicio por el que hayan pactado una retribución económica al obtenerlo los mismos.

**ARTICULO 5. Servicios Personales.** 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.

**ARTICULO 6. Actos o contratos del proveedor de bienes y Servicios Regulados por Otras Leyes.** A todos los actos o contratos del proveedor de bienes y servicios regulados por leyes específicas les será aplicable esta ley cuando se vulneren los derechos de los consumidores y usuarios si la ley de la materia no contempla la protección de dichos derechos. En caso de que la ley de la materia proteja los derechos de los consumidores y usuarios y la institución encargada de aplicarla no actuara conforme al procedimiento legal establecido en su ley, la PRODECO deberá intervenir a petición de parte, para que la institución encargada determine si existe o no vulneración a los derechos de los consumidores y usuarios.

**ARTÍCULO 7. Definiciones:** Para los efectos de esta ley, se entenderá por:

- 1) **Anunciante:** el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.
- 2) **Publicidad:** la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo con la finalidad de informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.
- 3) **Bienes:** Son bienes las cosas materiales o inmateriales que puedan ser objeto de venta o traslación de dominio, apropiación o derecho, que no estén excluidas del comercio por su naturaleza o por disposición de la ley.
- 4) **Proveedores:** las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o Comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre un precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.
- 5) **Información básica comercial:** los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de

lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.

- 6) **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.
- 7) **Promociones:** las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.
- 8) **Oferta:** práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.
- 9) **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.
- 10) **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.
- 11) **Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico u oneroso o por derecho preestablecido adquiere, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- 12) **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.
- 13) **Delegaciones Departamentales para la Defensa y protección 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.
- 14) **Delegaciones Municipales para la Defensa y protección 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.
- 15) **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.
- 16) **Procuraduría Para la Defensa Y Protección del Consumidor y Usuario o PRODECO :** 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.

- 17) **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.
- 18) **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
- 19) **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.
- 20) **Venta :** todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio parcial o total de bienes muebles e inmuebles situados en el territorio nacional o derechos reales sobre ellos independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo
- 21) **Acoso u hostigamiento para la cobranza:** Conducta por parte de un acreedor o agente de cobranza, que abuse o actúe de manera insistente, ofensiva o intimidatoria en la gestión de cobro de una deuda.

## CAPITULO II

### CREACION DE LA PROCURADURIA PARA LA DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR Y USUARIO, SU ORGANIZACIÓN

**ARTÍCULO 8. De la Procuraduría Para la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario:** Se crea la Procuraduría para la Defensa y Protección 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 financiera, 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 9.- Domicilio.** La Procuraduría para la Defensa y Protección del Consumidor Y usuario tiene su domicilio principal, para todos los efectos legales y técnicos, en su oficina central ubicada en la ciudad de Guatemala. También podrá fijar domicilio en cada una de las dependencias que establezca en cualquier lugar del territorio nacional.

**ARTÍCULO 10. Objeto y Funciones:** Es objeto de la PRODECO, ejercer con exclusividad las funciones de defensa y protección del consumidor contenidas en esta ley y otras de la materia, así también ejercer las funciones específicas siguientes:

1. 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;
2. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores o usuarios;
3. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor y usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado;

4. Formular y realizar programas de difusión, capacitación y cualquier otro tipo de actividades, que permitan hacer del conocimiento público los derechos del consumidor y usuario;
5. Promover e impulsar investigaciones técnicas en el área de consumo de bienes y uso deservicios;
6. Ejecutar las acciones administrativas en materia de su competencia en los casos de presunta infracción a las disposiciones de esta ley y su reglamento; así como aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley cuando corresponda;
7. Coordinar al Consejo Administrativo para la Defensa y Protección al Consumidor y Usuario.
8. Coordinar los Consejos Técnicos Consultivos para la Defensa y Protección al Consumidor y Usuario;
9. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con la presente ley;
10. 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;
11. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
12. Dictar las medidas correspondientes cuando se origine una crisis económica determinada por los entes competentes en bienestar de la economía familiar;
13. 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;
14. Promover y apoyar la constitución de organizaciones que velen por los derechos de los consumidores y usuarios, proporcionándoles la capacitación y asesoría necesaria;
15. Promover y ejecutar mejores sistemas o mecanismos que faciliten a los consumidores y usuarios el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de calidad y mercado;
16. Llevar el registro de las organizaciones que velen por la protección de consumidores o usuarios debidamente autorizadas para su funcionamiento por parte de la procuraduría;
17. Llevar el registro de Consultores de distintas disciplinas que presten servicios para la defensa y protección de consumidores o usuarios.
18. La PRODECO podrá requerir y contratar los servicios de Organizaciones, Profesionales que consten en los Registros Específicos diseñados para tales efectos que deseen defender a los Consumidores y usuarios, para realizar los estudios, investigaciones y ejecución de proyectos en materia de orientación, educación, formación, defensa y representación de los consumidores y usuarios.
19. 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;
20. 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 consumidor y usuario;



