



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



**DICTAMEN DE COMISIÓN
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

HONORABLE PLENO:

La Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, por este medio emite el Dictamen correspondiente a la Iniciativa con Registro 3578 de la Dirección Legislativa, que dispone aprobar la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario.

ANTECEDENTES:

Históricamente los consumidores en Guatemala han sido objeto de una serie de abusos y fraudes dentro de la relación que cotidianamente desarrollan con los proveedores. Así en ese estado de cosas han sido víctimas de precios disfrazados, ofertas no cumplidas, cobros excesivos e incluso de una serie de conductas por parte de los proveedores que podrían encajar en algunos tipos penales contemplados en la legislación penal guatemalteca.

Derivado de esto, se hace un primer esfuerzo para normar la relación entre consumidores y proveedores y crear las herramientas que permitan castigar la conducta abusiva y fraudulenta observada por los proveedores mediante la promulgación del Decreto 06-2003 del Congreso de la República que crea la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que como intento pionero de las relaciones consumidores-proveedores, se constituye en una herramienta importante que cumple esfuerzos positivos, pero, que no alcanzan a castigar todas las infracciones que a diario se continúan cometiendo por los proveedores en contra de los consumidores.



-000070-

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

Por consiguiente en esa Sala Legislativa y luego de un intenso estudio de instituciones que se dedican a la protección del consumidor en diversos países de Latinoamérica y recogiendo lo normado en el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ha arribado a la conclusión de que la promulgación de la figura de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario constituye una urgente necesidad para detener los abusos tradicionales o convencionales que ocurren todos los días en contra de los consumidores, pero por sobre todo detener la serie de infracción y actividades realizadas por proveedores a gran escala, que parecieran ser inofensivas, pero que más sin embargo, entrañan una terrible y sistemática violación contra los derechos de los consumidores.

TRAMITE

Esta iniciativa fue presentada al Pleno del Congreso de la República en su oportunidad y posteriormente fue trasladada a esta Sala Legislativa, la que después de generar todo un proceso de análisis y discusión de la misma, socializó el contenido del proyecto con los principales sectores de la población del país involucrados en la relación consumidor-proveedor y cotejó las vivencias que presenta esa relación en el caso guatemalteco con importantes antecedentes legislativos que existen en otros países de América Latina, hasta llegar a definir el contenido actual de la iniciativa que hoy se dictamina

DICTAMEN

En razón de todo lo anterior, la Comisión de Defensa del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República, y fundada en que la presente iniciativa de ley puede constituirse en una ley de gran beneficio social para la población del país, considera procedente emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a la iniciativa número 3578 de la Dirección Legislativa que

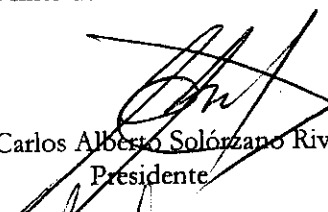


-000071-

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

dispone crear La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, con lo cual el Honorable Pleno pueda proceder a considerar su aprobación y promulgación.

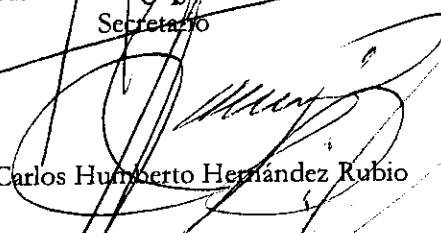
Dado en el salón de sesiones de la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario el veinte de noviembre de dos mil seis.

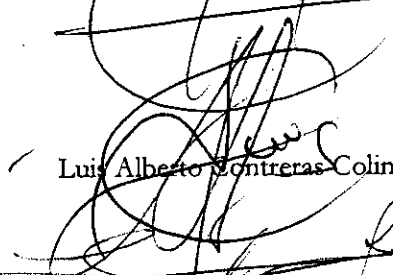

Carlos Alberto Solórzano Rivera
Presidente

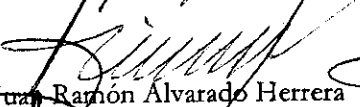

Joel Rubén Martínez Herrera
Vicepresidente


Francisco Enrique Romero Morales
Secretario

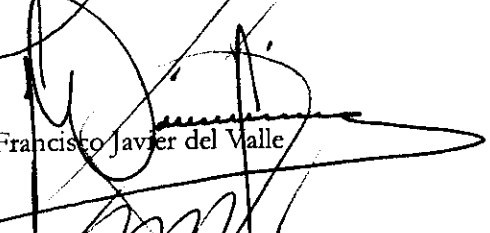

Juan Ramón Ponce Guay


Carlos Humberto Hernández Rubio

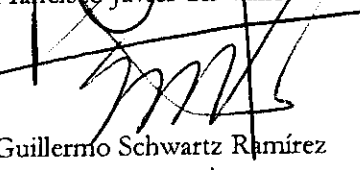

Luis Alberto Contreras Colindres

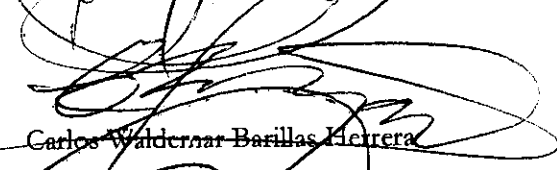

Juan Ramón Alvarado Herrera

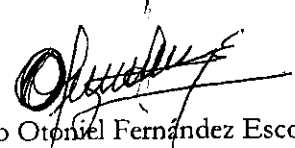

Leonardo Caméy Curup


Francisco Javier del Valle


Edgar Caim González Aguilar


Guillermo Schwartz Ramírez


Carlos Waldemar Barillas Herrera


Adolfo Otoniel Fernández Escobar


Jaime Antonio Martínez Lohayza


Virna Heama López Chacón





Congreso de la República

Guatemala, C. A. DECRETO NÚMERO _____

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución Número 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

CONSIDERANDO:

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

POR TANTO:

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

DECRETA:

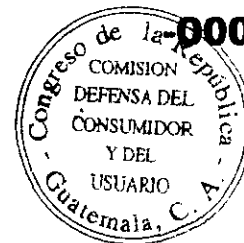
La siguiente:

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

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES



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



000073-

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Por consiguiente las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, sólo para éstos.

Artículo 2. Principios Básicos. Son principios básicos en las relaciones de consumo, los siguientes:

- a. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- b. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- c. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como los riesgos que representen;
- d. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos;
- e. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales o morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;
- f. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- g. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios;
- h. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
- i. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectivo cumplimiento.
- j. En caso de duda sobre la interpretación y alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia que atañe a las relaciones entre



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

consumidores y proveedores, se deberán interpretar éstas en el sentido más favorable a los consumidores.

Artículo 3. Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta Ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores, fabricantes y/o distribuidores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas.

Esta Ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

Artículo 4. Definiciones. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

- Fabricante:** Personas individuales o jurídicas cuya actividad principal es la producción de bienes y/o prestación de servicios que se colocan en el libre mercado para consumo de las personas;
- Distribuidor:** Personas individuales o jurídicas, cuya función es la comercialización en el mercado de bienes y servicios que otros produzcan;
- Anunciante:** Proveedor que, mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.
- Bienes:** Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- Usuario:** Persona individual o jurídica que adquiere mediante acto jurídico oneroso o por derecho, establecido legalmente los servicios públicos o privados que existen a su disposición para la satisfacción de sus necesidades.

Contrato de adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor o por tercero desinteresado, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

- Oferta:** Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
- Promoción:** Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
- Proveedor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- Publicidad:** Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
- Publicidad Engañosa:** Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa aquella que refiere características o información relacionadas con un bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.
- Servicio:** Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
- Servicio Público:** Todo servicio que es prestado por la administración pública o bien fiscalizada por esta, y tiene como fin satisfacer una necesidad colectiva.

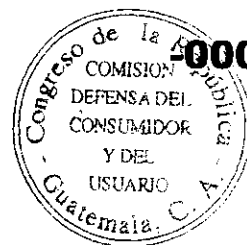
TITULO II
CONSUMIDORES, USUARIOS Y PROVEEDORES

CAPÍTULO I
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 5. Derechos de los consumidores y usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:



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



000076-

- a. La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b. La libertad de elección del bien o servicio.
- c. La libertad de contratación.
- d. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- e. La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios que sean responsabilidad del proveedor, así como la corrección del desvío de la publicidad.
- f. La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- h. La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
- i. Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- j. Utilizar la central de llamadas para la atención del consumidor y la queja ante la procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado; o la vulneración de cualquiera de los derechos aquí normados que impliquen vulneración a sus derechos irrenunciables a ser protegido en su calidad de consumidor o usuario.

Artículo 6. Obligaciones. Son obligaciones del consumidor o usuario:

- a. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo, y condiciones establecidas en el convenio o contrato.



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



000077-

- b. Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
- c. Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

CAPITULO II ORGANIZACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

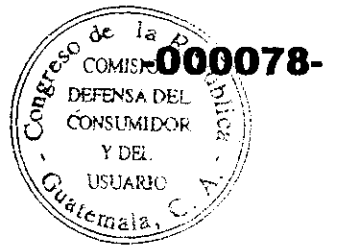
Artículo 7. Organizaciones. Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores o usuarios; deberán inscribirse en el Registro de las Personas Jurídicas y en el registro que para el efecto llevará la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario.

Artículo 8. Inscripción y registro. Las asociaciones presentarán para su inscripción en los respectivos registros, el testimonio de la escritura pública de su constitución en el que consten sus estatutos o reglamentos; así como de cualquier ampliación o modificación, a los respectivos registros.

Para que la inscripción quede firme en el registro correspondiente de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, se deberá adjuntar certificación de la inscripción en el Registro de las Personas Jurídicas, juntamente con el o los reglamentos respectivos dentro de los quince días posteriores a dicha inscripción.

Artículo 9. Finalidades. Las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad:

- 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. Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

- f. Recopilar, recabar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- g. Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- h. Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- i. Organizar y realizar estudios de mercado, 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.

Artículo 10. Limitaciones. Las organizaciones de consumidores o usuarios en ningún caso podrán:

- a. Tener fines de lucro.
- b. Percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores.
- c. Realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades establecidas en sus estatutos y en esta Ley.
- d. Ejercer finalidades distintas a las establecidas en el Artículo anterior.

