

13/10
FIRMA: [Firma]

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

7 de Octubre de 2008
Ref. DCU-155-cf-08

Licenciada
Ana Isabel Antillón
Directora Legislativa
Congreso de la República
Su Despacho

Licenciada Antillón:

De manera atenta y respetuosa me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus labores diarias.

Por este medio remito el Dictamen Favorable de la Iniciativa de Ley que dispone aprobar la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, con el propósito que se conozca y siga el trámite correspondiente en el Honorable Pleno del Congreso de la República.

Agradeciendo su atención a la presente, me suscribo.

Deferentemente,

Licenciada Nineth Montenegro
Presidenta





00000091

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

DICTAMEN No.

INICIATIVAS 3871 Y 3888

LEY DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y
USUARIO

Honorable Pleno:

Antecedentes

Con fecha 19 de agosto de 2008 y 2 de septiembre de 2008 el Honorable Pleno del Congreso de la República remitió para su estudio y dictamen a la Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales las iniciativas 3871 y 3888 que disponen aprobar una ley en materia de Protección al Consumidor y Usuario para garantizar de manera plena los derechos fundamentales relacionados con esta materia en la Constitución Política de la República de Guatemala, iniciativa 3871 presentada por la Universidad de San Carlos de Guatemala y la iniciativa 3888, presentada por los Congresistas Nineth Varenca Montenegro Cottom, Sonia Argentina Segura Varsoly, Moisés David Chuvá de León, Mauro Guzmán Mérida y Rosa María Ángel Madrid de Frade.

Contenido de las Iniciativas

Las iniciativas tienen como objetivo fundamental Promover, Defender y Divulgar los Derechos de los Consumidores guatemaltecos y la creación de la Procuraduría, como parte del fortalecimiento de la economía nacional y familiar que establece la Constitución de la República de Guatemala. Asimismo se ha tomado como base la experiencia durante estos cinco años de funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y la vigencia del Decreto 6-2003.



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

Las iniciativas coinciden en sus objetivos principales y difieren en cuanto a estructura, pero se ha logrado luego de un estudio y análisis unificar las propuestas que han sido sometidas a la consideración de los integrantes de la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario y se ha logrado consensos con sus integrantes ante el articulado por lo que es posible ahora presentar una propuesta unificada. Es prudente hacer ver al pleno del Congreso que se recibió la opinión de bancadas, expertos y sectores involucrados, así como estudios comparativos de legislaciones existentes en otros países.

La iniciativa cuenta con siete Títulos en donde se desarrollan los capítulos que tutelan los Derechos de los Consumidores y Usuarios y que permiten mantener relaciones de equilibrio entre consumidores y proveedores, la propuesta contiene los siguientes aspectos:

- 1.- Objetos y fines de la ley, ámbito de aplicación, definiciones muy importantes como Bienes, Servicios, Consumidor, Proveedor, Servicios Públicos, Distribuidor, Fabricante, Anunciante, Promociones, Contratos de Adhesión y otros.
- 2.- De la Procuraduría, funciones, organización, del Procurador, calidad, elección, atribuciones, de los Subprocuradores.
- 3.- La creación del Sistema Nacional del Consumidor, permitirá la coordinación de todas las instituciones públicas o privadas que dentro de sus competencias les corresponda velar sectorialmente por los derechos de los consumidores y usuarios, esto fortalecerá la cultura del consumidor en Guatemala.
- 4.- La descentralización es contemplada dentro del marco legal presentado y se busca llegue a todos los municipios de la República de Guatemala, para la modernización de nuestra economía.
- 5.- Los temas especiales de protección como información y publicidad, seguridad de productos y servicios, normalización y metrología, operaciones de crédito, relaciones contractuales con inmuebles, servicios financieros, operaciones



00000093

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

contractuales de medios electrónicos, de las garantías, prestación de servicios, servicios públicos, tiempos compartidos, contratos de adhesión.

6.- La Verificación y Vigilancia por denuncia y oficio para garantizar al consumidor, productos y servicios de calidad, cantidad y características ofrecidas justas.

7.- Los programas de Tutela en temas de investigación e información que el consumidor demanda para el ejercicio de sus derechos de protección de su salud y seguridad, derecho de elección.

8.- De las infracciones y Sanciones, se establecen infracciones, leves, graves y gravísimas y en las sanciones, apercibimiento escrito, multas, apercibimiento público, cierre de establecimientos, medidas precautorias y decomiso de producto.

9.- En los casos de emergencias decretados la Procuraduría protegerá al consumidor guatemalteco, nuestro país es muy proclive a desastres naturales, se deja un capítulo que regula las acciones de la Procuraduría ante estos acontecimientos.

10.- Se establece un procedimiento administrativo para la solución de conflictos.

11.- Derecho de las impugnaciones, con ello se persigue garantizar el derecho de defensa que establece la Constitución de la República de Guatemala en su artículo 12.

12.- Disposiciones transitorias, finales y derogatorias.

Consideraciones de Orden
Constitucional y Legal

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



00000094

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

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

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 que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Conforme lo norma el artículo 107 del decreto 6-2003: "En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario".

De las Consideraciones de la Comisión, del Estudio de Derecho Comparado y
Elementos de la Propuesta de Ley de Procuraduría de los Derechos del
Consumidor y Usuario

Los Derechos de los Consumidores y Usuarios han sido una preocupación a nivel mundial desde mil novecientos ochenta y cinco cuando la asamblea de Naciones Unidas realiza la declaración universal, derivado de los cambios económicos.

En Guatemala se han vivido cambios en la década de los noventa y dos mil que hacen necesario que los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y Proveedores se encuentren regulados en un marco legal específico, la dinámica que vive nuestra economía día con día y enterados que existen abusos por falta de legislación se hace necesario que la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario del Congreso de la República de Guatemala dictamine sobre una iniciativa que proteja los Derechos.



00000095

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

En el año 2003 se realizó un primer esfuerzo con el Decreto 6-2003, en el cual queda manifiesta la voluntad política del fortalecimiento de la institución que se dedicará a la tutela de los derechos, es así como los integrantes de la comisión en el año 2008, estamos comprometidos a fortalecer los Derechos en Guatemala y presentar al pleno del Honorable Congreso de República de Guatemala la iniciativa que crea la Procuraduría, un ente que se busca sea autónomo, con independencia técnica y financiera para la protección de los consumidores y usuarios.

Se ha realizado un análisis comparativo de los diferentes marcos legales de América Latina y se ha observado como los marcos han ido evolucionando de acuerdo a los cambios económicos, es por eso que se hace necesario el poder analizar una iniciativa que contempla no sólo la creación del ente, sino cambios en la legislación con la ampliación de todas aquellas áreas en donde los derechos de los consumidores y usuarios son vulnerables, luego de cinco años de vigencia de la primera ley se puede realizar un análisis y presentar las mejoras que hoy contempla la iniciativa.

Opiniones Recabadas:

Se ha tomado en cuenta la opinión de bancadas del Congreso de la República de Guatemala, sectores con relación directa con el objeto de ésta Ley, con el fin de nutrir la iniciativa con argumentos validos y reales porque provienen de asociaciones de consumidores como sector civil organizado, Ministerio de Economía a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como ente competente actual, sindicatos como sector de trabajadores, cámaras gremiales como sector productor, distribuidor, universidades como sectores académicos.

Dictamen

En base a las consideraciones Constitucionales, Legales y Políticas vertidas anteriormente, esta Comisión emite DICTAMEN FAVORABLE a la iniciativa que



00000096

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

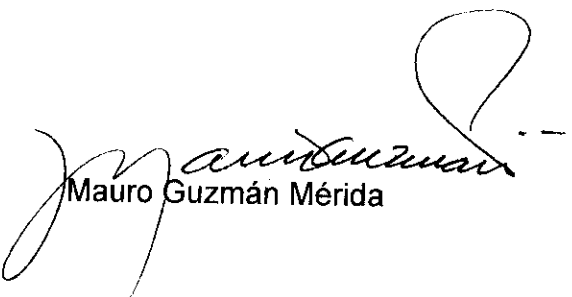
contiene la LEY DE LA PROCURADURIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO, por ser Proyecto de Decreto viable, oportuno, conveniente y Constitucional.

Dado en la sala de la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario del Congreso de la República de Guatemala, en la ciudad de Guatemala el día lunes seis de octubre de dos mil ocho.




Nineth Varela Montenegro Cotton


Moisés David Chuvá de León



Mauro Guzmán Mérida



Hugo René Hammerling González



Sonia Argentina Segura Varsoly

Paul Estuardo Gómez Cristiani

Oscar Salvador Córdova Sierra

Osbelí Avenamarressi Camposeco



00000097

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



José Roberto Alejos Cámara



Ferdy Noel Berganza Bojorquez



Pedro Pascual Simón Vázquez



Christian Jacques Boussinot Nuila



DECRETO NÚMERO ____2008

00000098

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que Guatemala adquirió 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 No. 39-248 del 9 de abril de 1985 en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

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

POR TANTO:

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

DECRETA:

La siguiente:



LEY DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

00000099

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I NATURALEZA Y FINES

ARTICULO 1. Objeto y fines. La presente ley es de orden público, de interés nacional y utilidad social; la cual tiene por objeto el establecimiento de normas y procedimientos para regular los derechos y obligaciones que se generan entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios en los actos jurídicos que realizan, con el fin de promover la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores o prestadores de servicios y los consumidores o usuarios de estos.

Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable. Los proveedores de bienes o servicios incurren en responsabilidad por los actos de sus entidades o personal subordinado que atenten contra los derechos del consumidor y usuario.

ARTICULO 2. Ámbito de Aplicación. Quedan sujetos a esta Ley todos los proveedores de bienes o prestadores de servicios, consumidores y usuarios, sean éstos personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que celebren en el territorio de la República de Guatemala, cualquier tipo de acto jurídico en materia de compra venta de bienes o prestación de servicios. Contra las disposiciones contenidas en esta Ley no podrá alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

Esta Ley no será aplicable a los servicios personales que se prestan en virtud de relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo. A todos los servicios regulados por leyes específicas les será aplicable esta ley cuando se vulneren los derechos de los consumidores y usuarios.

ARTICULO 3. Definiciones. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

- a) **Anunciante:** Persona individual o jurídica que contrata medios para transmitir mensajes a los consumidores o usuarios relativos a los bienes o servicios que comercializa, así como la naturaleza, características, propiedades de los mismos.
- b) **Bienes:** Son todas las cosas que se encuentran en el mercado y que por su características, pueden ser apropiables y enajenables, mediando pago por ellas.
- c) **Consejos Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario:** Son entes establecidos en cada uno de los departamentos de la República de Guatemala, que serán integrados por los Consejos Comunitarios de Defensa al



Consumidor y Usuario existentes en el departamento de que se trate, que tendrán como objetivo principal velar por el estricto cumplimiento de la presente Ley.