21. 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;
22. Organizar, juramentar y coordinar las delegaciones departamentales y municipales de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario que se creen;
23. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores y usuarios;
24. 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;
25. Accionar ante el Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, para lo cual la PRODECO contará con legitimación procesal activa, o potestad legal para acudir al órgano jurisdiccional 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;
26. Elaborar una memoria sobre los procedimientos administrativos que se inicien en la Procuraduría indicando las partes involucradas, así como las sanciones administrativas establecidas;
27. 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;
28. 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;
29. Podrá publicar mensualmente en los medios de comunicación masivos las sanciones consistentes en amonestación pública;
30. Coordinar con el Centro Nacional de Metrología y otras instituciones que corresponda, las inspecciones que considere pertinentes en el cumplimiento de sus funciones.
31. Las demás que le asigne esta ley.

### **CAPITULO III**

#### **RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO**

**ARTÍCULO 11. Patrimonio de la Procuraduría:** Es patrimonio de la PRODECO:

- a) Los fondos que se le asignen anualmente por parte del 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) Los fondos provenientes de convenios de cooperación para los controles e inspecciones en materia energética.
- e) Las Donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas.
- f) Los fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación sean estos nacionales e internacionales;
- g) 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 12. 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 Dirección de Auditoría Interna, además de la fiscalización de la Contraloría General de Cuentas que mandata la Constitución Política de la República

**ARTÍCULO 13. 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.

## **TITULO II ORGANIZACIÓN, JERARQUIA Y FUNCIONAMIENTO**

### **CAPITULO I ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

**ARTÍCULO 14. Estructura organizativa.** La PRODECO por medio de su reglamento interno desarrollará su estructura y organización interna, creando las direcciones , unidades técnicas y administrativas necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones y su buen funcionamiento. Dicho reglamento establecerá a que dependencia o dependencias competará conocer de las solicitudes, denuncias y demás procedimientos que se establecen en esta ley y las que fueran aplicables. La estructura orgánica de la PRODECO atenderá a los siguientes lineamientos jerárquicos:

1. El Procurador para la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario
2. El Consejo Administrativo
3. Los sub procuradores
4. Los directores y subdirectores

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.

La PRODECO contará con una Unidad Específica para el atender las denuncias de servicios masivos públicos o privados, incluidos en estos la energía eléctrica, servicio de agua, las telecomunicaciones, tarjetas de crédito, y los servicios de salud incluidos, hospitales , sanatorios, clínicas privadas y otros que se consideren necesarios.

## **CAPITULO II EL PROCURADOR PARA LA DEFENSA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**

**ARTÍCULO 15. Jerarquía:** El Procurador para la Defensa Y Protección del Consumidor, quien podrá denominársele el Procurador, será la máxima autoridad administrativa y ejecutiva de la Procuraduría, ejercerá sus funciones con absoluta independencia, pero

con 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 únicamente en los Sub-Procuradores.

**ARTÍCULO 16. Calidades para ser Procurador.** Para ser Procurador se requiere:

- a) Ser guatemalteco.
- b) Ser mayor de treinta y cinco años de edad.
- c) Estar en el goce de sus derechos ciudadanos.
- d) Poseer título universitario, en grado licenciatura y colegiado activo en Ciencias Económicas.
- e) Tener como mínimo tres años de experiencia 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 17. Incompatibilidades e Impedimentos.** No podrá ser designado Procurador para la Defensa y Protección 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 18. 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 19. Integración de la Comisión:** La Comisión estará integrada por tres miembros titulares que ostenten el cargo de Presidentes de los Colegios Profesionales designados por la Asamblea de Presidentes de Colegios Profesionales, entre los que debe estar el Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas; y tres miembros Titulares que deben ser integrantes de la Comisión Legislativa de Protección al Consumidor del Congreso de la República en su calidad de representantes del pueblo; y un representante del Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF). Cada miembro titular tendrá un suplente. Los suplentes de los titulares a que se refieren el párrafo anterior serán las personas que les corresponde suplirlos.

El cargo de miembro de la Comisión de Postulación es obligatorio y ad-honorem. Si alguna de las personas que deban integrar la Comisión de Postulación tuviere impedimento, deberá comunicarlo de inmediato a la entidad correspondiente para que se haga la nueva designación.

Los miembros de la Comisión de Postulación no podrán integrar la nómina de candidatos a Procurador para la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario.

**ARTÍCULO 20. Requisitos.** Los miembros de la Comisión de Postulación deberán llenar los siguientes requisitos:

- a) Ser guatemalteco.
- b) Ser profesional universitario.
- c) Encontrarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles.