Artículo 11. Impedimentos para integrar órganos directivos. No podrán ser integrantes de los órganos directivos de las organizaciones de consumidores y usuarios:

- a. Los menores de edad.
- b. Los declarados en estado de Interdicción
- c. Las personas que no sean guatemaltecos de origen.
- d. Quien haya sido condenado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se le rehabilite.
- e. Quien habiendo sido condenado en juicio de cuentas no haya solventado su situación.
- f. Quienes representen intereses de proveedores o prestadores de servicios.

Artículo 12. Interés del directivo. El directivo de una organización de consumidores y usuarios, que tenga interés personal directo o indirecto en la deliberación y resolución de algún asunto en que participe o que le afecte por razones de amistad o parentesco, deberá manifestarlo a los demás directivos y abstenerse de participar.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

La contravención a esta norma será sancionada con la pérdida del cargo en la organización de consumidores y usuarios, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades legales que puedan deducirse.


Artículo 13. Promoción de reclamos. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán substanciar los reclamos de los consumidores de bienes y/o servicios, que se deriven del incumplimiento de esta Ley ante la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario. En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios será estrictamente la de denunciante extrajudicial y su función se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes; y poner en conocimiento del Procurador, las violaciones ocurridas contra los derechos de consumidores y usuarios.

CAPÍTULO III
PROVEEDORES

Artículo 14. Derechos. Son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país:

- a. Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.
- b. Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
- c. El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
- d. Los demás que establecen las leyes del país.

Artículo 15. Obligaciones. Sin perjuicio de las contenidas en otras leyes, son obligaciones de los proveedores:

- 
- a. Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
 - b. Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
 - c. Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
 - d. Cumplir con las leyes tributarias del país.
 - e. Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.



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



000080-

- f. Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- g. Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que se presenten impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- h. Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- i. Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- j. Responder por los vicios que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- k. Devolver el pago en el doble de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- l. Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- m. Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, el funcionamiento de los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- n. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- o. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado -IVA-.
- p. Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- q. Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la publicidad 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.



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

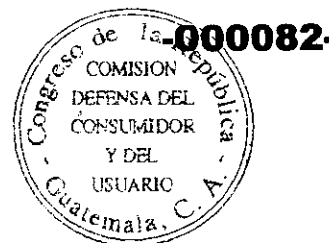


000081-

- r. Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente
- s. Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración
- t. Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
- u. Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes en el país que sean aplicables.
- v. Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
- w. Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- x. Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- y. Respetar la libertad de los consumidores, cuando decidan prescindir los contratos de prestaciones de servicios, aceptando la rescisión de la misma forma en que fue celebrado el contrato, o bien, mediante correspondencia escrita.
- z. Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables.

Artículo 16. Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores:

- a. 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.
- b. 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
- c. La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- d. La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

- e. La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
- f. 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.
- g. La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
- h. 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.
- i. Cobrar por concepto de intereses por moras intereses leoninos
- j. Cobrar multas o recargos por concepto de cheques rechazados.
- k. Incluir entre las condiciones generales de los contratos, una cláusula que imponga al consumidor continuar recibiendo los servicios contratados, bajo pena de multa, aunque con nombre de fidelidad u otro similar.
- l. Hacer obligatorio el pago de la propina
- m. Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta Ley.

Artículo 17. Libro de quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo, la fecha en que ocurrió la situación que motiva la queja y la fecha en que quedo solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas. El proveedor queda obligado a remitir mensualmente una copia de la hojas en las que conste las quejas presentadas durante ese periodo.

Artículo 18. Central de llamadas. A efecto de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, la Procuraduría deberá poner a disposición una central de llamadas por medio de la cual los afectados pondrán en conocimiento de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, los actos que vulneren sus derechos.



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



TÍTULO III DISPOSICIONES ESPECIALES

CAPÍTULO I INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Artículo 19. Información básica. Se considera básica la información relativa a las características de los bienes, productos y servicios, así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento, así como si el producto es transgénico o no, 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 moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan.

Artículo 20. Exhibición de precios. Los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen. De acuerdo al tipo de actividad, dicha información deberá colocarse de manera visible al público e indicando la moneda en la que se da el precio de los bienes.

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

Artículo 21. Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.

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 22. 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 23. Garantía. La expresión "garantizado" o "garantía" o cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o publicidad, cuando se señale en qué consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva. Siendo responsables los protagonistas de la publicidad que venga a garantizar la cualidad de los productos o eficacia de los servicios.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 24. Condiciones de la garantía. Cuando el consumidor o usuario adquiera un bien de consumo nuevo, usado o reconstruido, el proveedor deberá extender un certificado de garantía de uso o funcionamiento con los requisitos señalados en el artículo anterior. Los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos, sin costo adicional para el consumidor o usuario, mientras dure la garantía.

Artículo 25. Promociones, ofertas o liquidaciones. 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.

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

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

Artículo 26. Incumplimiento de ofertas, promociones o liquidaciones. Si el proveedor que hubiere anunciado una oferta, promoción o liquidación 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 otro bien de igual o mayor precio, sin desembolsar diferencia alguna, o la prestación de un servicio similar.
- c. La rescisión del contrato. Si hubiere pagado anticipadamente el precio en forma total o parcial, éste deberá ser devuelto en forma inmediata.

Artículo 27. Productos Importados. La información de productos importados deberá expresar su lugar de origen y, en su caso, los lugares en donde pueda repararse, así como las instrucciones para su uso, ensamble y las garantías correspondientes en los términos señalados por esta ley. En caso contrario el proveedor quedará obligado a devolver el importe recibido.

Artículo 28. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse en forma clara, veraz y en caracteres grandes y notorios.



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



Artículo 29. 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 30. Facultades de la Procuraduría. Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:

- 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. Imponer las sanciones correspondientes.

**CAPÍTULO II
NORMALIZACIÓN Y METROLOGÍA**

Artículo 31. Normalización y metrología. Para la normalización, verificación, control, certificación de la calidad, metrología y el establecimiento científico de la prueba en la substanciación de los procedimientos a que hubiere lugar en el cumplimiento de esta Ley, se aplicarán las normas obligatorias emitidas por el Organismo Ejecutivo y con los reglamentos técnicos que hubieren emitido o emitan los ministerios de Estado para asegurar la calidad de los productos nacionales e importados, o para la protección de la salud y la vida de las personas, o para la prevención de prácticas que puedan inducir a error.

**TÍTULO IV
MATERIAS DE CONTROL DEL PROCURADOR**

**CAPÍTULO I
DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO**

Artículo 32. Operaciones de crédito. En todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá presentar previamente a disposición del consumidor o usuario la siguiente información:

- 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.



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

- b. La tasa de interés o el procedimiento para establecerla y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento o el procedimiento para establecerla, los cuales deberán quedar indicados 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, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por éste.
- d. El monto de cualquier pago adicional que sea procedente cobrar de conformidad con la ley o contrato respectivo.
- e. Las opciones respecto del número de pagos, su monto y periodicidad.
- f. El procedimiento según el cual se calcularán los costos y gastos que genere la cobranza por incumplimiento del pago de los saldos pendientes.
- g. La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que no podrá superar el precio al contado más los intereses en su caso y gastos administrativos.
- h. 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.
- i. Las demás condiciones del crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes.

Artículo 33. Intereses. Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos pendientes del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado. Queda prohibida la capitalización de los intereses.

Artículo 34. Documentación de las operaciones de crédito. Las operaciones a que se refiere el artículo anterior deben constar en documentos de los cuales deberá entregarse copia al consumidor o usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante. En tales documentos se señalará específicamente todos los datos a que se refiere el artículo 27 de esta Ley y la fecha en que se entregará el producto o será prestado el servicio.

Estos documentos deberán ser redactados en idioma español, en caracteres legibles y fáciles de entender.

**CAPÍTULO II
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 35. 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.

En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles, así como la moneda en el que esta dada dicha tarifa.

Artículo 36. Servicio de reparación. Si el servicio fuera de 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.

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

Artículo 37. En los Servicios prestados sin contrato escrito. Se entenderá que la base para el cobro es la misma prestación del servicio, por lo que en ningún caso se cobrará un servicio no prestado.

Artículo 38. 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.

Artículo 39. Garantía del Servicio. En todo caso el consumidor podrá reclamar el desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si la Procuraduría estima que es procedente el reclamo, ordenará 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 del mal servicio, reclamo que deberá ventilarse ante el órgano jurisdiccional competente.

Artículo 40. 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.



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



CAPÍTULO III SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 41. Precios. Para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se observará lo regulado en las leyes específicas correspondientes a cada servicio.

Artículo 42. Instrumentos y unidades de medición. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, debiendo establecer un sistema de verificación periódica sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de servicios. Para el efecto, la Procuraduría deberá, coordinar estas actividades con el ente nacional responsable de la metrología del país o del servicio de que se trate.

Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios o consumidores el control individual de los consumos. Las facturas o requerimientos de cobros, deberán ser entregadas al consumidor o usuario con no menos de veinte días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento utilizando los medios idóneos para su distribución y expresarán como mínimo el consumo real del consumidor o usuario, el detalle respectivo y la tarifa aplicada durante el período de facturación. Se prohíbe a las empresas prestadoras de servicios públicos realizar unilateralmente los cobros en base a promedios históricos de consumo.

Artículo 43. Facturación de consumo excesivo. 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 Procuraduría a juez competente.

Para 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, las 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.

Se debe facturar con base en la lectura de los contadores que deberá producirse dentro de los cinco días siguientes al mes que se factura.

Artículo 44. Indemnización. En el caso que la empresa prestadora reclame el pago de una suma indebida al consumidor, la misma deberá indemnizarlo acreditando a favor de éste una



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



cantidad idéntica a la reclamada indebidamente, la que deberá hacerse efectiva a partir de la factura inmediata siguiente.

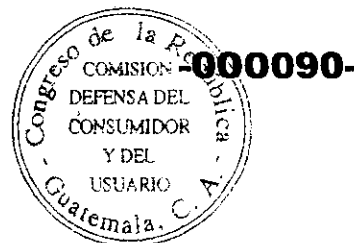
CAPITULO IV SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 45. Información de productos peligrosos. En los productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la vida, la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, y para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las 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.