- d) **Consejos Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario:** Son entes establecidos en cada uno de los municipios de la República de Guatemala, que serán integrados por todas las asociaciones de consumidores y usuarios existentes en el municipio de que se trate, que tendrán como objetivo principal velar por el estricto cumplimiento de la presente Ley.
- e) **Consumidor y Usuario:** Personas individuales o jurídicas, públicas o privadas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios. Así también se entiende por consumidor a la persona física o jurídica, pública o privada que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con el objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o presentación de servicios a terceros o productos finales.
- f) **Consumo Sustentable:** Que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras se satisfagan de modo tal que puedan ser sostenidas desde el punto de vista económico, social y ambiental.
- g) **Contratos de Adhesión:** Para los efectos de esta Ley, se debe entender por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor o por tercero interesado, 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, sin que el usuario pueda modificar o discutir su contenido.
- h) **Disposiciones Transitorias Extraordinarias:** Son aquellas que emita la Procuraduría en consenso con el Sistema Nacional del Consumidor, para la debida protección de los derechos de los Consumidores y Usuarios, en casos de excepción decretados por el Ejecutivo de acuerdo a la Ley de Orden Público.
- i) **Distribuidor:** Son todas aquellas personas individuales o jurídicas de carácter público o privado, cuya función es la comercialización en el mercado de todo tipo y forma de bienes y servicios que otros han producido o produzcan.
- j) **Fabricante:** Son todas aquellas personas individuales o jurídicas de carácter público o privado que tienen como actividad la producción de bienes o servicios para comercializarlos en el mercado por si mismos o por medio de distribuidores.
- k) **Oferta:** Es una práctica comercial transitoria la que consiste en el ofrecimiento al consumidor o usuario de precios más bajos de los bienes o servicios que distribuye el proveedor.
- l) **Promociones:** Son prácticas comerciales utilizadas por los proveedores, consistentes en la comunicación con los consumidores y usuarios a través de cualquier forma de difusión, cuyo objetivo es inducir el consumo, uso o disfrute de bienes o servicios.



- m) **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, almacenamiento y transporte así como de prestación de cualquier clase de servicios a consumidores y usuarios mediante el pago del precio o tarifa. No se consideraran proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad.
- n) **Publicidad engañosa.** Es aquella que se refiere a 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.
- o) **Publicista o Agencia de Publicidad:** Es la persona individual o jurídica contratada por un proveedor, quien mediante la publicidad, se propone ilustrar al público consumidor o usuario, sobre la naturaleza, características, propiedades, atributos y el precio de los bienes o servicios cuya fabricación, producción, intermediación o comercialización constituye el objeto de la actividad del proveedor que lo contrata.
- p) **Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario:** Es la institución que por imperio de la Ley será el ente fiscalizador de las relaciones contractuales nacidas entre proveedores, prestadores de servicios y consumidores o usuarios, creada conforme las disposiciones de la presente ley, con el propósito de procurar garantizar los derechos de los habitantes de la República en su condición de consumidores y usuarios.
- q) **Servicios:** Es toda prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor y usuario, puesta a su disposición por parte de los proveedores y prestadores de los mismos.
- r) **Servicios Públicos:** Son los servicios de: energía eléctrica, agua potable, telefonía celular, fija, pública o domiciliar, educación, salud, las telecomunicaciones en general prestados en el domicilio, locales y todo tipo de bien inmueble del consumidor y usuario; así como los sistemas de drenajes, recolección de desechos, transporte público, tanto urbano como extra-urbano, gas propano, diesel, gasolinas, y otros que pudieran surgir como combustibles, y cualquier otro servicio público dirigido a la colectividad en su condición de consumidores o usuarios, prestados por entidades públicas o privadas.
- s) **Sistema Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario:** Será el encargado de promover y desarrollar la defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios; estará integrado por: La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario; Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor y Usuario; Dependencias del Organismo Ejecutivo y demás instituciones del Estado, que entre los asuntos de su competencia les correspondiere velar sectorialmente por los derechos de los consumidores y usuarios y vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios por parte de las entidades y empresas que operan con el público, en el suministro de bienes o servicios.



- t) **Tiempos Compartidos:** Son 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 en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de estos.

CAPÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN

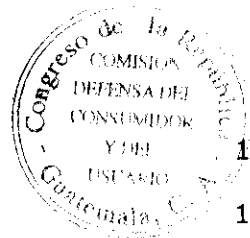
ARTICULO 4. De la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y Usuario.

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

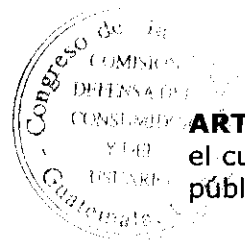
Es la institución responsable de la aplicación de la presente Ley y su reglamento, sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles o penales, que le correspondan a los tribunales de justicia.

ARTICULO 5. Funciones. Son funciones de la Procuraduría.

1. Coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario.
2. Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores o prestadores de servicios;
3. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores o usuarios;
4. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor y usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado;
5. Formular y realizar programas de difusión, capacitación y cualquier otro tipo de actividades, que permitan hacer del conocimiento público los derechos del consumidor y usuario;
6. Promover e impulsar investigaciones técnicas en el área de consumo de bienes y uso de servicios;
7. Ejecutar las acciones administrativas en materia de su competencia en los casos de presunta infracción a las disposiciones de esta ley y su reglamento; así como aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley cuando corresponda.
8. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con la presente Ley;
9. Celebrar todo tipo de convenios con proveedores, consumidores, usuarios, cámaras empresariales, entidades gubernamentales, autónomas, centralizadas, descentralizadas, nacionales o extranjeros a efecto de alcanzar los objetivos de la presente Ley;
10. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;



11. Dictar las medidas correspondientes cuando se origine una crisis económica determinada por los entes competentes en bienestar de la economía familiar.
12. Verificar que los proveedores de bienes o servicios cumplan con las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, pudiendo tomar las medidas administrativas necesarias en caso de incumplimiento, en coordinación con otras instituciones del Estado especializadas o encargadas de su monitoreo.
13. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y usuarios, proporcionándoles la capacitación y asesoría necesarias; así como promover nuevos o mejores sistemas o mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.
14. Llevar un estricto registro de las organizaciones de protección de consumidores o usuarios debidamente autorizados para su funcionamiento por parte de la Procuraduría.
15. Desarrollar de manera permanente directa o indirectamente un programa general de verificación y divulgación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados o responsables de su monitoreo;
16. Dictar y aplicar las medidas administrativas en los casos que se presuman errores de cálculo, de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario;
17. Velar porque las entidades públicas y privadas que empleen contratos de adhesión, cumplan con la aprobación y registro de los mismos. Para el efecto la Procuraduría dispondrá de una unidad específica;
18. Organizar, juramentar y coordinar los Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del consumidor o usuario, en cada uno de los departamentos y municipios del país, convocando para el efecto a cada uno de los sectores que deberán estar representados en los mismos;
19. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
20. Promover mecanismos de difusión a efecto de orientar al consumidor o usuario a adquirir productos y servicios de mejor calidad y las funciones de la Procuraduría de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.
21. Accionar ante el Ministerio Público o los tribunales de justicia, para lo cual la Procuraduría contará con legitimación procesal activa, para ejecutar sus resoluciones y para representar a los usuarios de forma independiente o bien a las organizaciones de consumidores o usuarios que demanden su intervención.
22. Elaborar y publicar mensualmente en la página de internet una memoria sobre los procedimientos administrativos que se inicien en la Procuraduría indicando las partes involucradas, así como las sanciones administrativas establecidas.
23. Promover y realizar programas educativos y de capacitación en materia de orientación al Consumidor y Usuario; así como prestar asesoría a Consumidores, Usuarios y Proveedores
24. Establecer dependencias en las diferentes áreas del País que la Procuraduría determine, atendiendo la necesidad, su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
25. Las demás que le asignen esta Ley.



ARTICULO 6. Auxilio De La Fuerza Pública: Los funcionarios de la Procuraduría en el cumplimiento de sus funciones podrán requerir el auxilio de las fuerzas de seguridad pública, las cuales quedan obligadas a prestarlo sin necesidad de trámite previo.

CAPITULO III RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO

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

- a) Los fondos que se le asignen anualmente en el Presupuesto General de la Nación, los cuales no serán menores a Q70 millones de quetzales adecuándose anualmente al índice de inflación.
- b) Los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales e internacionales;
- c) Los bienes que de cualquier naturaleza le sean transferidos por el Gobierno de la República o por entidades descentralizadas del Estado;
- d) Las Donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas exceptuando las provenientes de proveedores o prestadores de servicios que pretendan un beneficio particular;
- e) Los fondos obtenidos mediante suscripción de convenios de cooperación sean estos nacionales e internacionales;
- f) Los fondos provenientes de los ingresos por pago de las sanciones impuestas a los infractores de la presente Ley, las cuales constituirán fondos privativos.

CAPITULO IV FISCALIZACIÓN

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

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

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



00000105

TITULO II

JERARQUIA Y FUNCIONAMIENTO

CAPITULO I

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

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

CAPITULO II EL PROCURADOR

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

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

- a) Ser Guatemalteco
- b) Ser mayor de treinta y cinco años de edad
- c) Estar en el goce de sus derechos ciudadanos
- d) Poseer el título universitario de Abogado y Notario o Profesional de las Ciencias Económicas, en cualquiera de los casos, colegiado activo.
- e) Ser persona de reconocida honorabilidad y probidad.
- f) Contar como mínimo con cinco años de ejercicio profesional.

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

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

ARTICULO 14. Elección: El Procurador, será seleccionado por el Presidente de La República de Guatemala de una terna propuesta por la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario del Congreso de la República de Guatemala, se desempeñará en el cargo por un período de cuatro años y gozará de las mismas inmunidades y prerrogativas de los Procuradores.

ARTICULO 15. Integración y Atribuciones de Comisión Postuladora. La comisión estará integrada por un representante del Colegio de Profesionales de Ciencias Jurídicas y un representante del Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas, un representante de Organizaciones de Consumidores. Convocados por la Comisión de Defensa del Consumidor y Usuario del Congreso de la República de Guatemala. Su atribución será:

- a) Conformarse cada cuatro años en el mes de febrero para analizar los currículos presentados por los diferentes Colegios Profesionales y Organizaciones de Consumidores, para optar al cargo de Procurador.
- b) En el término de treinta días, elevar las propuestas a la Comisión de Defensa al Consumidor y Usuario, quien a su vez en un plazo de treinta días la entregará al Presidente de La República.