**ARTÍCULO 21. Funcionamiento.** El funcionamiento de la Comisión de Postulación se rige por las normas siguientes:

- a) La Comisión de Postulación elaborará una terna de candidatos a Procurador para la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario, la cual presentara al Pleno del Congreso para la respectiva designación.
- b) El Presidente y Secretario de la Comisión de Postulación será electo en el seno de la misma.
- c) La Comisión celebrará sesión permanente mientras dure su función. Se reunirá en el Congreso de la República y su sesión será pública
- d) .El quórum será formado por cinco de sus integrantes y sus resoluciones se tomarán por voto favorable de cinco de sus integrantes.
- e) Las resoluciones se harán constar en actas que deberán ser firmadas por todos los integrantes presentes.
- f) La Comisión de Postulación se disolverá inmediatamente después de haber hecho entrega a la secretaria de la Junta Directiva el acta que contiene la nómina de candidatos para su conocimiento en el Pleno.

Toda la actuación de la Comisión se hará conforme la Ley de comisiones de postulación.

**ARTÍCULO 22 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 ilícitos o evidentemente opuestos a las atribuciones e intereses de la Procuraduría de los derechos de los consumidores y usuarios 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

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 periodo para el cual fue designado el Procurador Titular.

**ARTÍCULO 23. Atribuciones del Procurador:** Además de las atribuciones establecidas en la presente Ley, son atribuciones del Procurador.:

- a) Ejercer la representación legal de la PRODECO.
- 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 reglamentos;
- e) Presentar el proyecto del presupuesto anual de la PRODECO, 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 para la Defensa y Protección 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 defensa del consumidor y de la función 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 SUBPROCURADORES

**ARTÍCULO 24. Los Sub-procuradores:** La Procuraduría contará con los sub-procuradores que considere 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 por orden de nombramiento. Las especialidades y demás funciones serán normadas en el reglamento respectivo.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **CONSEJO ADMINISTRATIVO PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**

**ARTÍCULO 25. Consejo de Administrativo para la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario:** Se crea el Consejo Administrativo para la Defensa y Protección al Consumidor y Usuario, el cual se denominará "El Consejo Administrativo", y que se integrará de la siguiente forma :

- a) Por el Procurador quien lo presidirá
- b) Los Subprocuradores adecuadamente nombrados, entre quienes se designará un Secretario.
- c) Tres Directores dentro de los cuales debe estar el Director de Auditoría Interna

Al Consejo Administrativo le corresponderá la administración del 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.

**ARTÍCULO 26. Rectoría de la Defensa y Protección del Consumidor y Usuario.** El Procurador como ente rector en materia de protección al consumidor y usuario, le compete la 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 se reunirá 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 27. Funciones.** Los integrantes del Consejo Administrativo, de acuerdo a las facultades establecidas en esta Ley 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 Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario.
- b) Vigilar e inspeccionar las delegaciones Departamentales y Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario;
- c) El seguimiento al registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y los expedientes archivados de los proveedores en su caso;
- d) Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;

- e) Coordinar la elaboración de instrumentos de información y comunicación;
- f) La elaboración de normas técnicas, métodos y orientaciones para los funcionarios encargados de la aplicación de la legislación;
- g) Analizar la recopilación de datos, de investigaciones y otras informaciones sobre el comportamiento y actividades de los consumidores;
- h) Publicar mensualmente las sanciones que han quedado firmes y los respectivos infractores en medios escritos y/o digitales, así como en la página de internet de la PRODECO.
- i) Y las demás funciones que el Procurador considere pertinentes.

**ARTÍCULO 28. Intercambio de información.** Cuando un funcionario tenga conocimientos que se ha producido una infracción contemplada en 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 29. 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 30. 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, deberán oír al Proveedor.

**ARTÍCULO 31. 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 general.

## **CAPÍTULO V**

### **CONSEJOS TECNICOS CONSULTIVOS ESPECIFICOS, CONSULTORES Y ASESORES**

**ARTÍCULO 32. Consejos Técnicos Consultivos Específicos.**

El Procurador tendrá las facultades para conformar distintos Consejos Técnicos Consultivos, integrándolos de acuerdo a la temática que deba tratarse y resolver invitando para tales efectos a funcionarios de entidades públicas o privadas, quienes se designarán de conformidad con el reglamento respectivo.

El Procurador será el coordinador de estos Consejos Técnicos Consultivos, o en su defecto por el sub Procurador que el designe, 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 que corresponda, para la formulación de políticas de

protección al consumidor. Las demás funciones y atribuciones serán normadas en el reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 33. 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 34. Registro de Consultores.** La Procuraduría podrá contratar consultores específicos en los ámbitos jurídicos, económicos, sociales etc. quienes deberán estar registrados previamente en el Registro de Consultores que se creará en la Procuraduría de acuerdo a los distintos ámbitos de especialización que se considere necesarios. 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.