Toda la información a que se refiere el párrafo anterior deberá hacerse en español.

Artículo 46. Información al consumidor o usuario. El proveedor que, posteriormente a la introducción de un bien en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, especialmente en el caso de medicamentos, deberá comunicarlo de inmediato al órgano estatal que corresponda y a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, e informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social sobre la existencia, sobre la existencia de tales riesgos o peligros y, de ser necesario, 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 47. Cumplimiento de normas. Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud, las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, respectivamente, así como todos aquellos reglamentos técnicos de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional. La obligación de cumplir con dichas normas se aplica también a aquellos productos que han sido exportados, rechazados e internados nuevamente al país. Estos se tratarán como importaciones, para efecto de verificar su inocuidad.



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

Artículo 48. Fecha de vencimiento. Deberá constar en el envase o empaque de las medicinas, alimentos, bebidas o de cualquier otro producto perecedero, las fechas de producción y de vencimiento de los mismos, así como las reglas para su uso.

Artículo 49. Advertencias. Cuando se trate de productos farmacéuticos, tóxicos, explosivos 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 50. Defectos de los bienes. En caso de constatarse que un bien de consumo adolece de un defecto que constituye un peligro o riesgo aún utilizándolo adecuadamente, el proveedor del mismo deberá retirarlo del mercado o sustituirlo por otro a su costo. En todo caso, el proveedor deberá devolver al consumidor o usuario lo pagado por el producto, contra la presentación de éste en su respectivo envase cuando proceda y el documento que acredite la adquisición del mismo.

Artículo 51. Responsabilidad solidaria. Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente 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 se deriven serán de responsabilidad solidaria entre el productor, importador, distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

Artículo 52. Daños y perjuicios. Quien incumpla las obligaciones consignadas en los Artículos de esta sección 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 la Procuraduría hará la denuncia respectiva ante el Ministerio Público.

**CAPITULO V
RELACIONES CONTRACTUALES CON BIENES INMUEBLES**

Artículo 53. Todos los actos relacionados con la compraventa 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 casas de habitación, se regirán por esta ley y por las demás disposiciones vigentes. Todos los contratos relacionados con esta actividad deberán ser registrados en la Procuraduría. Para el efecto la Procuraduría emitirá un reglamento el cual deberá ser observado por los notarios que faccionen las escrituras respectivas.

Artículo 54. Compras a plazos. El proveedor deberá poner a disposición del consumidor lo siguiente:



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

- a. En caso de compraventa a futuro, el proveedor deberá poner a la vista del comprador el proyecto ejecutivo de construcción del complejo habitacional completo y, en particular, el del bien inmueble objeto de la transacción, así como las maquetas respectivas y, en su caso, la casa modelo.
- b. La documentación que acredite la propiedad de la finca matriz de que se trate. Así mismo, deberá informar sobre la existencia de gravámenes que afecten a la misma, los cuales deberán quedar cancelados al momento de la firma del instrumento público respectivo.
- c. Todo proveedor o sus delegados, dependientes o empleados deben acreditar ante los posibles compradores su personalidad y la autorización para la promoción y la venta del bien inmueble que se ofrece.
- d. Informar sobre las condiciones en que se encuentren sus obligaciones en cuanto al pago de contribuciones, servicios públicos e impuestos.
- e. Poner a la vista de los posibles compradores las autorizaciones, licencias o cualquier otro permiso necesario 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.
- f. En toda compraventa de bienes inmuebles la información sobre las características del inmueble, deberá ser: La extensión del terreno, la superficie construida, el tipo de estructura, las instalaciones, acabados, accesorios, lugar o lugares de estacionamiento, áreas de uso común.
- g. Las opciones de pago que puede elegir el consumidor, especificando el monto total a pagar en cada una de ellas y el plazo de amortización del crédito. Así también deberá informarse 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.

Artículo 55. Rescisión El comprador tendrá derecho a rescindir el contrato cuando durante los dos años de adquirido el bien pruebe que el mismo adolece de vicios. En este caso el proveedor deberá restituir al comprador el importe pagado por éste hasta el momento de la rescisión sin perjuicio de los daños y perjuicios que éste pueda reclamar.



000092-

Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 56. Inmuebles pagados al contado: En el caso que el comprador opte por un sólo pago para la obtención de un bien inmueble, se observaran las disposiciones relativas a las compras a plazos, contenidas en esta sección y demás disposiciones legales.

Artículo 57. Intervención de la Procuraduría. Cuando las disposiciones de esta sección sean contravenidas por los proveedores de bienes inmuebles o por cualquier razón se vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, la Procuraduría podrá de oficio ordenar el aseguramiento de los bienes, así como cuando se estime que es difícil o imposible que el proveedor subsane las deficiencias que originen el accionar del Estado.

CAPÍTULO VI
DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 58. Servicios Financieros. Para los efectos de la presente ley, se entenderá como entidades prestadoras de servicios financieros, los bancos del sistema nacional, las financieras, las cooperativas cuyo objeto social sea la prestación de esta clase de servicios y cualquier otra entidad presente o futura homologa con las mencionadas.

Los usuarios de los servicios financieros tendrán el derecho de ser informados plenamente de las ventajas y obligaciones que tendrá al contratar cualquier tipo de servicio, previo a suscribir los contratos respectivos del negocio que contratará, se le entregarán copias de los mismos a efecto que este pueda leerlos y estudiarlos, y, en su caso, requerir el asesoramiento que estime oportuno.

Artículo 59. Copias. Toda entidad prestadora de servicios financieros tiene la obligación de entregar a los usuarios copia de los contratos que estos hayan suscrito, en el mismo acto de su presentación personal ante la entidad, sin más requisito que su identificación personal.

Artículo 60. Mecanismos de Seguridad. Toda entidad prestadora de servicios financieros deberá poner a disposición de los usuarios los mecanismos de seguridad que se necesiten, a efecto de preservar sus intereses, debiéndoles informar periódicamente.

Artículo 61. Confidencialidad. En cualquier tiempo los usuarios de estos servicios podrán requerir al prestador de los mismos la información de su record en la entidad, y la misma guardará la confidencialidad de esa información, siendo únicamente valido revelar sus datos y record por orden de juez competente.

Artículo 62. Reclamos. Las entidades financieras tienen la obligación, con sus usuarios, de atender todos sus reclamos, disponiendo de una ventanilla específica para el efecto y, solamente bastará que el usuario ponga en conocimiento de la entidad su inconformidad para que esta le de un tramite sencillo, notificándole la resolución por escrito en un plazo no mayor de ocho días.



-000093-

Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 63. Nulidad de Condiciones Contractuales. Ninguna entidad financiera podrá incorporar dentro de sus contratos cláusulas que tiendan a disminuir 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.

Artículo 64. Los consumidores y usuarios que se consideren afectados por la prestación de algún servicio de esta naturaleza podrán accionar legalmente para plantear la reclamación de los daños y perjuicios que se les pudieren ocasionar. En estos casos se entiende que la carga de la prueba la tendrá la entidad prestadora de servicios financieros.

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

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

Artículo 65. Obligaciones de los proveedores. Toda relación contractual entre proveedores, consumidores y usuarios que se origine mediante sistemas electrónicos y todo tipo de tecnología, deberá regirse por lo menos con las siguientes obligaciones:

- a. El proveedor, bajo su responsabilidad personal, utilizará la información proporcionada por el consumidor y usuario 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.
- b. El proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar su seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor y usuario e informará a este, previamente a la celebración de la transacción, los mecanismos o procedimientos para el resguardo de la confidencialidad.
- c. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de 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.
- d. El consumidor y usuario tendrá derecho a conocer toda la información, sobre los términos, condiciones, costes, todo tipo de pago adicional, en su caso, forma de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor.
- e. El proveedor respetará la decisión del consumidor y usuario en cuanto a la cantidad y calidad de los productos o servicios que desee; así como la de no recibir avisos



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



000094-

comerciales, sin su previo consentimiento, o suspenderlos en el momento que el usuario así lo requiera.

- f. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicidad que no proporcionen al consumidor y usuario toda la información clara y suficiente sobre los bienes o servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando los mecanismos necesarios que adviertan cuando la información no sea apta para esos sectores de la población. Para lograr el cumplimiento de esta disposición la Procuraduría podrá monitorear permanentemente los medios utilizados, así como tomar todas las medidas que considere oportunas y adecuadas.

**CAPÍTULO VIII
DE LAS GARANTÍAS**

Artículo 66. 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 y la cumplirán. El Certificado deberá entregarse al consumidor y usuario al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.

Artículo 67. Omisión. Cuando en el contrato o certificado de garantía no se especifiquen los requisitos establecidos en el artículo anterior, se entenderá que el plazo de la garantía es de un año como mínimo, si la compra fuere al contado o a plazos.

Artículo 68. Obligaciones de los 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 servicios, 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 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, el proveedor sin trámite alguno tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado, sin perjuicio de que el consumidor pueda requerir si fuera el caso el pago de los daños y perjuicios que pudieron ocasionarse, reclamo que deberá ventilarse ante el órgano jurisdiccional competente. En caso de que el consumidor opte por la



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

restitución del bien o servicio, el proveedor estará también obligado a efectuarla sin trámite alguno.

Artículo 69. Interrupción del Plazo de la Garantía. 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 continuara corriendo el plazo de la garantía. 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 70. Incumplimiento de la Garantía. Cuando el consumidor acuda a la Procuraduría fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar que invoco la garantía dentro del plazo de vigencia de esta.

SECCIÓN IX
DE LOS TIEMPOS COMPARTIDOS

Artículo 71. Del contrato de Tiempos Compartidos. Para los efectos de esta ley, deberá entenderse por tiempos compartidos los actos jurídicos consistentes en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, con periodos previamente convenidos, mediante el pago de una suma de dinero sin que se transmita el dominio de estos.

Artículo 72. La venta o pre-venta de un servicio de tiempo compartido sólo tendrá efectos jurídicos cuando el contrato esté debidamente registrado y autorizado en la Procuraduría.