ARTÍCULO 16. Causas de 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 la Procuraduría de los Derechos de los consumidores y usuarios, y del Estado en general;
- b) Por actuar o proceder con manifiesta negligencia o parcialidad en el desempeño de sus funciones;
- c) Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción;
- d) Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso

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

- a) Ejercer la representación legal de la Procuraduría y accionar judicialmente ante los tribunales de justicia y ante cualquier otra entidad administrativa.
- b) Planificar, organizar, integrar, dirigir, ejecutar y controlar el uso de los recursos físicos, humanos y financieros de la Procuraduría.
- c) Velar por el cumplimiento de la presente Ley y sus respectivos reglamentos.
- d) Presentar el proyecto de presupuesto anual de la Procuraduría, al Ministerio de Finanzas Públicas para los efectos correspondientes.
- e) Presentar ante el Congreso de la República en el mes de febrero, informe anual de las actividades realizadas en el año anterior.
- f) Crear y juramentar a los Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor en todo el país.



Coordinar y dirigir el accionar de los consejos departamentales y municipales, proporcionándoles todo el apoyo técnico, humano y financiero que requieran para su funcionamiento.

- h) Crear las direcciones técnicas y operativas que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría, señalándoles sus funciones y competencias.
- i) Nombrar al personal al servicio de la Procuraduría señalándoles sus funciones y remuneraciones.
- j) Remover al personal al servicio de la Procuraduría con causa justificada debidamente.
- k) 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, firmando los convenios necesarios.
- l) Diseñar las políticas de la Procuraduría para la consecución de sus objetivos.
- m) Aplicar las sanciones que esta Ley establece, respetando el debido proceso.
- n) Coordinar el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor
- o) Las demás que le confiera esta Ley y otros ordenamientos

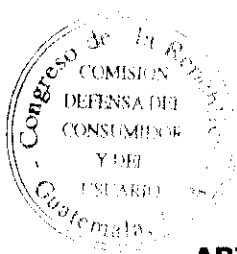
CAPÍTULO III LOS SUB-PROCURADORES

ARTICULO 18. Sub-procuradores. La Procuraduría contará como mínimo con 4 Sub- Procuradores, que sean necesarios, los que deberán ser nombrados por el Procurador. Para ser Sub-Procurador se requiere ser Abogado y Notario o profesional de las Ciencias Económicas y colegiado activo; y cumplir con las demás calidades que se requieren para ser Procurador.

Además deberán contar con las mismas calidades del Procurador para su designación, así como de las mismas incompatibilidades e impedimentos para poder ser nombrados en su cargo.

También tendrán las mismas causas de remoción que se señalan para el Procurador.

En caso de ausencia o impedimento temporal del Procurador, asumirá el cargo en forma provisional el Sub-Procurador con mayor tiempo de servicio dentro de la procuraduría. Las especialidades y demás funciones serán normadas en el reglamento respectivo.



CAPÍTULO IV

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO

ARTICULO 19. Sistema Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario: Se crea el Sistema Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario, el cual se denominará "El Sistema Nacional", será el encargado de promover y desarrollar la defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y que estará compuesto por: La Procuraduría de los Derechos del Consumidor y Usuario; Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor y Usuario; Dependencias del Organismo Ejecutivo y demás instituciones del Estado, que entre los asuntos de su competencia les correspondiere velar sectorialmente por los derechos de los consumidores y usuarios y vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios por parte de las entidades y empresas que operan con el público, en el suministro de bienes o servicios.

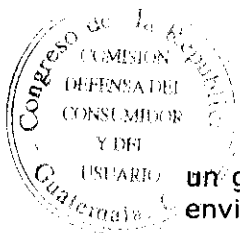
ARTICULO 20. Coordinador del Sistema. La Procuraduría será el ente rector en materia de protección al consumidor y usuario y será el coordinador del Sistema, servirá de enlace para la actuación conjunta de las entidades públicas, para el cumplimiento de la presente Ley.

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

- a) La formación de sus funcionarios en esta materia;
- b) El registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y la sanción impuesta o los expedientes archivados de los proveedores en su caso;
- 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 elaboración de normas técnicas, métodos y orientaciones 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.

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

ARTICULO 23. Intercambio de información. Cuando un funcionario tenga conocimientos que se ha producido una infracción a esta Ley, o considere que existe



un grave riesgo de que tal infracción se produzca, lo notificará a la Procuraduría y le enviará toda la información necesaria.

ARTICULO 24. Uso de la Información. La información facilitada solo podrá utilizarse para asegurar el respeto de la legislación que protege los intereses de los consumidores o usuarios. En cualquier otro caso, la información será proporcionada bajo reserva de confidencialidad, salvo en aquellos casos que la información sea requerida por autoridad judicial, en cuyo caso la Procuraduría se inhibirá de seguir conociendo en procedimiento administrativo

ARTICULO 25. Solicitudes para la Aplicación de Medidas. La Procuraduría podrá requerir a cualquier funcionario la adopción de medidas administrativas necesarias que tiendan a proteger los derechos de los consumidores o usuarios o para hacer cesar la violación de los derechos de estos.

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

ARTICULO 26. Coordinación de Medidas de Protección a los Consumidores. Todo funcionario integrante del sistema, de ser pertinente, previo a adoptar cualquier medida relacionada con los derechos de los consumidores o usuarios en su ámbito de competencia, podrá oír a la procuraduría.

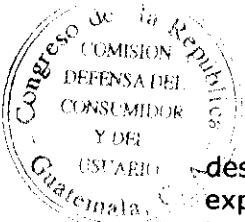
ARTICULO 27. Denuncias y Base de Datos. Las instituciones del Sistema enviarán regularmente a la Procuraduría, estadísticas de todas las denuncias de consumidores recibidas y las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor. La Procuraduría mantendrá actualizada una base de datos electrónica, en la que registrará la información recibida, la cual podrá ser consultada por las autoridades competentes y por el público en general.

ARTICULO 28. Reuniones. El Sistema Nacional tendrá como sede la ciudad de Guatemala. Deberá reunirse como mínimo dos veces cada mes o bien por convocatoria de la Procuraduría las veces que éste lo considere necesario. Los integrantes del Sistema Nacional devengarán dietas, las cuales serán fijadas en cuanto a su forma de pago y monto en el reglamento específico.

CAPÍTULO V CONSULTORES Y ASESORES.

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

ARTICULO 30. Consultores. Los consultores se incluirán en un listado o base de datos que se encontrarán registrados en la Dirección Jurídica, de técnicos o profesionales en diferentes ámbitos jurídicos, sociales, económicos o de otras ciencias que sean necesarios y que podrán ser consultados por la Procuraduría para casos específicos en los procedimientos administrativos sancionatorios. Deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que regula esta Ley y deberá estar en el goce de sus derechos civiles. En sus actuaciones se



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

CAPÍTULO VI

CONSEJOS DEPARTAMENTALES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y

USUARIO.

ARTICULO 31. Consejos Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario

Se crean los Consejos Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario, que se denominarán "Los Consejos Departamentales", los cuales estarán establecidos en cada uno de los departamentos de la República de Guatemala. Dependerán de la Procuraduría y serán integrados por los Consejos Comunitarios de Defensa al Consumidor y Usuario existentes en el departamento de que se trate.

ARTICULO 32. Funciones. Los Consejos Departamentales tendrán como función principal velar por el estricto cumplimiento de la presente Ley y su reglamento en cada una de sus distritos y las demás que le asigne la Procuraduría.

ARTICULO 33. Reuniones. Los Consejos Departamentales tendrán como sede la cabecera del departamento de que se trate y deberán reunirse como mínimo cada mes.

ARTICULO 34. Disposiciones Internas. La Procuraduría emitirá los reglamentos necesarios que permitan el adecuado funcionamiento y organización de los Consejos Departamentales.

CAPÍTULO VII

CONSEJOS MUNICIPALES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO

ARTICULO 35. Consejos Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario Se crean los Consejos Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario, que se denominarán "Los Consejos Municipales", los cuales estarán establecidos en cada uno de los municipios de la República de Guatemala. Dependerán de la Procuraduría y serán integrados por un delegado de las municipalidades y todas las asociaciones de consumidores y usuarios existentes en el municipio de que se trate.

ARTICULO 36. Funciones. Los Consejos Municipales tendrán como función principal velar por el estricto cumplimiento de la presente Ley y su reglamento en cada uno de los municipios y las demás que le asigne la Procuraduría.

ARTICULO 37. Reuniones. Los Consejos Municipales tendrán como sede la cabecera municipal de que se trate y deberán reunirse como mínimo cada mes.

ARTICULO 38. Disposiciones Internas. La Procuraduría emitirá los reglamentos necesarios que permitan el adecuado funcionamiento y organización de los Consejos Municipales.

CAPÍTULO VIII COMISION SANCIONADORA

ARTICULO 39. Comisión Sancionadora. Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Procuraduría contará con una Comisión Sancionadora, en adelante, "la Comisión", que funcionará de manera permanente y estará integrada por cinco miembros, uno de los cuales ocupará el cargo de Presidente de la misma y los otros cuatro miembros ocuparán los cargos de primero, segundo, tercer vocal y secretario. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los titulares. Las funciones específicas quedarán establecidas en el reglamento respectivo.

ARTICULO 40. Nombramiento. El Presidente y demás miembros de la comisión serán nombrados por el Procurador.
Los miembros de la Comisión deberán reunir los mismos requisitos establecidos para el Procurador, y además haber ejercido su profesión por un plazo de cinco años como mínimo. La Comisión estará integrada por tres Abogados y Notarios y dos profesionales de las ciencias económicas.

ARTICULO 41. Periodo del Ejercicio del Cargo. Los miembros de la Comisión durarán cuatro años en sus funciones, pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuarán en el desempeño de las mismas, aún cuando haya concluido el período para el que fueron nombrados, mientras los sustitutos no tomen posesión de sus cargos.

ARTICULO 42. Atribuciones de la Comisión Sancionadora.

Corresponde a la Comisión:

- a) Aplicar los procedimientos sancionatorios establecidos en materia de defensa y protección del consumidor;
- b) Emitir las resoluciones que determinen las sanciones o absoluciones con base en el expediente respectivo.
- c) Conocer de los demás asuntos que tienen atribuidos por Ley

ARTICULO 43. Juramento y Toma de Posesión. Los miembros de la Comisión serán juramentados por el Procurador, previamente a la toma de posesión de sus cargos y declararán solemnemente que ejercerán sus funciones con toda imparcialidad y respeto al orden jurídico; de ello se asentará acta en un libro especial autorizado para tal efecto.