## **CAPÍTULO VI DELEGACIONES DEPARTAMENTALES PARA LA DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO**

**ARTÍCULO 35. Delegaciones Departamentales para la 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 financieras y las necesidades en los departamentos de Guatemala que considere el Consejo Administrativo. Dependerán del Procurador y contarán con el personal que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones.

**ARTÍCULO 36. Funciones.** Cada delegación departamental, contará con un Delegado del Procurado para la Defensa y Protección del consumidor y Usuario tendrá 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 donde corresponda, sino hubiere lo cursará a las oficinas del Procurador para su conocimiento y trámite respectivo.

En casos estrictamente necesarios también se podrá crear Delegaciones Municipales, que dependerán del Delegado Departamental.

**ARTÍCULO 37. Disposiciones Internas.** La procuraduría emitirá los reglamentos necesarios que permitan el adecuado funcionamiento y organización de las Delegaciones Departamentales.

## **CAPÍTULO VII COMISION DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES**



## ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES

**ARTÍCULO 38. Comisión de Seguimiento y Cumplimiento de las Resoluciones Administrativas y Judiciales.** Para el cumplimiento de sus atribuciones la PRODECO contará con una unidad que se denominara la Comisión de Seguimiento y Cumplimiento de las Resoluciones Administrativas y Judiciales, que funcionará de manera permanente y estará integrada por cinco miembros.

De lo dictaminado por dicha comisión el Consejo Administrativo conocerá y resolverá de conformidad con la ley en la materia.

El Procurador nombrará a los miembros de la Comisión e igualmente podrá removerlos cuando lo considere necesario. El Procurador también podrá crear Subcomisiones departamentales si lo considera necesario.

**ARTÍCULO 39. Atribuciones de la Comisión.** Corresponde a la Comisión:

- a) Conocer los casos de denuncias y su posterior seguimiento dentro del proceso administrativo y judicial.
- b) Crear las directrices de trabajo que se consideren necesarias, así como en las Subcomisiones de Seguimiento que se establezcan en las Delegaciones Departamentales quienes tendrán las mismas funciones de la comisión,.
- 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.
- e) Remitir al Consejo Administrativo las resoluciones que determinen las sanciones o absoluciones con base en el expediente respectivo para la resolución definitiva;
- 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 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 40. 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 los Derechos de los consumidores y usuarios;
- 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 41. 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 42. 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, el procurador nombrará a un nuevo miembro de la comisión.

**ARTÍCULO 43. 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 el reglamento.

### **TITULO III DEL CONSUMIDOR, USUARIO Y PROVEEDOR CAPÍTULO I**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS**

**ARTICULO 44. 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 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 y otras leyes específicas.

**ARTICULO 45. Son obligaciones del consumidor y 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 46. Organizaciones de consumidores y usuarios.** Son todas las asociaciones y organizaciones que tienen dentro de sus objetivos la defensa de los derechos del consumidor y usuario.

**ARTÍCULO 47. Inscripción y control interno.** Las asociaciones u organizaciones podrán solicitar su inscripción de forma gratuita en la PRODECO. La falta de inscripción no es obstáculo para legitimar el ejercicio de sus derechos a la defensa del consumidor y usuario.

**ARTÍCULO 48. Lineamientos:** La PRODECO, deberá indicar los siguientes lineamientos a las organizaciones de consumidores y usuarios que se inscriban en el Registro específico creado:

- 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 gozan los organismos de la administración centralizada o descentralizada.
- j) Las organizaciones de consumidores y usuario no podrán recibir fondos públicos de la Procuraduría así como de ninguna institución del Estado excepto cuando sean contratadas para casos específicos por la PRODECO, llenando los requisitos de la Ley de Contrataciones del Estado.
- k)

### **CAPÍTULO III**

### **DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PROVEEDORES**

**ARTÍCULO 49. 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 surgieran 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 50. 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. Todo proveedor que provea bienes o preste servicio de manera colectiva deberá contar póliza de seguro de vida en caso de accidentes ocurridos dentro de sus instalaciones en que ejerzan su función proveedora de bienes o servicios. En el caso específico de los diferentes medios de transporte colectivo de pasajeros el proveedor está obligado a contratar póliza de seguro de vida y accidentes que cubran a los usuarios, en caso de fallecimiento o lesiones por hechos de tránsito 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, mismas que estarán sujetas a inspecciones.
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 comuniquen 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 esté 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 en la PRODECO, 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 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. Emitir facturas, o celebrar contratos de toda su actividad que suponga la venta o traslación de dominio de un bien o servicio.
26. Cumplir con todas las disposiciones fiscales de su actividad ante la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.
27. Las demás contenidas en ésta y otras Leyes del país que le sean aplicables.