Artículo 73. Contenido del Contrato. Para su registro y validez el contrato debe contener:

- a. Nombre, datos personales y domicilio del proveedor.
- b. El lugar en el que se prestarán los servicios.
- c. Exposición clara de los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores.
- d. Obligaciones del proveedor.
- e. La totalidad de los costos que tendrán los servicios.
- 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 incluir costos que no se encuentren expresamente pactados en el contrato, debidamente autorizado.



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



- i. La prohibición expresa al prestador del servicio de cobrar cantidad alguna por terminación unilateral del contrato.

CAPITULO X DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Artículo 74. Del Contrato en particular. Para los efectos de esta ley, se debe entender por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor o por tercero desinteresado, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga las cláusulas ordinarias de un contrato.

Todo contrato de adhesión que tenga efectos en la República de Guatemala, para su validez, deberá estar escrito en idioma español, con caracteres grandes, y además no podrá incluir prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas 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.

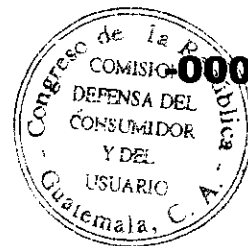
Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario.

El contrato de adhesión deberá ser interpretado de la manera más favorable para los consumidores.

Artículo 75. Autorización. Para ser válido todo contrato de adhesión si se perfecciona mediante la suscripción del documento por las partes o mediante la prestación de los servicios o entrega de los bienes deberá ser previamente autorizado por la Procuraduría.

Artículo 76. Nulidad. Son nulas ipso jure y no producirán efecto en los contratos de consumo, sean de adhesión o no, las cláusulas abusivas, tales como:

- a. Las que 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. Las que 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;



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

- c. Las que 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. Las que 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. Las que incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato;
- f. Las que 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 o usuario al momento de ser suscrito;
- h. Las que 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;
- i. Las que desnaturalicen las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;
- j. En las que se renuncie 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. Las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- l. Las que establezcan la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor;
- m. Las que impongan cualquier medio alternativo de solución de controversias dentro del contrato, fuera de los que establezca esta ley.
- n. Las que obliguen al consumidor a contratar servicios adicionales al mismo proveedor.
- o. Las que establezcan términos de prescripción inferiores a los legales;
- p. En las que 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.
- q. Las cláusulas que obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros o de procedimiento arbitral.

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 en perjuicio del consumidor un desequilibrio en los derechos y obligaciones de ambas partes.



000098-

Congreso de la República
Guatemala, C. A.

El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de su celebración y de las demás cláusulas del mismo o de otro de que éste dependa. Se tendrán por no escritas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se determine el carácter abusivo.

Artículo 77. 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 y judicial 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 impreso de este para su verificación, control y archivo.

Artículo 78. Nulidad del Acuerdo de Arbitraje. El acuerdo de arbitraje contenido en los contratos de adhesión será nulo de pleno derecho.

Artículo 79. 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 por no puesta 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 puesta.

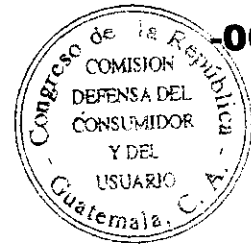
Cualquier modificación que el proveedor pretenda realizar sobre un contrato de adhesión existente, deberá contar con la autorización previa de la Procuraduría, entendiéndose que deberá requerir nuevo registro del mismo.

Artículo 80. Copia de contratos de adhesión. De todo contrato de adhesión deberá entregarse en el acto copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. En caso contrario el proveedor deberá entregar una constancia en la que se indique la fecha en que hará efectiva la entrega de la copia correspondiente. El plazo para extender la constancia no deberá exceder de dos días hábiles.

Artículo 81. Cancelación. Cuando con posterioridad a su registro se aprecie que un contrato contiene cláusulas contrarias a la Constitución Política de la República y esta ley, la Procuraduría de oficio o a petición de cualquier persona interesada, procederá a la cancelación del registro correspondiente.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.



-000099-

Artículo 82. Derecho de retracto. El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, 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.

TÍTULO V

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 83. Creación. Se crea la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario como una institución descentralizada del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía funcional y administrativa y con competencia en todo el territorio nacional. Es el organismo responsable de la aplicación de la presente ley y su reglamento, sin perjuicio de las funciones que en las materias que regula esta ley competan a los tribunales de justicia. Será también el órgano encargado de dirigir y coordinar el Sistema Nacional de Protección al Usuario y al Consumidor, que se integrará por todos los Consejos Comunitarios de Protección del Consumidor y usuario, que deberán organizarse en todos y cada uno de los municipios del país.

Artículo 84. Atribuciones. Son atribuciones de la Procuraduría:

- a. Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- c. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- e. Promover y realizar directamente, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.

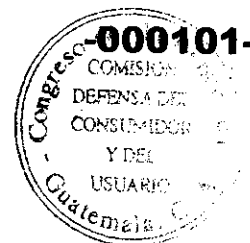


*Congreso de la República
Guatemala, C. A.*

- f. Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- g. Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de la presente Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
- h. Promover acciones legales colectivas en representación de consumidores y usuarios del país, con base en la legitimación popular activa de que la dota la ley, que procedan ante los tribunales de justicia, en defensa de los derechos de consumidores y usuarios, ya sea para evitar que estos se vean afectados o bien, para restaurar los derechos de los mismos, si estos hubieren sido conculcados.
- i. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- j. Celebrar convenios con proveedores, consumidores y usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- k. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- l. Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
- m. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- n. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- o. Llevar registro de las organizaciones de consumidores y usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- p. Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- q. Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.



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



- r. Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- s. Establecer sedes regionales en las diferentes áreas del país que la Procuraduría determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- t. Registrar los contratos de adhesión de los proveedores cuando estos cumplan con los requisitos legales.
- u. La procuraduría deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- v. Organizar, juramentar y coordinar los consejos comunitarios de defensa del consumidor en cada uno de los municipios del país, convocando para el efecto, a cada uno de los sectores que deberán estar representados en los mismos.
- w. Las demás que le asigne esta Ley.

Artículo 85. Auxilio de la Fuerza Pública. Los funcionarios y empleados de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, para el eficaz cumplimiento de sus funciones, tendrán derecho a contar con el auxilio de la fuerza pública, bastando para el efecto, el sólo requerirlo. Por consiguiente las autoridades de policía quedan obligadas a prestar este auxilio cada vez que se les requiera.

En caso de negativa, por parte de las personas obligadas de permitir el acceso a los funcionarios y empleados de la Procuraduría a los establecimientos del proveedor y de negativa de éste, a proporcionar toda la información que le sea requerida, la Procuraduría podrá recurrir a la imposición de las sanciones administrativas que se prevean para el efecto. Cuando de lo actuado se advierta la aparente comisión de hechos constitutivos de delito, el Procurador deberá iniciar la persecución penal correspondiente presentando la denuncia ante los el Ministerio Público.

Artículo 86. Organización Administrativa. La Procuraduría se integra por los siguientes órganos:

- a. Un Procurador
- b. Un Sub Procurador de Servicios
- c. Un Sub Procurador de Verificación y Vigilancia
- d. Un Sub Procurador de Asuntos Jurídicos
- e. Un Sub Procurador de Promoción y Educación de los Derechos del Consumidor



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



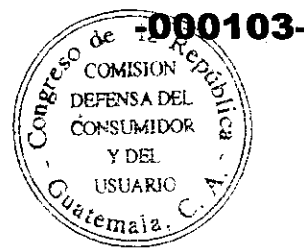
- f. Sección encargada de la persecución de los delitos cometidos en contra de los consumidores y usuarios.
- g. Direcciones Generales de:
1. Planeación
 2. Educación y divulgación
 3. Administración
 4. Comunicación social
 5. Delegaciones
 6. Quejas y conciliación
 7. Contratos de Adhesión, registros y autofinanciamiento
 8. Procedimientos
 9. Verificación y vigilancia
 10. Verificación de combustibles
 11. Estudios sobre consumo
 12. Difusión
 13. Organización de consumidores
 14. Programación, organización y presupuesto
 15. Recursos materiales y servicios generales
 16. Recursos humanos
 17. Informática
 18. Y otras, que por las necesidades del servicio se estime conveniente crear en el futuro

Las competencias de estas Direcciones Generales, serán establecidas en el Reglamento de la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario.

- h. Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
- i. Consejos comunitarios de defensa del consumidor
- j. Sistema nacional de protección al consumidor



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



CAPÍTULO II PROCURADOR

Artículo 87. Jerarquía. El Procurador es un comisionado del Congreso de la República y es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de la Procuraduría, ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la ley, asimismo tendrá a su cargo la representación legal de la Procuraduría.

Artículo 88. Calidades. 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. Ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia.
- e. Ser abogado y notario, colegiado activo.

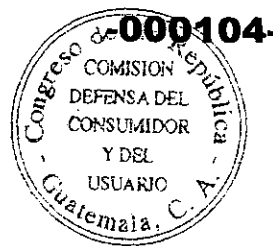
Artículo 89. Designación. El Procurador será electo para un período de seis años, por las dos terceras partes del total de diputados que integran el Congreso de la República, de una terna que presentará la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario, de este Organismo. Como tal, el Procurador será un Comisionado del Congreso de la República y deberá rendir al pleno de este Organismo, anualmente, durante los dos primeros meses de cada año, un informe circunstanciado de las labores realizadas en el año anterior. Para el efectivo cumplimiento de sus funciones el Procurador no está supeditado a organismo, institución o funcionario alguno, y actuará con absoluta independencia.

Artículo 90. Impedimentos e incompatibilidades. No podrá ser electo Procurador:

- a. El cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consaguinidad, o segundo de afinidad, del Presidente o Vicepresidente de la República;
- b. El cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consaguinidad, o segundo de afinidad, de los Ministros o Viceministros de Estado;
- c. El cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consaguinidad, o segundo de afinidad, de los diputados al Congreso de la República;
- d. Los que desempeñen cargos en los órganos de Dirección de partidos políticos, asociaciones empresariales, sindicales o de consumidores;
- e. Los directores o administradores de sociedades mercantiles.



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



- 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, exceptuándose únicamente los cargos docentes.