ARTICULO 44. Incompatibilidades, Prohibiciones y Causas de Remoción de los Miembros de la Comisión. A los miembros de la Comisión les serán aplicables las mismas incompatibilidades y prohibiciones establecidas para el Procurador.



15
00000112

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

- a) Por cometer actos fraudulentos, ilegales o evidentemente opuestos a las atribuciones o intereses de la Procuraduría de los Derechos de los consumidores y usuarios;
- b) Por actuar o proceder con manifiesta negligencia o parcialidad en el desempeño de sus funciones;
- c) Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción;
- d) Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso

ARTICULO 45. Impedimentos. Los miembros de la Comisión no podrán ejercer funciones de asesores o abogados en ningún asunto, excepto en casos que actúe en auxilio propio o en su calidad de consumidor, ni participar en la decisión de casos en que hayan intervenido anteriormente como agentes, consejeros o abogados de cualquiera de las partes interesadas, cuando hubieren manifestado anteriormente su opinión sobre el asunto, o cuando exista algún motivo de impedimento, recusación o excusa de los establecidos en la Ley del Organismo Judicial y otras leyes aplicables.

ARTICULO 46. Excusas y Recusaciones. Los miembros de la Comisión deberán excusarse en cuanto tengan conocimiento de alguno de los motivos señalados en los artículos anteriores, que les impiden conocer del asunto, e informarán inmediatamente al Procurador, quien resolverá lo que corresponda. La decisión no admite ningún recurso. Igual procedimiento se seguirá cuando el motivo sea invocado por una de las partes para recusar a los miembros de la comisión.

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

ARTICULO 47. Método de Votación. Las resoluciones serán adoptadas por mayoría simple y el miembro que se oponga, razonará su voto. El mecanismo a utilizar quedará en Reglamento.

TITULO III

DEL CONSUMIDOR, USUARIO Y PROVEEDOR

CAPÍTULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS.

ARTICULO 48. Derechos de Consumidores y Usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras Leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio.
- c) La libertad de contratación.

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

- e) A no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes o servicios.
- f) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras Leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- g) 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.
- h) A la educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.
- i) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- j) 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.
- k) A que se le garantice todos los productos o servicios que adquieran.
- l) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, para dejar registro de su inconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.
- m) Hacer efectivo su derecho de retracto a cualquier tipo de contrato dentro del plazo de ocho días hábiles contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

ARTICULO 49. Son obligaciones del consumidor o usuario.

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



CAPÍTULO II

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTÍCULO 50. 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 y usuarios.

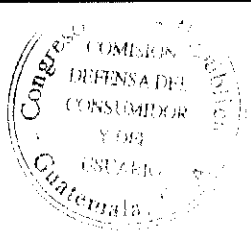
ARTÍCULO 51. Personalidad Jurídica. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas de conformidad con esta Ley deberán ser inscritas únicamente en la Procuraduría, de conformidad con el reglamento que para el efecto dicha institución emita.

Tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados para realizar sus fines y serán representadas por la persona u órgano que designen sus estatutos o reglamentos.

Artículo 52. Inscripción y registro. Las asociaciones presentarán para su inscripción el primer testimonio de la escritura pública de su constitución en el que consten sus estatutos y reglamentos. Así también deberán presentar el nombramiento de su Representante Legal.

Artículo 53. 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 y judiciales del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
- f) Recopilar, recabar y difundir información 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 a la Procuraduría. Las Asociaciones de Consumidores no



serán parte dentro del proceso administrativo correspondiente si lo hubiere. Pueden participar como asesores de sus asociados.

- i) Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios. En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

ARTICULO 54. Obligaciones. Sin perjuicio de lo que se establezca en otras disposiciones, son obligaciones de las Asociaciones:

- a) Cooperar con la Procuraduría en todas aquellas acciones que ésta les requiera.
- b) Rendir informe trimestral a la Procuraduría sobre sus actividades a efecto de justificar su existencia.
- c) Estar sujetas a fiscalización por parte de la Procuraduría.

ARTÍCULO 55. 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 esta Ley.
- e) En caso de que las organizaciones de consumidores o usuarios infrinjan las limitaciones estipuladas en este artículo, serán disueltas y cancelado su registro de forma inmediata.

ARTICULO 56. 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) Los Extranjeros sean residentes temporales o permanentes
- 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.

- g) Quien ejerza cualquier otro cargo directivo en otra asociación de la misma naturaleza.

CAPÍTULO III

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PROVEEDORES

ARTICULO 57. Derechos de los Proveedores. Sin perjuicio de los establecidos en la Constitución Política de la República y en las demás Leyes del país, son derechos de los proveedores.

- a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la Ley, la ética y la moral les correspondan.
- b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
- c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
- d) A que se respete el debido proceso en todos los procedimientos en donde se diluciden controversias derivadas de una relación contractual entre proveedores y consumidores.

ARTICULO 58. Obligaciones de los Proveedores. Sin perjuicio de las contenidas en otras Leyes, son obligaciones de los proveedores y/o prestadores del servicio:

- 1. Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- 2. Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
- 3. Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- 4. Cumplir con las Leyes tributarias del país.
- 5. Extender al consumidor y usuario la factura correspondiente de conformidad con la Ley.
- 6. Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento, garantía y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público; y en su caso, traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- 7. 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.



00000117

8. 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.
9. Responder por los vicios ocultos que tuvieren los bienes o productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables al personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
10. Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
11. Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad. Y probarle al consumidor, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
12. 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.
13. Incorporar en todos los listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA).
14. Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
15. Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y Leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
16. Extender y cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del consumidor o usuario.
17. 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.
18. 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.
19. Resarcir al consumidor y usuario de acuerdo con las Leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de



las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.

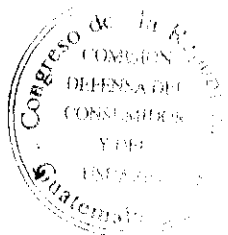
20. Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
21. Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
22. Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
23. Gestionar la autorización y registro de los Contratos de Adhesión que utilice ante la Procuraduría.
24. Obtener el libro de quejas, ponerlo a la vista y alcance inmediato de los consumidores y usuarios, sin restricción de ninguna naturaleza.
25. Cumplir con las citaciones que le formulen las autoridades de la Procuraduría en la fecha, día y hora señalados.
26. Indicar con caracteres gráficos notorios el consumo de energía de los diferentes productos eléctricos que se le ofrecen al consumidor, en el sentido de apoyar el derecho de elección, en base a la racionalidad económica del consumidor, el ahorro de energéticos y el fomento de la cultura de consumo sustentable.
27. Promover en etiquetas, rótulos, publicidad los derechos de los consumidores y usuarios, como parte de la cultura del consumidor y usuario.
28. Las demás contenidas en ésta y otras Leyes del país que le sean aplicables.

ARTICULO 59. Prohibiciones a los Proveedores. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras Leyes del país, se prohíbe a los proveedores:

1. El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.
2. La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio.
3. La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
4. La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
5. La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.



6. Promocionar productos en dos por uno, cuando su fecha vencimiento sea en los días siguientes de la promoción.
7. El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás Leyes aplicables.
8. La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras Leyes específicas.
9. Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello.
10. Cobrar intereses por mora y recargos evidentemente desproporcionados u otras comisiones.
11. Efectuar cobros por cheque rechazado.
12. Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta Ley.
13. Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos sean complementarios, que sean parte de las ofertas comerciales.
14. Condicionar el contrato a que el consumidor o usuario firme en blanco letras de cambio, pagarés, cheques, cualquier tipo de facturas o cualquier otro documento de obligación, pretendiendo considerarlo como anexo al contrato.
15. Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo por parte del consumidor. Cobrar multa al cuentahabiente receptor del pago o cheque sin fondos.
16. Tomar represalias en contra del consumidor o usuario por haber iniciado éste acciones administrativas o judiciales en su contra.
17. Discriminar al consumidor por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, condición económica, social o política.
18. Para el caso de las entidades financieras, que sus tasas de interés pasivas no se alejen de la tasa inflacionaria
19. Hacer obligatorio el pago de la propina, incluirlo dentro de la factura cuando el consumidor decida dejarla.



20. El redondeo no será permitido, el consumidor debe decidir que hacer con el cambio.

ARTICULO 60. Libro de Quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas autorizado por la Procuraduría, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

ARTICULO 61. 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.

TITULO IV DISPOSICIONES ESPECIALES

CAPÍTULO I INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

ARTICULO 62. Información Básica. Se considera básica la información relativa a las características de los bienes y productos, así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago, condiciones de adquisición, garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en etiquetas, envolturas, envases y empaques, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en monedas autorizadas en el país y siempre deberá acompañarse de la exhibición de moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan.

Artículo 63. Exhibición de precios. Los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen. De acuerdo al tipo de actividad. Dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en moneda nacional siempre y podrán los proveedores utilizar adicionalmente las monedas autorizadas en el país.

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

Artículo 64. 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 65. 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 66. Promociones, ofertas o liquidaciones de temporada.

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

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

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

Artículo 67. Incumplimiento de ofertas, promociones o liquidaciones de temporada. Si el proveedor que hubiere anunciado una oferta, promoción o liquidación de temporada no cumple con lo anunciado de conformidad con lo establecido en el artículo anterior, el consumidor o usuario podrá optar por una de las acciones siguientes:

- a) Exigir en forma directa al proveedor, el cumplimiento de la obligación.
- b) Aceptar 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.

ARTICULO 68. Productos Importados. La información de productos importados deberá expresar su lugar de origen, componentes e información para la salud 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.

ARTICULO 69. Advertencias. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz, sin ambigüedades y caracteres grandes y notorios.

ARTICULO 70. 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.

ARTICULO 71. Facultades de la Procuraduría. Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría deberá:

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

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

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

CAPÍTULO II SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 72. Información de productos peligrosos. Los proveedores de productos cuyo uso resulten potencialmente peligrosos para la vida, la salud ó integridad física y la seguridad de los bienes de los consumidores, usuarios y de los animales, deberán incorporar instructivos anexos de advertencias e indicaciones necesarias para que puedan ser utilizados con la mayor seguridad posible. En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando previamente al consumidor o usuario y a quienes puedan verse afectados por tales riesgos para que se tomen las medidas preventivas que correspondan, sin perjuicio de las responsabilidades penales en que se incurra.

Los hechos que deriven en responsabilidad penal, serán de orden público, debiendo el Ministerio Público actuar de oficio.

Artículo 73. Información al consumidor o usuario. El proveedor, que posterior a la introducción de un bien o servicio en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, o que se encuentre prohibido su uso en otros países, especialmente en el caso de alimentos, medicamentos, plaguicidas y otros, deberá comunicarlo inmediatamente al órgano estatal que corresponda y a la Procuraduría e informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social adecuados al caso, sobre la existencia de tales riesgos y peligros, y deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes los hubieren adquirido. En casos especiales en donde se hubiere causado un daño grave a los consumidores o usuarios, el proveedor responsable deberá indemnizar a los mismos en forma legal que corresponda.