**ARTÍCULO 51. 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, en caso de medicamentos atender lo relacionado en el código de salud, siempre sobre la base de no 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. Violar los Derechos de los Consumidores y Usuarios contenidos en esta Ley.
11. 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.

12. 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 .
13. 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.
14. Tomar represalias en contra del consumidor o usuario por haber iniciado éste acciones administrativas o judiciales en su contra.
15. Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, condición económica, social o política.
16. Hacer obligatorio el pago de la propina o incluirlo dentro de la factura salvo cuando el Consumidor decida dejarla.
17. Aumentar el precio de un bien o servicio bajo la condición de dar factura.
18. Los proveedores o quienes actúen en nombre de éstos, únicamente podrán utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros, así como cualquier práctica de acoso u hostigamiento para la cobranza.

Se consideran prácticas prohibidas de acoso u hostigamiento las siguientes:

- a) Realizar gestiones, visitas y llamadas telefónicas entre las dieciocho horas y las ocho horas del día siguiente así como los días feriados, domingos y en el caso de los sábados, después de las doce horas;
- b) Efectuar visitas o llamadas telefónicas más de dos veces al día al Deudor codeudor
- c) Poner en conocimiento de cualquier manera a terceras personas ajenas a la Obligación sobre la situación del deudor. Para dichos efectos, se consideran sujetos a la obligación: al titular de la deuda, o aquellas personas que actúen como codeudores o fiadores. Tampoco se podrá contactar a las personas consignadas como referencias en la solicitud de crédito para efectos de cobro, se exceptúa siempre y cuando dicha comunicación tenga como fin actualizar los registros del deudor en caso este no se pueda localizar.
- d) Colocar avisos a la vista del público requiriendo cobros o evidenciando el estado de la deuda de cualquier obligado, y otras gestiones que afecten su imagen o actividad de laboral.
- e) Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial.
- f) Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

Cualquier persona individual o jurídica que realice gestiones de cobranza deberá de identificarse plenamente, y deberán de contar e informar del mecanismo o número telefónico para realizar denuncias sobre las violaciones a lo establecido en la presente norma, sin menoscabo de los mecanismos establecidos en la presente ley.

Serán solidariamente responsables por los actos indicados, los proveedores y en quienes delegan la gestión de cobro, sean personas individuales o jurídicas

**ARTÍCULO 52. 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, cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas. Todo consumidor o Usuario podrá hacer del conocimiento de la PRODECO de quejas establecidas en el respectivo Libro que no fueron atendidas por los proveedores para lo cual la PRODECO podrá enviar sus inspectores a revisar el respectivo libro de quejas.

**ARTÍCULO 53. Denuncias.** A efecto de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, la Procuraduría deberá poner a disposición dentro de su sitio de internet una opción para establecer denuncias así mismo, la divulgación de un correo electrónico, una dirección física y una central de llamadas por medio de la cual los afectados pondrán en conocimiento de la PRODECO, los actos que vulneren sus derechos.

## **TITULO IV DISPOSICIONES ESPECIALES**

### **CAPÍTULO I INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD**

**ARTÍCULO 54. 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,. En el caso de aparatos eléctricos, debe informarse sobre el consumo eléctrico de dichos aparatos

**ARTÍCULO 55 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.

Todo vendedor a menudeo deberá marcar en los empaques o envases de los productos, la cantidad y el precio de venta incluido el IVA al consumidor asimismo cumplir con otras requisitos determinados en leyes específicas

**ARTÍCULO 56. 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, contenido del producto, calidad, cantidad, propiedades, consumo de energía eléctrica, fecha de fabricación, 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 57. 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 58. Promociones, ofertas o liquidaciones de temporada o de otra naturaleza.** En las ofertas, promociones o liquidaciones 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.

Cuando se trate de promociones cuyo incentivo consista en la posibilidad de participar en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre 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 59. Incumplimiento de ofertas, promociones o liquidaciones de temporada o de otra naturaleza.** 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 60. 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 61. 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 62. 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 63. Información de productos peligrosos.** Los proveedores de productos cuyo uso resulten peligrosos para la vida, la salud, 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 64. 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, plaguicidas 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 65. 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 66 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 67. Advertencias.** Cuando se trate de productos farmacéuticos, plaguicidas, 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.

**ARTÍCULO 68. 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 69. 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 70. 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**

**ARTICULO 71. Reglamentación Técnica y Metrología y El Centro Nacional de Metrología.** El Centro Nacional de Metrología apoyara con procedimientos e Inspecciones técnicas conjuntas a la PRODECO , sin embargo en caso de ausencia de la reglamentación técnica, procedimientos de inspección y verificación metrológica del Centro Nacional de Metrología del Ministerio de Economía , la PRODECO actuará de oficio o conjuntamente con la autoridad responsable y 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 y 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 .