Artículo 91. Remoción. El Procurador podrá ser removido por el Congreso de la República con el voto favorable de las dos terceras partes del total de diputados que lo integran, con fundamento en cualquiera de las causales siguientes:

- a. Por cometer actos fraudulentos, ilegales o evidentemente opuestos a las atribuciones o intereses de los consumidores o usuarios, de la Procuraduría y del Estado en general.
- b. Por actuar o proceder con manifiesta negligencia en el desempeño de sus funciones.
- c. Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción o por padecer incapacidad física que lo imposibilite para el ejercicio del cargo.
- d. Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso.

Artículo 92. Atribuciones del Procurador. Además de las funciones establecidas en la presente Ley, son atribuciones del Procurador:

- a. Planificar, organizar, controlar, dirigir e integrar los recursos físicos, humanos y financieros de la Procuraduría.
- b. Velar por el cumplimiento de la presente Ley y sus respectivos reglamentos.
- c. Presentar el proyecto de presupuesto anual de la Procuraduría al Congreso de la República para su discusión y aprobación.
- d. Presentar un informe anual de las actividades realizadas en el año anterior al Congreso de la República.
- e. Crear las sedes que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría, señalándoles sus funciones y competencias.
- f. Crear las secciones técnicas que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría, señalándoles sus funciones y competencias.
- g. Promover la colaboración con otros organismos nacionales e internacionales u otros estados, en relación con las materias contenidas en la presente Ley y sus reglamentos.
- h. Diseñar las políticas de la Procuraduría para la consecución de sus objetivos.
- i. Crear, organizar, juramentar y coordinar los consejos comunitarios de defensa del consumidor en cada uno de los municipios del país, convocando para el efecto, a cada uno de los sectores que deberán estar representados en los mismos.
- j. Nombrar y remover al personal de la Procuraduría.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

- k. Aplicar las sanciones que esta Ley establece
- l. Las demás que sean inherentes a su cargo.

Artículo 93. Sub-Procuradores. La Procuraduría contará con tres Sub- Procuradores, que deberán ser nombrados por el Procurador. Para ser Sub-Procurador se requiere ser Abogado y Notario colegiado activo o profesional de las ciencias económicas, y cumplir con las demás calidades que se requieren para ser procurador.

En caso de ausencia o impedimento temporal del Procurador, asumirá el cargo el Sub-Procurador, que tenga la calidad de Abogado y Notario.

Artículo 94. Asesoría. 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 a la Procuraduría en el ámbito de su competencia según las atribuciones que le otorga la presente Ley.

CAPÍTULO III
DE LOS CONSEJOS COMUNITARIOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

Artículo 95. Integración. Los consejos comunitarios de defensa del consumidor y el usuario, serán los órganos establecidos en cada municipio integrados pluripersonalmente, por un miembro del Concejo Municipal; un miembro de los Concejos Comunitarios de Desarrollo del Municipio de que se trate; un representante de los usuarios, un representante de los proveedores y un representante de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, quien lo presidirá.

Su función fundamental será la de recibir las quejas o denuncias presentadas por consumidores o usuarios que hayan sido afectados por infracciones a la presente ley, dentro de su jurisdicción territorial.

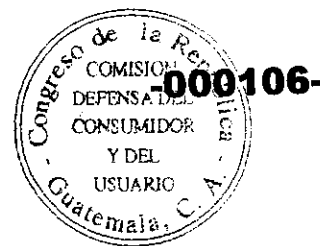
Asimismo los consejos serán los órganos encargados de sustanciar el procedimiento conciliatorio entre proveedores y consumidores en aquellos casos en que proceda. Para el efecto, del cumplimiento de sus funciones, los consejos podrán contar con el apoyo de los pasantes de los bufetes populares de las diferentes Universidades del país, que podrán cumplir su práctica o ejercicio profesional supervisado, bajo la dirección de estos órganos.

Serán nombrados por el Procurador por un período de dos años. El procedimiento de organización, juramentación y coordinación será normado en el reglamento de esta ley.

Artículo 96. Presupuesto. La Procuraduría deberá dotar a los Consejos Comunitarios de Defensa del Consumidor del presupuesto necesario para la adquisición del equipo e insumos que resulten indispensables para asegurar su eficaz funcionamiento.



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



CAPÍTULO IV

SISTEMA NACIONAL DE ASESORÍA DEL PROCURADOR

Artículo 97. Integración. El Sistema Nacional de Asesoría del Procurador será integrado por el Procurador, quien lo preside, un Procurador Adjunto, quien fungirá como secretario del mismo, dos representantes de la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario del Congreso de la República; dos representantes del Ministerio de Economía y dos representantes de los consejos comunitarios de defensa del consumidor.

Artículo 98. Funcionamiento. El Sistema Nacional de Asesoría del Procurador funcionará adscrito a la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario, tendrá como sede la ciudad de Guatemala, y deberá reunirse por lo menos dos veces por año.

Artículo 99. Objeto. El objeto del Sistema Nacional de Asesoría del Procurador será la verificación y fiscalización del cumplimiento de la presente ley, además de constituirse en un órgano asesor del Procurador.

Artículo 100. Presupuesto. La Procuraduría deberá dotar al Sistema Nacional de Protección del Consumidor del presupuesto necesario para la adquisición del equipo e insumos que resulten indispensables para asegurar su eficaz funcionamiento.

CAPÍTULO V

SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

Artículo 101. Integración. Institúyase el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en adelante El Sistema de Protección, para promover y desarrollar la protección de los consumidores, el que estará compuesto por: La Procuraduría del Consumidor, dependencias del Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales, Organismos Internacionales que entre los asuntos de su competencia les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan.

Artículo 102. Funcionamiento. La defensoría será el ente coordinador del Sistema de Protección y servirá como oficina de enlace de la actuación conjunta de las entidades públicas para el cumplimiento de la presente Ley.

Artículo 103. Objeto y Actividades. Los integrantes del Sistema de Protección, de acuerdo a las facultadas establecidas por sus marcos normativos realizarán coordinadamente, entre otras, las actividades siguientes en lo relativo a la protección del consumidor:

- a. La formación de sus funcionarios en esta materia;



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

- b. El registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y los procedimientos para resolverlos;
- c. La creación de redes de funcionarios participantes del Sistema, para realizar acciones específicas y preventivas de protección de los consumidores;
- d. Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;
- e. La elaboración de instrumentos de información y comunicación;
- f. La solicitud de normas técnicas, métodos y orientación para los funcionarios encargados de la aplicación de la legislación;
- g. La recopilación de datos, de investigaciones y otras informaciones sobre el comportamiento y actitud de los consumidores;
- h. Deberá coordinar las investigaciones con los temas de protección al consumidor;
 - 1. Los de uso o consumo común, ordinario y generalizado;
 - 2. Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos o epidemiológicos;
 - 3. Los que sean objeto de reclamaciones o quejas, de las que razonablemente se deduzcan las situaciones de desventaja o indefensión de los consumidores;
 - 4. Los que sean objeto de programas específicos de investigaciones; y
 - 5. Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, pueden ser fácilmente objeto de fraude o adulteración.

CAPÍTULO VI
RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO

Artículo 104. Patrimonio de la Procuraduría. El patrimonio de la Procuraduría se integra con:

- a. Los fondos que se le asignen anualmente en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.
- b. Los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales o internacionales.
- c. Los bienes de cualquier naturaleza, que le sean transferidos por el Gobierno de la República o por entidades descentralizadas del Estado.



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



000108-

- d. Las donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas, salvo las de proveedores o prestadores de servicios que pretendan un beneficio particular.
- e. Los fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación.
- f. Fondos provenientes del ingreso por pago por sanciones que incrementarán y constituirán sus fondos privativos.

**CAPÍTULO VII
CONTROL Y FISCALIZACIÓN**

Artículo 105. Control y fiscalización. La inspección, fiscalización y control de las operaciones contables y financieras de la Procuraduría estarán a cargo de la Auditoría Interna de la misma y de la Contraloría General de Cuentas en lo que sea de su competencia.

Artículo 106. Conformación de la Auditoría Interna. La Auditoría Interna de la Procuraduría se integra con un auditor interno, el cual será nombrado por el Procurador, y el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines. El auditor interno debe poseer el título universitario de Contador Público y Auditor, ser colegiado activo y tener experiencia reconocida en la materia de por lo menos cinco años.

**TÍTULO VI
FUNCIÓN Y PROGRAMAS DE TUTELA**

**CAPÍTULO ÚNICO
FUNCIÓN Y PROGRAMAS DE TUTELA**

Artículo 107. 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 hacer operativa la función de protección antes indicada, la Procuraduría deberá implementar los siguientes programas:

- a. Defensa legal del consumidor o usuario.
- b. Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
- c. Educación y orientación al consumidor o usuario.
- d. Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

- e. Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores, consumidores y usuarios.
- f. Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.
- g. Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor y usuario, las cuales serán enviadas a la Comisión de Defensa al Consumidor y el Usuarios

Artículo 108. Áreas de Investigación. Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con mayor énfasis las áreas siguientes:

- a. Derechos del consumidor o usuario
- b. Publicidad engañosa
- c. Operaciones de crédito
- d. Obligaciones en la prestación de servicios
- e. Garantías comerciales
- f. Metodología de información
- g. Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios
- h. Alimentos
- i. Combustibles

TITULO VII
INFRACCIONES

CAPÍTULO ÚNICO
INFRACCIONES

Artículo 109. Infracción. Toda acción u omisión por parte de proveedores o prestadores de servicios que implique violación de las normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Procuraduría, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

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



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



denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad.

Artículo 110. Principio de Legalidad. Las infracciones a las disposiciones de la presente ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo que sean imputables a los proveedores, serán sancionadas únicamente si al momento de su perpetración están calificadas como tales por ley anterior.

Artículo 111. Responsabilidad de las infracciones. Son responsables directos de las infracciones contenidas en la presente Ley: Los propietarios, representantes legales de éstos, gerentes, sub-gerentes, dependientes 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 112. Clasificación de las Infracciones. Las infracciones a que se refiere esta Ley se clasifican en: leves, graves y gravísimas.