Artículo 74. 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 vigentes que le sean aplicables obligatoriamente, así como las contenidas en el Código de Salud, Convenios Internacionales, Reglamentos Técnicos de aplicación, las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales 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 efectos de verificar su inocuidad.

Artículo 75. Fecha de Vencimiento. Deberá constar en el envase o empaque de las medicinas o alimentos, bebidas o de cualquier otro producto de consumo, las fechas de producción y de vencimiento de los mismos, así como las reglas para su uso.

Artículo 76. Advertencias. Cuando se trate de productos alimenticios, farmacéuticos, plaguicidas, insecticidas, tóxicos u otros nocivos para todo ser viviente, deberá incorporarse en los mismos o en instructivos anexos, advertencia en idioma Español para que su empleo se haga con la mayor seguridad posible para el consumidor o usuario.

Asimismo, deberá informarse el uso de productos transgénicos, para que el consumidor pueda ejercer su derecho de elección en el consumo

Artículo 77. 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 78. 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 o perjuicios que de su consumo se deriven serán responsabilidad solidaria entre productor, importador, distribuidor o del prestador del servicio en su caso.

Artículo 79. Daños y Perjuicios. Quien incumpla las obligaciones consignadas en los artículos de este capítulo deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las Leyes del país.

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

CAPÍTULO III NORMALIZACIÓN Y METROLOGÍA

Artículo 80. 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, cantidad, contenido y/o características 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.

La procuraduría deberá Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley, y en el ámbito de su competencia las del Centro Nacional de Metrología, y demás posiciones aplicables y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

Además deberá verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto de la Ley del Sistema Nacional de Calidad. Deberá aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta Ley, en la Ley del Sistema Nacional de Calidad y demás ordenamientos aplicables.

Para el cumplimiento del presente artículo la Procuraduría elaborará los reglamentos que sean necesarios.

CAPÍTULO IV DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO

Artículo 81. Operaciones de Crédito. En todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la información siguiente:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, indicando claramente la diferencia entre efectuar el pago al contado o al crédito; dando a conocer, en caso de existir los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta al contado y a plazos.
- b) La tasa de interés 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 la 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 y la liquidación de los cargos y costo de esta operación.
- i) Las demás condiciones del crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes.
- j) Para el caso de las entidades financieras, indicar que sus tasas de interés pasivas no se alejen de la tasa inflacionaria

Artículo 82. Intereses. Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos pendientes del crédito concedido, y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo entre las partes.

Artículo 83. Documentación de las operaciones de crédito. Las operaciones a que se refiere el artículo anterior deben constar en documentos cuya copia se entregará al consumidor o usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante. En tales documentos se señalará específicamente todos los datos establecidos para las operaciones de crédito en esta Ley y la fecha en que se entregará el producto o será prestado el servicio.

Estos documentos para su validez, deberá estar escrito en idioma español, con tipo de letra clara y legible.

CAPÍTULO V

DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES CON BIENES INMUEBLES

ARTICULO 84. Bienes Inmuebles Todos los actos relacionados con la compra venta de bienes inmuebles, cuyos proveedores sean lotificadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a 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 se remitirá al reglamento respectivo.

ARTICULO 85. Obligaciones Especiales. El proveedor deberá poner a disposición del consumidor lo siguiente:

- a) En caso de compraventa a futura, 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) Información sobre las características del inmueble, como son: La extensión del terreno, la superficie construida, el tipo de estructura, las instalaciones, acabados, accesorios, lugar o lugares de estacionamiento, áreas de uso de común.
- g) Brindar información veraz, clara y oportuna al consumidor y evitar hacer referencia a otros documentos en contratos que se suscriban o incorporar frases confusas en la información que se proporciona.
- h) Las opciones de pago que puede elegir el consumidor, especificando el monto total a pagar en cada una de ellas. 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.
- i) 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.
- j) Toda la información clara y efectiva de que persona individual o jurídica se hará cargo de la administración de los complejos habitacionales

ARTICULO 86. Rescisión El comprador tendrá derecho a rescindir el contrato cuando durante los dos primeros años de adquirido el bien pruebe que el mismo adolece de vicios ocultos. 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.

ARTICULO 87. De los 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 88. 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 por sí misma 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

ARTICULO 89. Prestadores de Servicios. Para los efectos de esta Ley se debe de entender que la misma es aplicable a todas las entidades, bancarias, financieras, de seguros, de depósitos generales y cooperativas de ahorro y crédito y otras que se dediquen a la prestación de este tipo de servicios, que tengan relación directa o indirecta con los usuarios de las mismas, en todas sus relaciones contractuales y siempre que las Leyes específicas no contengan disposiciones contrarias a esta Ley.

ARTICULO 90. De las denominaciones. En todos los documentos emitidos por las entidades arriba descritas deberá constar el nombre comercial y el nombre registrado en los Registros públicos utilizados por la entidad de que se trate.

Todos los contratos de adhesión utilizados por estas entidades deberá cumplir con lo dispuesto en la en la presente Ley.

ARTICULO 91. Intervención. La Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario queda plenamente facultada, para intervenir en todos aquellos hechos denunciados por usuarios inconformes con las entidades prestadoras de servicios financieros, en los asuntos estrictamente de su competencia, de conformidad con esta Ley y las Leyes específicas.

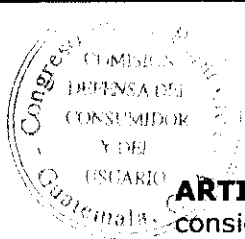
La función esencial de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario en esta materia será velar por la protección de los derechos elementales de los usuarios.

ARTICULO 92. Formalidades. Para el perfeccionamiento legal de los servicios financieros solicitados por los usuarios, que no sean objeto de contratos de adhesión, se faculta a los usuarios a elegir al Notario de su preferencia, y la entidad prestadora del servicio pondrá a disposición del mismo la o las minutas que estime oportunas, ello sin perjuicio que la entidad prestadora del servicio pueda ofrecer al usuario este beneficio.

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

ARTICULO 93. De los Reclamos. Las entidades financieras tienen la obligación para con sus usuarios de atender todos sus reclamos, disponiendo de una ventanilla específica para el efecto y, solamente bastará que el usuario ponga en conocimiento de la entidad su inconformidad para que esta le de un trámite sencillo, notificándole la resolución por escrito en un plazo no mayor de ocho días.

ARTICULO 94. 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.



ARTICULO 95. Facultades del Usuario. 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.

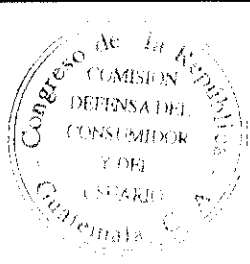
En todos los juicios en los que se persiga el reclamo del pago de daños y perjuicios la Procuraduría de la Defensa del Consumidor, deberá ser tenida como parte.

CAPÍTULO VII

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

ARTÍCULO 96.- Compras Electrónicas. Toda relación contractual entre proveedores y consumidores que se origine mediante sistemas electrónicos y todo tipo de tecnología, deberá regirse por lo menos con las siguientes exigencias:

1. El proveedor bajo su responsabilidad personal, utilizará la información proporcionada por el consumidor con estricta confidencialidad, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o a requerimiento de autoridad judicial.
2. El proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar su seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a este, previamente a la celebración de la transacción los mecanismos o procedimientos para el resguardo de la confidencialidad.
3. 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.
4. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información, sobre los términos, condiciones, costes, todo tipo de pago adicional, en su caso, forma de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor.
5. El proveedor respetará la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos o servicios que desea, así como la de no recibir avisos comerciales, sin su previo consentimiento.
6. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicidad que no proporcionen al consumidor toda la información veraz, clara y suficiente sobre los bienes o servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, con necesidades específicas, 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 97. Garantías. La expresión "garantizado" o "garantía" o cualquier frase, Leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en que consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

Artículo 98. Condiciones de la garantía. Cuando el consumidor o usuario adquiera un bien 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 99.- 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. La póliza deberá entregarse al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.

ARTÍCULO 100.- Omisión. Cuando en el producto o servicio no se especifiquen los requisitos establecidos en el artículo anterior, se entenderá que la garantía es por un año como mínimo, si el producto fuere pagado al contado. Si fuere pagado a plazos, la vigencia de la garantía se extenderá por el plazo del crédito de que se trate, más seis meses adicionales.

ARTICULO 101. Obligaciones de Proveedores. Los proveedores deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y repuestos, así como del servicio de reparación, mientras la garantía se encuentre vigente.

Los consumidores pueden optar por solicitar la restitución del bien o 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 ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella. Cuando el consumidor opte por la rescisión del contrato, 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 ocasionar, reclamo que deberá ventilarse ante el órgano jurisdiccional competente. En caso de que el consumidor opte por la restitución del bien o servicio, el proveedor estará también obligado a efectuarla sin trámite alguno.

ARTICULO 102. Plazo de Reparación. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas en virtud de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará nuevamente la garantía respecto de las piezas y repuestos y continuará con relación al resto. En el caso de la restitución del

bién, se entenderá que la garantía inicia desde el momento en que el consumidor adquiere el nuevo bien.

ARTICULO 103. Acreditación. Cuando el consumidor acuda a la Procuraduría fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar fehacientemente que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo.

CAPÍTULO IX PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTICULO 104. 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.

ARTICULO 105. Servicio de Reparación. Si el servicio fuera de mantenimiento, reparaciones de bienes, el proveedor deberá especificar en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la descripción del bien a reparar o trabajo a realizar en caracteres grandes.

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

ARTICULO 106. Personas dedicadas a reparación. Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y repuestos nuevos y apropiados para el bien de que se trate, salvo que el consumidor autorice expresamente que se utilicen usados, por medio de documento escrito y firmado por el consumidor y usuario. Lo cual deberá quedar constancia en la factura respectiva.

ARTICULO 107. 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.

ARTICULO 108. Garantía del Servicio. En todo caso el consumidor podrá reclamar el desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso de mantenimientos preventivos o reparaciones 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.

ARTICULO 109. Abandono de bienes. Se tendrán por abandonados a favor del proveedor de los servicios, los bienes entregados para su reparación, cuando no sean reclamados por el consumidor o usuario en el plazo de un año, salvo acuerdo en contrario o causas de fuerza mayor que imposibiliten al consumidor o usuario

presentarse a retirar el bien. En todo caso después de 30 días de no retirarse el bien, el proveedor podrá requerir el pago de la reparación, almacenaje y custodia del mismo, previo a su retiro, pero la cantidad a cobrar por el almacenaje y custodia, no podrá exceder el ciento por ciento del valor de la reparación, salvo bienes que por su naturaleza ameriten tratamiento especial. El proveedor deberá informar siempre por escrito estas condiciones en caracteres grandes y claros.