Asimismo 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.

La PRODECO, podrá desarrollar su propio laboratorio de Metrología, sin menoscabo de la coordinación con el Centro Nacional de Metrología que le deberá prestar su colaboración de manera eficiente y oportuna.

### **CAPÍTULO IV DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO**

**ARTÍCULO 72. 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, 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, esta deberán atender lo relacionado en su ley específica

**ARTÍCULO 73. Intereses.** Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos pendientes del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado.

**ARTÍCULO 74. 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 el producto o será prestado el servicio.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES CON BIENES INMUEBLES**

**ARTÍCULO 75. 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 registrarán por esta ley en lo atinente a la protección al consumidor y usuario así como por sus leyes específicas y otras normas vigentes.

**ARTÍCULO 76. 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/o 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 o 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 informarla 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 77. 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.

**ARTÍCULO 78. 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 79. 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, emisores de tarjetas

de crédito y/o débito 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 Instituciones calificadas por sus Leyes específicas no actúen en defensa del usuario al vulnerarse sus propios derechos .

**ARTICULO 80. De las denominaciones.** En todos los documentos emitidos por las entidades arriba descritas deberá constar el nombre comercial y el nombre establecido en los Registros públicos respectivos. Todos los contratos de adhesión utilizados por estas entidades deberán cumplir con lo dispuesto en la presente ley y su ley específica.

**ARTICULO 81. Intervención.** La Procuraduría de Defensa del Consumidor y 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 la presente ley y 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 no acordado, 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, extra financiamiento, 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 sus leyes específicas se podrá aplicar esta ley y lo regulado en otras leyes en la materia en protección al consumidor y usuario.

**ARTICULO 82. De los Reclamos.** Las entidades financieras tienen la obligación para con sus usuarios de atender todos sus reclamos, y solamente bastará que el usuario ponga en conocimiento de la entidad su inconformidad ya sea por escrito o cualquier otro medio digital para que esta le dé un trámite sencillo, notificándole la resolución por escrito en un plazo no mayor de ocho días, caso contrario y a petición de parte actuara la PRODECO de conformidad con las leyes del País.

**ARTICULO 83. 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 84. 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 PRODECO, deberá ser tenida como parte.

## **CAPÍTULO VII DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS Y CUALQUIER OTRA TECNOLOGÍA**

**ARTÍCULO 85.- Compras Electrónicas.** Toda relación contractual entre proveedores y consumidores y usuarios, 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 íntegramente 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, costos, todo tipo de pago adicional, en su caso, forma de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor.
5. El proveedor respetara la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos o servicios que desee, así como la de no recibir avisos comerciales, sin su previo consentimiento.

## **CAPÍTULO VIII DE LAS GARANTÍAS**

**ARTÍCULO 86. 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 de forma escrita que consiste, describiendo las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

**ARTÍCULO 87. Condiciones de la garantía.** Cuando el consumidor o usuario adquiera un bien nuevo o reconstruido de consumo, 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, siempre y cuando un desperfecto no sea atribuible al consumidor o usuario y sea un desperfecto de fábrica.

En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento como parte de la garantía 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 de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los treinta días, se tomará como tiempo admitido.

**ARTÍCULO 88.- 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 del 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 el bien o servicio de que se trate.

**ARTÍCULO 89. 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 90. 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 91. 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.

**ARTÍCULO 92. 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 93. 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 94. 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 95. 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 debe quedar constancia en la factura respectiva. •

**ARTÍCULO 96. 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, lo cual deberá ventilarse en el órgano jurisdiccional competente.

•  
**ARTÍCULO 97. 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 seis meses, 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 98. 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 99. 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 efectuar las inspecciones y verificaciones de tales instrumentos metrológicos utilizados por los proveedores apoyándose en el sistema nacional de metrología o su propio laboratorio 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 100. 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 101. Indemnización.** En el caso que la empresa prestadora reclame el pago de una suma que resultare 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 102. 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 de 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 103. 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 prestados por el Estado o particulares. La forma como se realizará quedará establecida en el reglamento correspondiente.

## **CAPÍTULO XI DE LOS TIEMPOS COMPARTIDOS**

**ARTÍCULO 104. Contrato.** Todo acuerdo de voluntades que incluyen 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 105. 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.
  - e) 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 106. 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 de diez puntos, y con las firmas legalizadas por notario, y además no podrá incluir prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones 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.
- 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 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 107 .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 contratos de adhesión por la PRODECO, se establecerá en el reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 108. 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 qué 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 109. 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 110. 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 111. 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 112. Inspectorías.** La PRODECO 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 113. De las verificaciones y monitoreo.** La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreo, 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 PRODECO 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 al Juez competente las órdenes 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 114. 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 115. 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. En todo caso la Procuraduría actuara si y solo si cuando la Entidad responsable por Ley específica no actuara en defensa del consumidor y usuario .