Artículo 113. 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. Utilizar cualquier medio o forma de discriminación en contra de los consumidores o usuarios;
5. El no aceptar la devolución de los bienes que el consumidor le haga, cuando los mismos los haya enviado sin el requerimiento de éste.
6. El rechazar la negativa del usuario a que se le presten servicios que se la hayan ofrecido y que éste ya no desea.
7. 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.
8. En 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.
9. El negarse a probar, al consumidor y usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.



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



000111-

10. Discriminar de cualquier manera al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
11. El negarse a atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
12. No contar con el libro de quejas, y o bien si se cuenta con él omitir ponerlo a la vista y alcance inmediato de los consumidores y usuarios.
13. Cobrar intereses por mora y recargos que no se encuentren acordes a lo establecido por el sistema bancario nacional.
14. 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.

Artículo 114. Infracciones graves. Son infracciones graves las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

1. El poner en riesgo la salud o seguridad de los consumidores o usuarios con los bienes o servicios que proporcione o preste
2. Omitir o distorsionar la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, omitiendo además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también los precios, características cualidades, contenido.
3. Negarse a 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.
4. No sostener los precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
5. El no garantizar los productos o servicios que ofrecen.
6. El no adquirir y no exhibir a consumidores y usuarios el libro de quejas.
7. El negarse a proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
8. 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.
9. 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.



000112-

Congreso de la República
Guatemala, C. A.

10. El negarse a devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a favor del proveedor.
11. El no entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
12. El no respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
13. 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.
14. Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.
15. Negarse a respetar el derecho que tienen los consumidores o usuarios de hacer efectivo su deseo de retractarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 86 de la presente ley.
16. Cobrar por un servicio que no se ha prestado, que no se ha prestado en su totalidad o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente.
17. Cobrar cualquier suma de dinero por cheque rechazado.
18. 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.
19. Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor.
20. Efectuar cobros antes de la entrega de los bienes o la prestación de los servicios.

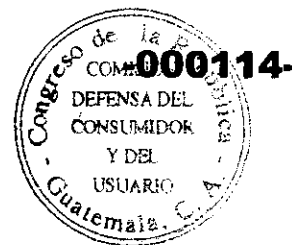
Artículo 115. Infracciones gravísimas. Son infracciones gravísimas las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

1. El poner en riesgo la vida de los consumidores o usuarios con los bienes o servicios que proporcione o preste.
2. Omitir o distorsionar las advertencias que contenga un bien o servicio ofrecido o prestado que impliquen cualquier tipo de riesgo al consumidor o usuario.



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

3. Negarse a reparar, indemnizar, devolver de dinero o cambiar el bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean su responsabilidad.
4. El obstruir el acceso al libro de quejas a consumidores, usuarios o autoridades de la Procuraduría.
5. El no permitir a los consumidores o usuarios poner término unilateralmente a cualquier tipo contrato dentro del plazo de ocho días calendario contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, restringiendo el derecho de retracto previsto en esta ley.
6. El no cumplir con las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
7. El no cumplir con las leyes tributarias del país.
8. El no extender al consumidor o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
9. El no responder por los vicios ocultos que tuvieren los bienes o productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
10. 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.
11. El no incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas, envases, anuncios de prensa, radio, televisión, informáticos y de cualquier otra naturaleza, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, sin incluir los impuestos.
12. 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.
13. El no 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.
14. El no responsabilizarse al 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 o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.




Congreso de la República
Guatemala, C. A.

15. Negarse a resarcir al consumidor o 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.
16. El no proporcionar la información o colaboración que le sea requerida por la Procuraduría o cualquier otra autoridad competente.
17. Utilizar contratos de Adhesión que no se encuentren previamente autorizados y registrados por la Procuraduría de acuerdo a lo estipulado en la presente ley.
18. No asistir a las citaciones que le formulen las autoridades de la procuraduría en la fecha, día y hora señalados.
19. No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones sobre las que se le otorga un crédito.
20. Cobrar precio superior al exhibido, informado o publicado.
21. Fijar 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.
22. Incumplir con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor.
23. Adulterar productos, ya sea en sus componentes químicos, orgánicos, o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
24. Adulterar peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
25. Vender al público cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
26. La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto.
27. Quien haga uso de publicidad engañosa.
28. Quien en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia cause menoscabo al consumidor o usuario debido a fallas o negligencia en la identidad y procedencia del respectivo bien o servicio, y la seguridad en su uso.
29. Acaparar, especular, provocar desabastecimiento o negarse a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de generar alza en los precios.
30. Producir, fabricar, importar, construir, distribuir o comercializar alimentos, medicamentos o cualquier otro bien o servicio prohibido por otras leyes.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

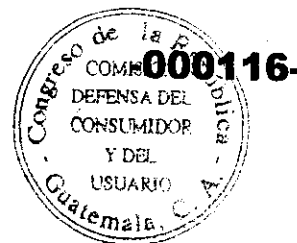
- 
31. Tomar represalias de cualquier naturaleza y forma en contra del consumidor o usuario por haber iniciado éstas acciones administrativas o judiciales en su contra.
 32. Negarse a permitir el acceso a las autoridades de la procuraduría, facultados para efectuar los procedimientos de verificación y vigilancia, que dispone esta ley.
 33. Cobrar irracionalmente en los servicios cuya prestación y venta se da por tiempo de aire o tiempo de uso, el tiempo que el usuario no ha empleado.
 34. La deducción arbitraria de la vigencia de los servicios prepagados, cuya prestación se da en esa forma, mediante compra de tarjetas u otra forma análoga, cuando se pretenda ajustar su vigencia y uso a un tiempo determinado, infraccionando al usuario haciendo caducar su derecho de uso.
 35. Imponer cobros o hacer deducciones automáticas por inactividad o no uso de las cuentas a los usuarios de cuentas corrientes de depósitos monetarios en el sistema bancario y otra institución de ahorro o crédito.
 36. Imponer al usuario de tarjetas de crédito, cargos, tasas u otros cobros, sin que se hayan utilizado las mismas.
 37. Omitir la información a que se refiere la Capítulo I del Título IV de la presente ley, relacionado con operaciones de Crédito.
 38. No cumplir con lo estipulado en la Capítulo V del Título IV de la presente ley, referente a relaciones contractuales con bienes inmuebles.
 39. No cumplir con las exigencias contenidas en la Capítulo VII del Título IV de la presente ley, relacionado con las operaciones contractuales efectuadas a través de medios electrónicos y cualquier otra tecnología.
 40. No cumplir con las obligaciones contenidas la Capítulo II del Título IV de la presente ley, relacionado con la prestación de servicios.
 41. Omitir el cumplimiento de lo establecido en las disposiciones reguladas en la Capítulo III del Título IV de la presente ley, referentes a todo tipo de Servicios Públicos.

Artículo 116. Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta ley y que no estén regulados como faltas en los artículos anteriores, serán sancionadas como tales de acuerdo a la gravedad de los mismos.

TÍTULO VIII
SANCIONES



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



CAPITULO ÚNICO SANCIONES

Artículo 117. Sanciones. Para los efectos de esta ley cometen infracción los sujetos descritos en el artículo 111 de esta Ley, 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.

Para imponerse las sanciones contempladas en esta ley, la Procuraduría deberá agotar el procedimiento administrativo en cada caso en particular.

Artículo 118. Multas. Las multas serán calculadas en Unidades de Multas Ajustables (UMAS), las cuales serán equivalentes al doble del salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas.

Artículo 119. Monto. El monto impuesto en concepto de UMAS, no podrá exceder del valor pagado en su momento del bien o servicio de que se trate.

Artículo 120. Multas para infracciones Leves. Las infracciones calificadas como leves en la presente ley serán sancionadas con multa de diez a treinta UMAS.

Artículo 121. Multas para infracciones Graves. Las infracciones calificadas como graves en la presente ley serán sancionadas con multa de cuarenta a sesenta UMAS.

Artículo 122. Multas para infracciones Gravísimas. Las infracciones calificadas como gravísimas en la presente ley serán sancionadas con multa de ochenta a doscientas UMAS

Artículo 123. Criterios para la determinación de la Multa. Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a. La importancia de la entidad;
- b. El impacto en los derechos del Consumidor;
- c. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- d. El grado de intencionalidad del infractor;
- e. El grado de participación en la acción u omisión;
- f. Cobro indebido realizado y las circunstancias en que éste se realice;
- g. La reincidencia o incumplimiento reiterado según el caso.

Artículo 124. 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



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



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 125. Apercibimiento Público. Consiste en realizar una llamada de atención al proveedor a través de cualquier medio de comunicación masiva, cuyo coste 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 el artículo 123 de esta ley.

Artículo 126. Decomiso y destrucción de mercadería. Si como consecuencia de una denuncia hecha por particulares o por el procedimiento de verificación o vigilancia impulsado por la Procuraduría, se determine que un proveedor pone a disposición del público mercadería vencida, no identificada, deteriorada o que de cualquier manera pueda significar riesgo para el consumidor, la Procuraduría deberá ordenar el decomiso y destrucción de la mercadería, sin perjuicio de las demás sanciones a imponer.

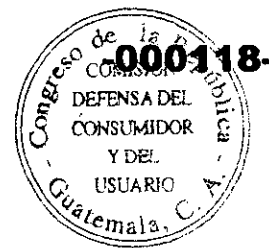
Artículo 127. Cierre de establecimientos. En caso de las infracciones gravísimas sin perjuicio de las demás sanciones a imponer y atendiendo a los criterios de:

- a) Riesgos para la salud;
- b) Importancia de la entidad en el mercado;
- c) Cuantía del beneficio obtenido;
- d) Grado de culpabilidad, podrá ordenarse el cierre temporal del establecimiento de que se trate, por un plazo máximo de tres meses.

Artículo 128. Reincidencia. Es reincidente el proveedor que haya sido sancionado con anterioridad por la Procuraduría al infringir las normas contenidas en la presente ley e incurra en una nueva falta. Cuando el proveedor fuere titular de una empresa que cuenta con varios establecimientos, la reincidencia se apreciará por las infracciones cometidas en un mismo establecimiento.

La multa a imponer a un reincidente se incrementará en un cincuenta por ciento.