CAPÍTULO X SERVICIOS PÚBLICOS

ARTICULO 110. Precios. Para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se observará lo regulado en las Leyes específicas correspondientes a cada servicio. La Procuraduría será garante de la regulación de precios por el libre mercado.

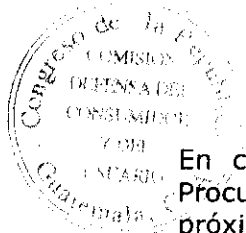
ARTICULO 111 Crisis Económica. En estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico nacional la Procuraduría de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, podrá intervenir en los precios en consulta con el sistema nacional del consumidor, solo cuando por una crisis económica, se generen daños a la economía familiar en productos de canasta básica, integrándose esta por alimentos, vivienda, transporte, educación, recreación, salud, comunicación y otros que se determinen vulnerables.

ARTICULO 112. Instrumentos y unidades de medición. La Procuraduría deberá 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, pero en el caso de que éstos no actúen, la Procuraduría quedará facultada para hacerlo.

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.

ARTICULO 113. Facturación de consumo excesivo. Cuando una entidad o 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 los efectos de ejercer este derecho el consumidor o usuario deberá presentar, en un plazo no mayor de diez días después del vencimiento de la factura en cuestión, como mínimo los correspondientes documentos de los cuatro meses inmediatos anteriores a la objetada.



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

ARTICULO 114. Indemnización. En el caso que la empresa prestadora reclame el pago de una suma indebida al consumidor, la misma deberá indemnizarlo acreditando a favor de éste una cantidad idéntica a la reclamada indebidamente, la que deberá hacerse efectiva a partir de la factura inmediata siguiente.

ARTICULO 115. Cumplimiento de Obligaciones. Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, agua potable, telecomunicaciones, o aquellos que la procuraduría establezca, el sólo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

ARTICULO 116 Calidad en el Servicio Público. La Procuraduría queda obligada a mantener programas de trabajo que garanticen la adecuada atención de usuarios en los servicios públicos. Así como la prestación de servicios en el Estado. La forma como se realizará quedará establecida en el reglamento correspondiente.

CAPÍTULO XI DE LOS TIEMPOS COMPARTIDOS

ARTICULO 117. Contrato. 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.

ARTICULO 118. Contenido del Contrato: Para su registro y validez el contrato debe contener:

- a) Nombre y domicilio del proveedor.
- b) El lugar o lugares en el que se prestarán los servicios.
- c) Exposición clara de los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores.
- d) Obligaciones del proveedor.
- e) La totalidad de los costos que tendrán los servicios. Incluyendo pagos por cualquier concepto que debe efectuarse para recibir el servicio.
- f) Tiempo de vigencia.
- g) Las opciones de intercambio con otros prestadores de servicios y la especificación de los costos adicionales, si los hubiere.
- h) La prohibición concreta del prestador de servicios de costes que no se encuentren expresamente impresos en el contrato, debidamente autorizado.



- i) La Prohibición expresa al prestador del servicio de cobrar cantidad alguna por terminación unilateral del contrato, así como de efectuar incrementos en cualquier cuota que no haya sido pactada en el contrato.

CAPÍTULO XII DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

ARTICULO 119. Contrato de Adhesión. Todo contrato de adhesión celebrado en la República de Guatemala, para su validez, deberá estar escrito en idioma español, con tipo de letra legible y clara, como mínimo diez puntos y 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.

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

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

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



00000134

- h) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños causados por el consumo o uso de los bienes o servicios prestados;
- i) Desnaturalicen las obligaciones derivadas de la contratación a cargo de los proveedores;
- j) Renuncien anticipadamente a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores o usuarios o que, que de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte;
- k) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- l) Establezca la prórroga del contrato sin la voluntad del consumidor;
- m) Imponga cualquier medio alternativo de solución de controversias dentro del contrato, fuera de los que establezca esta Ley.
- n) Obliguen al consumidor a contratar servicios adicionales al mismo proveedor.
- o) ñ) Establezcan términos de prescripción inferiores a los legales;
- p) 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) Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta Ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

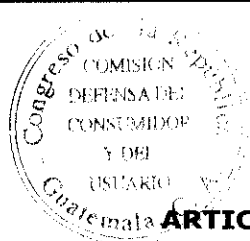
Para los efectos de esta Ley se deberá entender como cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe causen daños o perjuicio del consumidor un desequilibrio en los derechos y obligaciones de ambas partes.

El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y de las más 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 de la prestación o suministro.

ARTICULO 120. Registro. Todo contrato de adhesión sujeto a registro deberá contener una cláusula en la que se exprese que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos.

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

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



00000135

ARTICULO 121. Acuerdo de Arbitraje. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: "ESTE CONTRATO INCLUYE ACUERDO DE ARBITRAJE", asimismo deberá explicarse al consumidor en que consiste este por escrito y los costos del mismo, para que pueda contar con información veraz clara y oportuna para ejercer su derecho de elección.

ARTICULO 122. Interpretación. Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo con el contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley.

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

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

ARTICULO 123. 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. Dicho plazo no podrá exceder de dos días hábiles.

ARTICULO 124. Subsanación. 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 nacional o extranjera, pública o privada, procederá a ordenar se subsanen los errores correspondientes bajo apercibimiento de ser sancionado si incumple.

ARTICULO 125. 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.

CAPITULO XIII DE LA VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

ARTICULO 126. Inspectorias. La Procuraduría practicará la verificación y vigilancia que sean necesarias a través de las inspectorias que para tal efecto deberá crearse y cuyas funciones quedaran establecidas en el reglamento correspondiente.

ARTICULO 127. De las verificaciones y monitoreos. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta Ley. Para efectos de lo dispuesto en este

precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados, están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

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

ARTICULO 128. Denuncia. Cualquier persona individual o jurídica, nacional o extranjera podrá denunciar ante la Procuraduría, sus dependencias o funcionarios las violaciones a las disposiciones de esta Ley, denuncia que podrá hacerse por cualquier medio, pero en todo caso el denunciante debe de indicar su nombre, residencia o lugar para recibir notificaciones, la relación de los hechos que denuncia y la ubicación del denunciado.

ARTICULO 129. Coordinación. La Procuraduría podrá requerir la intervención de cualquier otra entidad del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y Usuario que tenga relación con el hecho denunciado, y éstas quedan obligadas a prestárselo, a efecto de basar la verificación o vigilancia con criterios técnicos adecuados, y en su caso podrá tomar las muestras necesarias para los análisis o muestreos que considere oportunos.

ARTICULO 130. Acreditación. La verificación o vigilancia de que se trate deberá ser acreditada por los funcionarios de la Procuraduría ante el proveedor con la orden emitida por la Procuraduría, la cual deberá ser exhibida y entregada a éste. Si éste se negare a recibirla, tal circunstancia se asentará en el acta respectiva, en la cual deberá hacerse constar todos los pormenores de la diligencia.

ARTICULO 131. Información. Cuando con motivo de una verificación o vigilancia se detecten violaciones a esta Ley y demás legislación aplicable, se podrá ordenar que se informe al público en general sobre los vicios de los que adolecen los bienes o productos que ofrece el proveedor objeto de la verificación o vigilancia.

CAPITULO XIV PROGRAMAS DE TUTELA

ARTICULO 132. Programas de tutela. La Procuraduría representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario. Para ser operativa la función de protección antes indicada, la Procuraduría deberá implementar los siguientes programas:

- a) Defensa legal del consumidor o usuario.
- b) Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.

00000137

- c) Educación y orientación al consumidor o usuario.
- d) Apoyo técnico a las organizaciones de consumidores y usuarios.
- e) Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y usuarios.
- f) Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.
- g) Estudio, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas Leyes o reformas a las mismas para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

ARTICULO 133. Áreas de Investigación. Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con más énfasis las áreas siguientes:

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

CAPÍTULO XV DE LAS INFRACCIONES

ARTICULO 134. Infracción. Las infracciones a las disposiciones de la presente Ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente título, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

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

Los funcionarios y empleados de la Procuraduría que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda ser constitutivo de delito,



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

ARTICULO 135. Responsabilidad de las infracciones. Son responsables directos de las infracciones contenidas en esta Ley: Los propietarios, representantes legales de éstos, ejecutivos, funcionarios y trabajadores en general o cualquier otra persona individual o jurídica que actúe en nombre del proveedor en la celebración de las relaciones contractuales previstas en esta Ley.

ARTICULO 136. Clasificación de las Infracciones. Las infracciones a que se refiere esta Ley se clasifican en: leves, graves y gravísimas.

ARTICULO 137. Infracciones Leves. Son infracciones leves las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

- 1) No exhibir de manera visible el monto total a pagar en los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor;
- 2) Limitar por cualquier medio la libertad de elección del bien o servicio;
- 3) Limitar por cualquier medio la libertad de contratación;
- 4) El no aceptar la devolución de los bienes que el consumidor le haga, cuando los mismos los haya enviado sin el requerimiento de éste.
- 5) El rechazar la negativa del usuario a que se le presten servicios que se la hayan ofrecido y que éste ya no desea.
- 6) Omitir el uso del idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento, garantía y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- 7) El no traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- 8) El negarse a probar al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- 9) El negarse a atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- 10) Cobrar intereses por mora y recargos que no se encuentren acordes a lo establecido por el sistema bancario nacional.
- 11) 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.



ARTICULO 138. Infracciones graves. Son infracciones graves las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

- 1) Omitir o distorsionar la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, omitiendo además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también los precios, características cualidades, contenido.
- 2) 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.
- 3) No sostener los precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- 4) El no garantizar los productos o servicios que ofrecen.
- 5) 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.
- 6) El negarse a proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee; así como el no entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de publicidad.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) 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.
- 10) El no entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- 11) 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.
- 12) 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.

- (13) 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.
- 14) Negarse a respetar el derecho que tienen los consumidores o usuarios de hacer efectivo su deseo de retractarse de acuerdo a lo estipulado en la presente Ley.
- 15) 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.
- 16) Cobrar cualquier suma de dinero por cheque rechazado.
- 17) 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.
- 18) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor.
- 19) Efectuar cobros antes de la entrega de los bienes o la prestación de los servicios.