**ARTÍCULO 116. 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 117. 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 118. 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 PRODECO 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 119. Áreas de Investigación.** Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor y 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) Uso de la Metrología Legal
- g) Metodología de información
- h) Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios
- i) Productos y servicios que integran la canasta básica, vital y esencial familiar.
- j)

## **CAPITULO XV DE LAS INFRACCIONES**

**ARTÍCULO 120. 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 121. 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 122. Clasificación de las Infracciones.** Las infracciones a que se refiere esta Ley se clasifican en: leves, graves y gravísimas.

**ARTÍCULO 123. 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 PRODECO.
- 12) El no incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas, envases, anuncios de prensa, radio, televisión, o medios informáticos y de cualquier otra naturaleza, el peso, la cantidad o 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 124. 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 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 dé por tiempo de aire o tiempo
- 19) de uso y que el usuario no ha empleado.
- 20) La deducción arbitraria de la vigencia de los servicios prepagados, cuya prestación sea 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.
- 21) 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.
- 22) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos.

**ARTÍCULO 125. Infracciones gravísimas.** Son infracciones gravísimas las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

- 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 éstas 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,
- 21) relacionado con la prestación de servicios.
- 22) Omitir el cumplimiento de lo establecido en las disposiciones reguladas en el capítulo X título IV de la presente Ley, referente a todo tipo de Servicios Públicos.
- 23) No sostener los precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto hasta la fecha y condiciones establecidas.
- 24) Omitir el cumplimiento de lo establecido en las disposiciones reguladas en lo referente a los tiempos compartidos.

- 25) Discriminar al consumidor y usuario por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, condición económica, social o política.

**ARTICULO 126. Organización de Consumidores.** Se considera falta gravísima, cuando las organizaciones de consumidores o usuarios contravengan las disposiciones vigentes en esta ley.

## **CAPÍTULO XVI DE LAS SANCIONES**

**ARTICULO 127. 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 128. 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 129. Multas para infracciones Leves:** Las infracciones calificadas como leves en la presente ley serán sancionadas con multa que establezca el reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 130. Multas para infracciones graves:** Las infracciones calificadas como graves en la presente ley serán sancionadas con multa que establezca el reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 131. Infracciones gravísimas:** Las infracciones calificadas como gravísimas en la presente ley serán sancionados con multa que establezca el reglamento respectivo.

**ARTÍCULO 132. Criterios para la determinación de la Multa.** Para determinar las sanciones de multa a imponer la PRODECO 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 133. 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 134. 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 135. 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 136. 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, productos cuyas especificaciones no responden a lo descrito en sus envases o presentaciones, mercadería o productos no identificado, deteriorado 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 137. 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 138. 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 tenga sucursales, la incidencia 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 139. 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.

**ARTICULO 140. 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 141. 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 142. Registro de Sanciones.** La PRODECO deberá llevar un registro de todas las sanciones que imponga y que hayan causado firmeza, para los efectos del control de la reincidencia.

## **TITULO V**

### **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO.**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 143. Publicidad.** Todos los expedientes que inicie la Procuraduría son públicos de acuerdo a la ley de la materia.

**ARTÍCULO 144. Procedimientos.** La PRODECO 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 145. 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 Abogado y Notario y fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación -DPI- y en el caso de personas jurídicas se deberá requerir mandato legal.

**ARTÍCULO 146. 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 147. 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 148. 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.

**ARTÍCULO 149. 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, de conformidad con previa autorización judicial.

**ARTÍCULO 150. 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 151. Citaciones.** La Procuraduría citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día, hora y objeto de la comparecencia.

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

**ARTÍCULO 152 Conciliadores.** La Procuraduría contará con un cuerpo de conciliadores capacitados y especializados, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación

**ARTÍCULO 153. 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 154. 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 155. 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 156. 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

## **CAPÍTULO II**

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

**ARTÍCULO 157. Presentación de la Denuncia.** La denuncia podrá plantearse en forma personal, correo electrónico, vía telefónica, o por la página electrónica 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 158. 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 159. Análisis.** Recibida la queja inmediatamente se formara expediente del caso deberá ser trasladado a una unidad 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 160. 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.

**ARTÍCULO 161. Investigación Previa.** Siendo procedente la denuncia, se instruirá a una unidad específica para efectuar 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 PRODECO.

Una vez finalizada la investigación, se 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 162. 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 163. 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 164. 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 165. 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 166. 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 ordenar los peritajes que considere oportunos.

**ARTÍCULO 167. Resolución.** Una vez diligenciada la prueba, la Dirección Jurídica remitirá todo lo actuado a la Comisión establecido en el artículo 38 de esta ley 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.