Artículo 129. Reparación, restitución, reposición o devolución. Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados y de otras sanciones que se desprendan de la infracción.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

cometida, cuando proceda, el consumidor o usuario, previa devolución al proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o devolución de la cantidad pagada.

El ejercicio de estos derechos deberá hacerse efectivo ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por el hecho imputable al consumidor o usuario.

Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió si fuera mayor. Para los productos perecederos el plazo no podrá ser mayor de siete días.

Artículo 130. Reposición de productos. Los productos que los proveedores, siendo estos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores o usuarios y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán ser restituidos contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo, así mismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o devolución, si los hubiere, y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra le fuere imputable. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que procediere aplicarles, si de los hechos se desprende que se incurrió en alguno de los supuestos considerados como infracciones en la presente ley.

Artículo 131. 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 sus programas permanentes de educación al consumidor y al pago de las publicaciones en los medios de comunicación, relacionados con la imposición de los apercibimientos públicos que procedan.

Artículo 132. Exención de Responsabilidad. El 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, excluye la responsabilidad administrativa del proveedor, si se trata de intereses individuales, no así si la infracción cometida por éste persiste frente a otros consumidores o usuarios poniéndolos en riesgo. En tal caso, se continuará con el procedimiento administrativo.

Artículo 133. 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, podrán 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.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 134. Registro de Sanciones. La procuraduría deberá llevar un registro de todas las sanciones que imponga y que hayan causado firmeza, para los efectos del control de la reincidencia.

Artículo 135. Casos especiales. Constituyen casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores o usuarios, los siguientes hechos:

- a) **Precio superior:** Quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado. A quien incurra en esta infracción se le impondrá una multa de quince a veinte UMAS.
- b) **Fraccionamiento del precio:** Quien fije precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa de diez a veinticinco UMAS.
- c) **Condiciones de entrega:** Quien incumpla con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa de diez a veinte UMAS.
- d) **Adulteración de productos:** Quien adultere productos, ya sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.
- e) **Contenido inferior:** La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.
- f) **Obstrucción o resistencia:** Impedir por cualquier acto o acción dolosa la acción de investigación y fiscalización de la Procuraduría. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa de quince a cincuenta UMAS.
- g) **Publicidad:** La utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa de cuarenta a ochenta UMAS.
- h) **Garantía:** No extender garantía de los productos que vende el proveedor, de conformidad con lo establecido en la presente Ley o por no extenderla completa. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa equivalente a cincuenta UMAS.
- i) **Abuso de derecho:** A las organizaciones de consumidores o usuarios que contravengan las limitaciones contenidas en el Artículo 10 de esta Ley, se les impondrá una multa equivalente a veinticinco UMAS.
- j) **Negligencia:** Quien en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor o usuario, debido a fallas o



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



deficiencias en la identidad y procedencia del respectivo bien o servicio, y la seguridad en su uso, se le impondrá una multa de veinte a cincuenta UMAS.

- k) **Irracionalidad en el cobro del servicio:** En los servicios cuya prestación y venta se da por tiempo de aire o tiempo de uso, quien pretenda cobrar más del tiempo por el que se han prestado estos y no las fracciones o unidades por el que se ha hecho uso efectivo de los mismos, será sancionado a una multa equivalente a cien UMAS.
- l) **Deducción arbitraria de la vigencia de los servicios prepagados:** En los servicios cuya prestación se de en forma prepagada, mediante compra de tarjetas u otra forma análoga, cuando se pretenda ajustar su vigencia y uso a un tiempo determinado, so pena de caducar el derecho de uso. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa equivalente a cien UMAS.
- m) **Cobros por servicios no prestados:** En los casos de servicios crediticios prestados mediante tarjeta de crédito, cuando se pretenda imponer al usuario el pago de cargos, tasas u otros cobros, sin que se haya utilizado la tarjeta de crédito en el periodo de tiempo por el que se pretendan imponer los cargos, tasas u otros cobros. El responsable de esta infracción será sancionado con cien UMAS.
- n) **Cobros arbitrarios por inactividad:** En los casos de usuarios de cuentas corrientes de depósitos monetarios en el sistema bancario u otra institución de ahorro o crédito, cuando se pretenda imponer cobros o hacer deducciones automáticas por inactividad o no uso de las cuentas de que se traten. El responsable de esta infracción será sancionado con una multa de cien UMAS.
- o) **Acaparamiento:** El proveedor, distribuidor o fabricante que acumule mercancías en cantidad superior a las necesidades, encareciendo así el mercado de que se trate, será sancionado con una multa de doscientas UMAS y el secuestro inmediato por parte de la Procuraduría del producto de que se trate, el cual deberá ser puesto a disposición de los consumidores al precio que corresponda en el mercado. El producto de la venta, una vez deducida la multa correspondiente será entregada al proveedor, distribuidor o fabricante. Todo lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad penal que deduzcan en contra del acaparador los tribunales del orden penal, como resultado de la persecución penal que se inicie por la denuncia que deberá presentar el Procurador.
- p) **Contravención a precios dispuestos en situaciones especiales:** Cuando en aplicación de la Ley de Orden Público y en aquellos casos en los que se haya decretado estados de calamidad, emergencia u otra situación de fuerza mayor, se contravengan los precios especiales impuestos temporalmente por el Procurador o en los casos en que se haya impuesto la exención de cobro por situaciones de esta naturaleza, se pretenda cobrar a los usuarios. Al responsable de esta infracción se le impondrá una multa de



Congreso de la República
Guatemala, C. A.



quinientas UMAS, bajo apercibimiento de cuadruplicar la multa si los efectos de la contravención no cesan inmediatamente o se persiste en la conducta infractora.

Artículo 136. Crímenes contra el consumidor. Se considerarán crímenes contra el consumidor, susceptibles de ser castigados penalmente, las figuras siguientes:

- a. Omitir información o propósitos claros y bienes legibles, recipientes y la publicidad de productos sobre efectos nocivos o peligrosos;
- b. Omitir al consumidor recomendaciones claras y bien legibles sobre los peligros que puedan estar sujetos a realización de servicios que tenga contrato;
- c. No comunicar a autoridades competentes y a consumidores los efectos peligrosos o nocivos de utilización de productos que el proveedor venga a tener conocimiento detrás de su colocación en el mercado;
- d. No retirar inmediatamente el producto nocivo o peligroso del mercado, mientras sea determinado o no su nivel de peligrosidad por autoridades competentes;
- e. Hacer afirmación falsa o engañosa, omitir información importante sobre la naturaleza, características, cualidades, cantidades, seguridad, desempeño, durabilidad, precio o garantía de productos y servicios;
- f. Hacer o promover publicidad que sabe o debería saber, es engañosa o abusiva;
- g. Hacer promover publicidad que sabe o debería saber que puede inducir al consumidor a comportarse de forma que perjudique a su salud y seguridad;
- h. Emplear en la reparación de productos, piezas o componentes de reparación usados, sin autorización del consumidor;
- i. Utilizar para el cobro de deudas, amenazas, constreñimiento físico o moral, utilizando afirmaciones falsas, incorrectas o engañosas o de cualquier otro procedimiento que exponga al consumidor al ridículo o que interfiera con su trabajo, descaso o hacer;
- j. Impedir o dificultar el acceso del consumidor a informaciones que sobre ellos consten en los registros de los bancos de datos, fichas o cualquier otro registro;
- k. Dejar de corregir inmediatamente, información sobre el consumidor que conste en el banco de datos, fichas o registros que sabe o debería saber, es inexacta;
- l. Dejar de entregar al consumidor el término de garantía del producto con la especificación clara de su contenido.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 137. Reincidencias. Existe reincidencia cuando dentro de un período de un año, una persona individual o jurídica, incurra en una infracción de la misma naturaleza y por la cual ya ha sido sancionado, en cuyo caso la sanción a imponer se cuadruplicará.

Artículo 138. Registro. La Procuraduría llevará un registro público de todas las quejas que se planteen ante ella. Este registro deberá estar interconectado al Sistema Nacional de Protección del Consumidor.

Artículo 139. Reparación, restitución, reposición o devolución. Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados, cuando procedan, el consumidor o usuario, previa devolución al proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

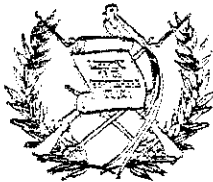
El ejercicio de estos derechos deberá hacerse efectivo ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor o usuario. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor. Para los productos perecederos el plazo no podrá ser mayor de siete días.

Artículo 140. Reposición de productos. Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores o usuarios y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo, asimismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución, si los hubiere, y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.

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, su responsabilidad se deducirá con base en los términos y supuestos normados en el contrato o negociación de que se trate, pero en todo caso se garantiza el derecho del consumidor o usuario a ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o judicial que corresponda.

TÍTULO IX
NORMAS TEMPORALES POR CASOS DE EXCEPCIÓN
CAPÍTULO ÚNICO
NORMAS TEMPORALES POR CASOS DE EXCEPCIÓN

Artículo 142. Se entenderá por normas temporales, las que podrá acordar el Procurador en los casos de fuerza mayor, caso fortuito, estado de calamidad, estado de emergencia, estado de desastre y otras situaciones análogas.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 143. Objeto. Estas normas tendrán por objeto la fijación de precios especiales para los productos y servicios prestados por fabricantes, concesionarios, distribuidores y proveedores en general.

Artículo 144. De los casos en particular: Se consideran situaciones especiales cuya naturaleza podrá determinar la implementación de normas temporales por el Procurador, las siguientes:

- a. La ocurrencia de terremotos, maremotos, cataclismo o cualquier otro tipo de siniestro que pueda generar el decretamiento de los estados de calamidad pública, emergencia o estado de sitio u otros, de conformidad con la Ley de Orden Público. En estos casos el Procurador podrá acordar la fijación de precios especiales, con el objeto de paliar la necesidad que puedan generar cualquiera de estas situaciones.
- b. En casos de fuerza mayor o caso fortuito que generen para el usuario la imposibilidad de pagar en tiempo la prestación de servicios públicos esenciales, como la energía eléctrica, el agua potable o el servicio telefónico y que como consecuencia pongan en peligro la vida o la salud de este o su familia. En estos casos, el Procurador podrá acordar que la mora en el pago de los servicios no genere a favor de los proveedores, durante los sesenta días posteriores a la ocurrencia del caso de fuerza mayor o caso fortuito de que se trate, la posibilidad de interrumpir la prestación de los servicios.