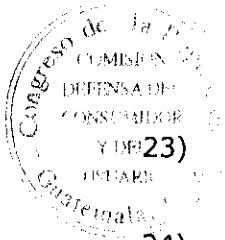
ARTICULO 139. Infracciones gravísimas. Son infracciones gravísimas las acciones u omisiones realizadas por el proveedor o prestador de servicios consistentes en:

- 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.
- 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 hábiles 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.



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, o medios 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.
- 15) Negarse a resarcir al consumidor y/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.
- 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



- Y DE 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.
- 31) Tomar represalias de cualquier naturaleza y forma en contra del consumidor o usuario por haber iniciado éste 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 de 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 de 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 lo relacionado con operaciones de Crédito.
- 38) No cumplir con lo estipulado en lo referente a relaciones contractuales con bienes inmuebles.



00000143

- 39) No cumplir con lo estipulado en la prestación de servicios financieros.
- 40) No cumplir con las exigencias contenidas en las operaciones contractuales efectuadas a través de medios electrónicos y cualquier otra tecnología.
- 41) No cumplir con las obligaciones contenidas en lo relacionado con la prestación de servicios.
- 42) Omitir el cumplimiento de lo establecido en las disposiciones reguladas en lo referentes a todo tipo de Servicios Públicos.
- 43) Omitir el cumplimiento de lo establecido en las disposiciones reguladas en lo referente a los tiempos compartidos.
- 44) Utilizar cualquier medio o forma de discriminación en contra de los consumidores o usuarios, o bien negándose injustificadamente y arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio

ARTICULO 140. Organización de Consumidores. Se considera falta leve, cuando las organizaciones de consumidores o usuarios contravengan las limitaciones establecidas para ellas en esta Ley.

CAPÍTULO XVI DE LAS SANCIONES

ARTICULO 141. Sanciones. Para los efectos de esta Ley cometen infracción los sujetos descritos en el artículo 134 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.

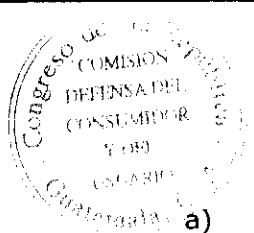
ARTÍCULO 142. Multas. Las multas serán calculadas en Unidades de Multas Ajustables (UMAS), las cuales serán equivalentes al doble del salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas.

ARTICULO 143. Multas para infracciones Leves. Las infracciones calificadas como leves en la presente Ley serán sancionadas con multa de veinte a cuarenta UMAS.

ARTICULO 144. Multas para infracciones Graves. Las infracciones calificadas como graves en la presente Ley serán sancionadas con multa de cincuenta a setenta y cinco UMAS.

ARTICULO 145. Multas para infracciones Gravísimas. Las infracciones calificadas como gravísimas en la presente Ley serán sancionadas con multa de cien a doscientas cincuenta UMAS

ARTICULO 146. Criterios para la determinación de la Multa. Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios:



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

ARTICULO 147. Apercibimiento Escrito. Consiste en realizar una llamada de atención en forma privada al proveedor con el propósito de que éste enmiende las razones por las cuales se le impone la sanción. El mismo lo formulará el funcionario o empleado de la Procuraduría debidamente autorizado.

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

ARTICULO 148. 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 la presente Ley.

ARTICULO 149. Medidas Precautorias. La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios:

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

ARTICULO 150. Decomiso y destrucción de mercadería. Si como consecuencia de una denuncia hecha por particulares o por el procedimiento de verificación o vigilancia impulsado por la Procuraduría, se determine que un proveedor pone a disposición del público mercadería vencida, no identificada, deteriorada o que de cualquier manera

pueda significar riesgo para el consumidor, la Procuraduría, una vez agotado el debido proceso y si procede, deberá ordenar el decomiso y destrucción de la mercadería, sin perjuicio de las demás sanciones a imponer.

ARTICULO 151. Cierre de establecimientos. En caso de que las infracciones gravísimas resulten de impacto social y atendiendo a los criterios de: a) riesgos para la salud; b) cuantía del daño causado; c) grado de culpabilidad, la procuraduría deberá abstenerse de imponer sanción pecuniaria y ordenará el cierre temporal o definitivo del establecimiento de que se trate de acuerdo a las circunstancias del hecho.

ARTICULO 152. Reincidencia. Existe reincidencia cuando 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.

ARTICULO 153. Reparación, restitución, reposición o devolución. Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados y de otras sanciones que se desprendan de la infracción 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.

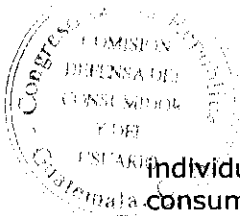
El ejercicio de estos derechos deberá hacerse efectivo ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por el hecho imputable al consumidor o usuario.

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.

ARTICULO 154. 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 inmediatamente 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.

ARTICULO 155. 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.

ARTICULO 156. 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, quedando contenido en acta levantada ante las partes, siendo este título ejecutivo para poder reclamar posteriormente cualquier incumplimiento por parte del proveedor, excluye la responsabilidad administrativa del proveedor, si se trata de intereses

00000146⁴⁹

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.

ARTICULO 157. 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.

ARTICULO 158. 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.

TITULO V

DISPOSICIONES EXTRAORDINARIAS EN CASO DE ESTADOS DE EXCEPCIÓN

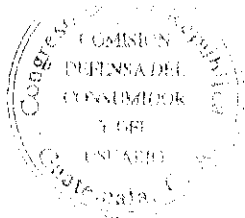
CAPÍTULO ÚNICO

NORMAS EN CASOS DE APLICACIÓN DE LA LEY DE ORDEN PÚBLICO

ARTÍCULO 159 Objeto. La Procuraduría en consenso con el Sistema Nacional del Consumidor, emitirá las Disposiciones Transitorias Extraordinarias para la debida protección de los derechos de los Consumidores y Usuarios, en casos de Estados de Excepción decretados por el Ejecutivo de acuerdo a la Ley de Orden Público.

ARTÍCULO 160 De los casos especiales. 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, el servicio telefónico y otros que determine la Procuraduría, atendiendo las necesidades especiales de los consumidores y usuarios. En estos casos la falta de pago de los servicios a que se refiere este artículo no genera mora durante el tiempo que dure la emergencia o las condiciones que motivaron la falta de pago.

ARTÍCULO 161 Recursos. El Sistema Nacional del Consumidor y Usuario proveerá de los recursos necesarios a la Procuraduría para la atención de la emergencia.



TITULO VI

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES ESPECIALES

ARTICULO 162. Publicidad. Todos los expedientes que inicie la Procuraduría son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas, sus abogados y representantes en cualquier momento del procedimiento.

ARTICULO 163. Procedimientos. La Procuraduría en todos los asuntos de los que conozca actuará de oficio o a petición de parte y observará los principios de oralidad, economía, informalidad y celeridad.

ARTICULO 164. Representación. Tanto los consumidores o usuarios, asociaciones, como los proveedores, podrán acudir ante la Procuraduría en nombre propio o por medio de sus representantes legales.

ARTICULO 165. Requisitos de la denuncia. El consumidor o usuario que se considere agraviado podrá plantear su denuncia llenando el formulario proporcionado por la Procuraduría o por cualquier otro medio, en el cual expresará el motivo de la queja, sus datos personales, lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado, o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

ARTICULO 166. Centro de Recepción de Llamadas. La Procuraduría contará en su sede central y en sus delegaciones departamentales con un centro de recepción de llamadas telefónicas a través de la cual los consumidores o usuarios podrán plantear sus quejas o reclamos.

ARTICULO 167. Resolución de conflictos. Para la resolución de conflictos y controversias que surjan entre proveedores, consumidores o usuario que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen los procedimientos siguientes:

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

ARTICULO 168. Actas. Todas las actuaciones del procedimiento administrativo se harán constar en actas y deberán diligenciarse en forma oral.

ARTICULO 169. Notificación. La Procuraduría dentro del procedimiento administrativo deberá notificar de conformidad con lo que regula el Código Procesal Civil y Mercantil.

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



ARTICULO 170. Citaciones. La Procuraduría citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día, hora y objeto del la comparecencia.

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

ARTICULO 171. Conciliadores. La Procuraduría contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación.

ARTICULO 172. Verificación y Vigilancia. La Procuraduría contará con una Dirección de Verificación y Vigilancia, quien será el responsable de mantener una permanente supervisión en cuanto a que no se violenten los derechos de los consumidores o usuarios contemplados en esta Ley, así como que se cumplan las obligaciones a que están sujetos los proveedores o prestadores de servicios.

ARTICULO 173. Servicios al Consumidor y Usuario La Procuraduría contará con una Dirección de Servicios al Consumidor y Usuario quien será el responsable de la recepción y distribución de la queja, dándole el seguimiento correspondiente hasta la realización de la segunda audiencia que contempla este capítulo.

ARTICULO 174. Dirección Jurídica. La Procuraduría contará con una Dirección legal, quien será el responsable de la emisión de las resoluciones que en derecho correspondan en cada caso concreto que conozca, prestar la asesoría a todos los demás departamentos y dependencias de la Procuraduría, así como las demás funciones que le sean asignadas por el Procurador.

ARTICULO 175. Permiso para asistir a audiencias. Para que el consumidor o usuario pueda asistir, cuando haya sido requerido personalmente a las audiencia fijadas por la Procuraduría su empleador deberá otorgarle el permiso correspondiente, previa citación enviada por escrito por al Procuraduría. El trabajador que se ausente de su empleo por éste motivo, deberá comprobarlo mediante la constancia de asistencia y del tiempo de duración ocupe en la audiencia.

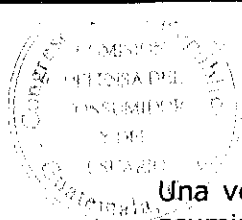
CAPÍTULO II

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

ARTICULO 176. Presentación de la denuncia. Cuando la denuncia se presente en forma personal, la misma deberá ser admitida por el receptor de la Procuraduría, siempre y cuando se cumplan por parte del consumidor o usuario con los requisitos establecidos en esta Ley.

Así también se podrán recibir denuncias a través de la página Web de la Procuraduría, en donde se deberán ingresar los requisitos que establece la norma citada anteriormente.

Así mismo se podrán recibir denuncias por la vía telefónica, para lo cual el operador del centro de servicios de llamadas deberá llenar el formulario correspondiente.



Una vez recibida la denuncia vía electrónica o telefónica, personal de la Procuraduría asumirá la responsabilidad de remitirla a donde corresponde.

ARTICULO 177. Verificación. El receptor de quejas deberá verificar si con la denuncia se acompañan los documentos con los que el denunciante acredita su derecho de reclamo. En caso negativo se comunicará por cualquier medio con el denunciante a efecto de informarle que es imperativo presentarlos.