De todas las resoluciones debe ser conocida por el consejo Administrativo y obtener su no objeción respectiva .

**ARTÍCULO 168. 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 169. Conocimiento de Oficio.** Para los casos de que la Dirección de Verificación y Vigilancia tenga conocimiento de oficio, en virtud de sus funciones propias, de infracciones que contempla esta Ley, se fraccionará 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 170. 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 OTRAS DILIGENCIAS**

**ARTÍCULO 171. 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 172. 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 173. 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 174. 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 APLICACIÓN DE SANCIONES**

**ARTÍCULO 175. Competencia.** La aplicación de las sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la PRODECO, 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 176. 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 validada.
- 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.

e) 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 177. Prescripción.** La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley, prescriben en los casos siguientes:

- a) Cumplimiento de la sanción;
- b) Prescripción de la responsabilidad;
- e) Prescripción de la sanción;
- d) Por conciliación

**ARTICULO 178. Extinción de la responsabilidad.** 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 extinción 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.
- e) 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 179. 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 180. Creación de Fiscalía y los Juzgados.** Para el fortalecimiento de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, El Ministerio Publico atendiendo a sus recursos financieros, podrá implementar la creación de una fiscalía especial encargada de la persecución de los delitos que denuncie la PRODECO 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 PRODECO en el ejercicio de sus funciones.

## TITULO VI DE LAS IMPUGNACIONES

### CAPITULO ÚNICO

**ARTÍCULO 181. 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 182. 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 183. 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, el cual como mínimo será el Presupuesto ultimo asignado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- El Ministerio de Finanzas Publicas efectuara los arreglos presupuestarios pertinentes para dar los recursos necesarios para que la PRODECO pueda iniciar inmediatamente a la vigencia de su Ley

**ARTÍCULO 184. 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 crear las Delegaciones Departamentales que tengan prioridad y deberá nombrar a los delegados departamentales de la PRODECO

**ARTÍCULO 185. 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 Público, en función de sus propios presupuestos podrán disponer lo necesario para la implementación de los entes que la ley establece, y mientras tanto, los asuntos relacionados a la PRODECO serán tramitados ante la fiscalía y juzgados del orden común.

**ARTÍCULO 186. Actuaciones anteriores a la vigencia de esta Ley.** Al entrar en vigencia legalmente la PRODECO todas las gestiones, procedimientos y demás asuntos que se encuentren en trámite y que sean de carácter administrativo, serán absorbidas automáticamente por la PRODECO. En los casos legales se seguirán tramitando con arreglo a las disposiciones contenidas en el decreto 6-2003 Ley de Protección al consumidor y usuario del Congreso de la República.

Para atender lo señalado anteriormente, se integrara una Comisión Liquidadora Temporal que administre todo los casos pendientes de carácter administrativo y de carácter legal.

**ARTÍCULO 187. Autoridad Competente.** El Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- con la vigencia de la presente Ley, asumirá inmediatamente como Procurador AD INTERIM y será autoridad máxima de la Procuraduría, y tendrá un plazo máximo de seis meses para organizar la PRODECO haciendo la transición correspondiente y permanecerá en dicho cargo hasta que tome posesión el primer procurador nombrado por la comisión de postulación respectiva, en cuya convocatoria también podrá participar.

**ARTÍCULO 188. Reglamento.** Dentro del improrrogable plazo de treinta 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 surge a la vida jurídica la PRODECO.

**ARTÍCULO 189. Personal.** Al cobrar vigencia la presente Ley que crea la Procuraduría para la Defensa del Consumidor y el Usuario, se podrá dar inicio al proceso de contratación del personal de la PRODECO, el personal de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor y Usuario del Ministerio de Economía, podrá ser contratado por esta nueva dependencia, previa evaluación.

**ARTÍCULO 190. Mobiliario y Equipo y otros Activos.** Por medio de un Inventario la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- , trasladara su mobiliario equipos y demás activos a la nueva entidad PRODECO.

**ARTÍCULO 191. SEDE.** Mientras se efectúan los arreglos para designación y contratación de la Sede que albergara a la PRODECO, esta funcionara durante los primeros 3 meses en las mismas instalaciones que hoy alberga a la DIACO.

**ARTÍCULO 192. Epígrafes.** Los epígrafes que preceden a los artículos de esta Ley, no tienen validez interpretativa y no pueden ser citados con respecto al contenido y alcances de sus normas.

**ARTÍCULO 193. Derogatoria.** Al entrar en vigencia la presente Ley, se deroga el decreto 06-2003 del Congreso de la República, Ley de protección al consumidor y usuario y las demás disposiciones que contravengan o se opongan a la misma.

00000096

**ARTÍCULO 194. Vigencia.** El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario de Centroamérica.