Artículo 145. Los acuerdos dictados por el Procurador, para este tipo de situaciones tendrán efecto coercitivo sobre los fabricantes, concesionarios, proveedores y distribuidores en general a partir de que sean publicados como prioridad nacional en el Diario Oficial. La inobservancia de estos acuerdos o la negativa a cumplir con los mismos, será sancionada con una multa equivalente a dos mil UMAS y el encauzamiento ante los tribunales del orden común para deducir las responsabilidades que deriven de la infracción.

TÍTULO X
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 146. Procedimientos. La Procuraduría actuará de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse de que las infracciones a esta Ley sean debidamente sancionadas.



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



Artículo 147. Resolución de conflictos. Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen los siguientes procedimientos:

- a. Arreglo directo conciliatorio entre las partes.
- b. Procedimiento administrativo.

Artículo 148. Actas. Todas las actuaciones del procedimiento administrativo se asentarán en actas y deberán diligenciarse en forma oral.

Artículo 149. Conciliadores. La Procuraduría contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación.

Artículo 150. Permisos para asistir a las audiencias. Para que el consumidor o usuario pueda asistir, cuando haya sido requerido personalmente, a las audiencias fijadas por la Procuraduría, su empleador deberá otorgarle el permiso correspondiente, previa citación enviada por escrito por la Procuraduría. El trabajador que se ausente de su trabajo por este motivo, deberá comprobarlo mediante la constancia de asistencia y de tiempo de duración de la audiencia, otorgada por la Procuraduría.

CAPITULO II ARREGLO DIRECTO CONCILIATORIO ENTRE LAS PARTES

Artículo 151. Audiencia de conciliación. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador nombrado por la Procuraduría buscará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso. El procurador deberá nombrar un conciliador para que funcione en cada uno de los consejos comunitarios de defensa del consumidor, el que a su vez tendrá bajo su responsabilidad el trámite de la audiencia conciliatoria.

CAPITULO III PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 152. Procedimiento administrativo. A través del procedimiento administrativo, la Procuraduría queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley. La Procuraduría podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores o cualquier interesado.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

El presente procedimiento se funda en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

Artículo 153. Representación. Tanto los consumidores o usuarios como los proveedores, podrán acudir ante la Procuraduría en nombre propio o por medio de sus representantes legales.

Artículo 154. Planteamiento de la queja. El consumidor o usuario que se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la Procuraduría, en el cual expresará la queja, consignará sus datos personales y 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 155. Notificación. La Procuraduría deberá notificar en forma personal a los interesados citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación o por medio del procedimiento de notificación establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa de lugar, forma, día y hora.

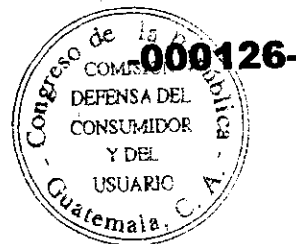
Artículo 156. Citación. La Procuraduría citará para una primera audiencia, al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día y hora para la misma, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con los elementos idóneos que fundamenten su posición; asimismo, para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto, de conformidad con lo establecido en la presente Ley.

Artículo 157. Audiencia. Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Procuraduría buscará dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar, la audiencia terminará.

Si se llegara a un acuerdo, el conciliador de la Procuraduría levantará acta que documente los acuerdos a que hayan arribado las partes.

Artículo 158. Procedimiento sancionador. Si en la audiencia no se logra la conciliación la Procuraduría deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente Ley. Para tal efecto, volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que éste sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.

Artículo 159. Rebeldía. Si el infractor no evacua la audiencia la Procuraduría procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía.



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

Artículo 160. Prueba. Dentro del procedimiento habrá un período de prueba que tendrá un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo hacer uso de todos los medios legales de prueba.

Artículo 161. Prueba pericial. En los casos que sean necesarios, la Procuraduría podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen.

Artículo 162. Nombramiento del perito. Si la Procuraduría considera necesario, deberán designar un perito. La Procuraduría debe elaborar una lista de peritos expertos en la materia objeto de la queja, de entre los cuales deberá designar al que tendrá a su cargo el expertaje respectivo. El infractor podrá proponer un experto a su costa.

Artículo 163. Impedimentos. No podrán desempeñarse como peritos los miembros del Organismo Judicial o funcionarios del Ministerio Público. Tampoco podrán serlo quienes tengan con las partes o con la controversia que se somete a su peritaje, alguna de las relaciones que den lugar a inhibitoria, excusa o recusación de Juez, de conformidad con la Ley del Organismo Judicial.

Artículo 164. 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 lapso mayor el que no deberá ser mayor a quince días. 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 qué persona o entidad le asiste la razón.

Artículo 165. Publicidad. Todos los expedientes que inicie la Procuraduría son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas en el procedimiento, sus abogados y representantes.

Artículo 166. Resolución. Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Procuraduría, en base a las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción que corresponda en su caso. La resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.

**CAPÍTULO V
APLICACIÓN DE LAS SANCIONES**

Artículo 167. Competencia. La aplicación de sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la Procuraduría, independientemente en relación a hechos que también puedan ser constitutivos de delitos y cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos



Congreso de la República
Guatemala, C.A.

jurisdiccionales, previa denuncia que deberá presentar el Procurador directamente a los tribunales de justicia del orden criminal, para instar la persecución penal, respectiva.

Para este efecto, el Procurador se constituye en un auxiliar de la administración de justicia y estará a su cargo la persecución penal de todos los hechos constitutivos de delitos derivados de la relación entre proveedores y consumidores. Para ello, se deberá constituir dentro de la estructura de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor la Sección encargada de la persecución de los delitos cometidos en contra de los consumidores.

Para el efecto positivo de la acción pública de que se dota al Procurador, deberá entenderse que en el trámite del proceso penal que se siga por los delitos cometidos contra los consumidores, el Procurador cumplirá la función que en el Código Procesal Penal se establece para el Ministerio Público.

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 168. Aplicación. Si agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere impuesto alguna sanción, no recurre a lo establecido en el Artículo 120 de esta Ley, la resolución sancionadora quedará firme y se 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 se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, constituyendo título ejecutivo 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 del instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.
 4. Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.
- b. En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la Procuraduría supervisará el cumplimiento de esta sanción.

Artículo 169. Prohibición de doble sanción. Por cada infracción que se cometa, la Procuraduría aplicará una sanción. Sin embargo, cuando un mismo hecho constituya más de una infracción, se aplicará la sanción de mayor valor.



Congreso de la República
Guatemala, C. A.

Artículo 170. Destino de los fondos. Los fondos recaudados en concepto de multas y sanciones que se impongan y provengan por la aplicación de esta Ley, ingresarán a los fondos privativos de la Procuraduría, para promover la educación del consumidor.

Artículo 171. Extinción de la responsabilidad. La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley y su reglamento, se extinguen en los casos siguientes:

- a. Cumplimiento de la sanción;
- b. Prescripción de la responsabilidad;
- c. Prescripción de la sanción; y,
- d. Por conciliación.

Artículo 172. Prescripción. La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley prescriben en un año, contado a partir de la fecha en que se cometió la infracción, y si se hubiere impuesto alguna sanción, desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución que la impuso.

El plazo de prescripción se interrumpe por:

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

TÍTULO XI
IMPUGNACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

CAPÍTULO ÚNICO
IMPUGNACIONES



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

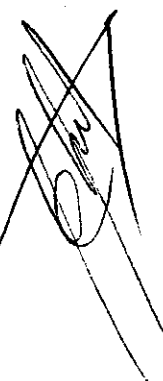


Artículo 173. Recursos. Las resoluciones de la Procuraduría que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través del recurso de reposición el que se registrará en su forma y plazos por lo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 174. Agotamiento de la vía administrativa. En contra de lo resuelto por el Procurador no será aplicable el proceso contencioso administrativo, por lo que la vía contenciosa administrativa se entenderá agotada con la interposición del recurso de reposición y su resolución. Una vez resuelto este recurso, los interesados podrán acudir ante los tribunales de justicia a promover las acciones que estimen pertinentes.

**TÍTULO XII
DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS**

**CAPÍTULO ÚNICO
DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS**



Artículo 175. Integración de los consejos comunitarios de defensa del consumidor. En el plazo de sesenta días contados a partir de la toma de posesión del Procurador, este, deberá convocar para la integración de los consejos comunitarios de defensa del consumidor en la forma normada en esta Ley;

Artículo 176. Integración del sistema nacional de defensa del consumidor. En el plazo de sesenta días contados a partir de la toma de posesión del Procurador, este, deberá convocar para la integración del sistema nacional de defensa del consumidor en la forma normada en esta Ley.

Artículo 177. Actuaciones anteriores a la vigencia de esta ley. Todas las gestiones, procedimientos y demás asuntos que se encuentren en trámite o los nuevos que se presenten antes de la fecha en que inicie sus operaciones la Procuraduría, se seguirán tramitando con arreglo a las disposiciones legales vigentes al momento de su presentación ante el órgano competente.

Artículo 178. Funcionamiento. Para el funcionamiento de la Procuraduría y cumplimiento de lo prescrito en la presente Ley, la Procuraduría deberá remitir su presupuesto al Congreso de la República, para su aprobación.

Artículo 179. Reglamento. El Procurador deberá elaborar y aprobar, el Reglamento de la presente Ley, dentro del improrrogable plazo de sesenta (60) días a partir de haber tomado posesión de su cargo.



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

Artículo 180. Al cobrar vigencia la presente ley que da vida a la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario, el personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía pasará a formar parte de esta nueva dependencia.

Artículo 181. Derogatoria. Se deroga el Decreto 6-2003 del Congreso de la República.

Artículo 182. Vigencia. El presente Decreto fue aprobado por el voto favorable de más de las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso de la República y entrará en vigencia tres meses después de su publicación en el diario oficial.

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

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL DE DE DOS MIL .