ARTICULO 178. Análisis. Posteriormente el expediente es trasladado al analista de quejas, quien determinará en virtud de los parámetros siguientes, si la queja es procedente o no: a) que el acto jurídico se realice entre proveedor y consumidor o usuario; b) se trate de personas naturales o jurídicas; c) si el objeto de la queja esta normado en Leyes especiales; d) si deviene de una relación de servicio público con legislación específica; e) si la queja deviene de un servicio personal prestado en virtud de una relación laboral, o servicios profesionales o técnicos con título facultativo.

ARTICULO 179. Desestimación. El analista en caso de considerar que la denuncia no es procedente la desestimará y providenciará a su superior inmediato, razonando los motivos en que funda su decisión.

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

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

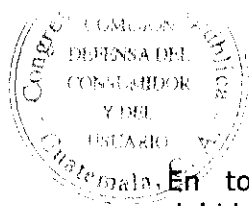
ARTICULO 180. Investigación Previa. Siendo procedente la denuncia, el Analista remite a la Dirección de Verificación y Vigilancia el expediente, si el caso lo amerita, a efecto de realizar las investigaciones de campo correspondientes a cada caso, acudiendo a las entidades y órganos que procedieren, y todas las demás entidades estatales o privadas que puedan tener relación con la queja planteada, emitiendo opinión en un informe circunstanciado dentro del plazo de cinco días de haber recibido el expediente, dirigido al director de la Dirección de Servicios al Consumidor y Usuario.

ARTICULO 181. Inicio del Procedimiento. El Director de la Dirección de Servicios al Consumidor designará a un conciliador a efecto de que este inicie y tramite el procedimiento administrativo correspondiente.

ARTICULO 182. Citación. El Conciliador procederá a citar a la audiencia conciliatoria respectiva, dentro del plazo de diez días, contados desde el momento de recibida la denuncia, notificando a las partes tres días antes como mínimo a la fecha en que se celebre la audiencia, en la cual necesariamente el conciliador deberá proponer a las partes fórmulas de arreglo a la controversia, estudiando para el efecto con antelación el expediente relacionado.

La citación deberá contener necesariamente, con claridad el objeto de la misma y el contenido de la denuncia planteada.

ARTICULO 183. Conciliación. Si en la audiencia hubiere arreglo, el conciliador faccionará el acta respectiva en presencia de las partes, haciendo constar la aprobación del convenio, que deberá ser firmado en el acto por todos los que intervengan y el Jefe del Departamento, entregándose una copia de la misma a los interesados.



En todas las audiencias únicamente se permitirá la presencia de las partes, debidamente acreditados y sus Abogados directores, si los tuvieran.

ARTÍCULO 184. Segunda Audiencia. De no haber conciliación, en el mismo acto se notificará a las partes la fecha en que se realizará la segunda audiencia, que regula la esta Ley, a efecto de que en ésta ofrezcan sus medios de prueba o se sometan al arbitraje de consumo.

En el caso de que se sometan al procedimiento administrativo, esta audiencia debe llevarse a cabo dentro de los cinco días siguientes.

ARTICULO 185. Remisión a Jurídico. Posteriormente el departamento de Servicios al Consumidor, mediante informe circunstanciado traslada el expediente al Departamento Jurídico quien diligenciará la prueba ofrecida dentro del plazo de los diez días siguientes de recibidos los autos. Este departamento para mejor fallar podrá solicitar apoyo al departamento de Verificación y Vigilancia así como ordenar los peritajes que considere oportunos.

ARTICULO 186. Resolución. Una vez diligenciada la prueba, el Departamento Jurídico remitirá todo lo actuado a la Comisión Sancionadora a efecto de que ésta en base a las pruebas recabadas, dentro del plazo de cinco días, emita la resolución que en derecho corresponda, sancionando o liberando de responsabilidad a la parte denunciada. Esta resolución deberá ser firmada por los cuatro miembros de la comisión y el Secretario de la misma que autoriza.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO DE OFICIO

ARTICULO 187. Plan de Verificación. La Procuraduría a través del departamento de Atención y Vigilancia elaborará un plan anual que contemple la verificación del cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores y en caso determinare infracciones a la Ley iniciará de oficio los procedimientos administrativos para imponer las sanciones correspondientes.

ARTICULO 188. Conocimiento de Oficio. Para los casos de que el Departamento de Verificación y Vigilancia tenga conocimiento de oficio, en virtud de sus funciones propias, de infracciones que contempla esta Ley, se faccionará el acta respectiva que deberá ser firmada por el verificador y el Director de esta dirección, quien a través de un informe circunstanciado la remitirá a la Dirección Jurídica quien notificará y citará al presunto infractor para oírlo y recibir las pruebas de descargo si las tuviera.

ARTICULO 189. Diligenciamiento. Una vez oído al presunto infractor y diligenciado la prueba por él ofrecida se dictará la resolución que en derecho corresponde, la cual deberá ser firmada por el Director del Departamento Jurídico con el visto bueno del Procurador o en su defecto por uno de los Sub-Procuradores.

Esta resolución deberá ser notificada dentro del plazo de los tres días siguientes.



00000151

CAPÍTULO IV OTRAS DILIGENCIAS

ARTICULO 190. Rebeldía. Si el presunto infractor no evacua la audiencia de ofrecimiento de prueba, la procuraduría, tendrá por ciertas las afirmaciones del denunciante y procederá a sancionar al infractor sin más trámite.

ARTICULO 191. Prueba pericial. En los casos en que sea necesario, cada parte designará un experto y la Procuraduría un tercero para el caso de discordia, a no ser que los interesados se pusieren de acuerdo respecto al nombramiento de uno solo. La designación de expertos por cada parte deberá hacerse al proponer la prueba.

ARTICULO 192. Nombramiento de Peritos. La Procuraduría deberá elaborar una lista de peritos expertos en diferentes materias, de entre los cuales deberá designar al que tendrá a su cargo el expertaje en un caso en particular. Los honorarios de cada experto serán pagados por la parte que lo propuso y el tercero por ambas partes en igual proporción. En todo caso a los peritos deberá discernírseles el cargo por parte de la Procuraduría al momento de su designación.

ARTICULO 193. Impedimentos. No podrán desempeñarse como peritos quienes tengan relación con la controversia que se somete a su peritaje o bien quienes incurran en los supuestos que dan lugar a inhibitoria, excusa o recusación de los jueces de conformidad con la Ley del Organismo Judicial.

ARTICULO 194. Dictamen. El perito deberá presentar su dictamen dentro del plazo que le fije la Procuraduría, el que no deberá ser mayor de cinco días, a menos que la naturaleza del asunto requiera un plazo mayor.

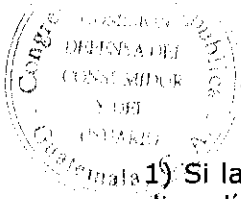
El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la materia que se le solicite, estableciendo, según su criterio y pruebas o análisis realizados, a que parte le asiste la razón.

CAPÍTULO V APLICACIÓN DE SANCIONES

ARTICULO 195. Competencia. La aplicación de las sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la Procuraduría, independientemente de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y cuyo conocimiento y persecución corresponda a los órganos jurisdiccionales competentes, previa denuncia que deberá presentar el Procurador ante el Ministerio Público, para que se promueva la persecución penal.

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

ARTICULO 196. Aplicación. Si agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere impuesto alguna sanción, no recurre a recurso alguno de esta Ley, la resolución sancionadora quedará firme y se le procederá de la siguiente forma:



00000152

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

- a) Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta,
- b) 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.
- c) Acta notarial o testimonio de instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.
- d) Las certificaciones de las actas que documenten los acuerdos alcanzados en cualquiera de las audiencias de conciliación que regula la presente Ley, debidamente validada.
- e) Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

2) En los casos en que la sanción consista en Apercibimiento Público, la Procuraduría supervisará el cumplimiento de esta sanción.

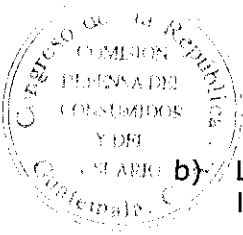
3) En caso de incumplimiento del resarcimiento al consumidor o usuario, este podrá acudir a la vía judicial a reclamar dicho cumplimiento a través de un juicio ejecutivo, siendo título ejecutivo suficiente la certificación de la resolución en la que conste tal derecho.

ARTICULO 197. Extinción de la responsabilidad. La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley, se extinguen en los casos siguientes:

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

ARTICULO 198. Prescripción. La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley prescriben por el transcurso del plazo de tres años, los que principian a contarse a partir de la fecha que se cometió la infracción, y si se hubiere impuesto alguna sanción, desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución que la impuso. El plazo de prescripción se interrumpe por:

- a) La notificación al infractor de la orden de instrucción de procedimiento para determinar su responsabilidad.



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

ARTICULO 199. Prohibición. Ninguna autoridad está facultada para reducir, fraccionar, exonerar o eximir las sanciones contenidas en la presente Ley que le hayan sido impuestas a consumidores, proveedores o prestadores de servicios por infracciones a la presente Ley.

ARTICULO 200. Creación de Fiscalía y Juzgado. Para el fortalecimiento de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el Ministerio Público de la República deberá implementar la creación de una fiscalía especial encargada de la persecución de los delitos que se deriven de los actos jurídicos celebrados entre Proveedores, consumidores y usuarios.

Para los mismos efectos, el Organismo Judicial a través de la Corte Suprema de Justicia deberá además implementar los Juzgados que se consideren necesarios a efecto de controlar la investigación en todos aquellos delitos que se deriven de las relaciones contractuales celebradas entre proveedores y consumidores.

TITULO VII

DE LAS IMPUGNACIONES

CAPITULO ÚNICO

IMPUGNACIONES ADMINISTRATIVAS Y JURISDICCIONALES

ARTICULO 201. Recursos. Las resoluciones de la Procuraduría que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través del recurso de reposición, el que se regirá en su forma y plazos por lo establecido en Ley de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 202. Proceso de lo Contencioso Administrativo. En contra de lo resuelto por la Procuraduría, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.



TITULO VIII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS

ARTICULO 203. Integración del Sistema Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario. En el plazo de sesenta días contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Procurador deberá convocar para la integración del Sistema Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario, en la forma normada en esta Ley.

ARTICULO 204. Integración de los Consejos Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario. En el plazo de sesenta días contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Procurador deberá convocar para la integración de los Consejos Departamentales de Defensa al Consumidor y Usuario, en la forma normada en esta Ley.

ARTICULO 205. Integración de los Consejos Municipales de Defensa al Consumidor y Usuario. En el plazo de sesenta días contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Procurador deberá convocar para la integración de los Consejos Comunitarios de Defensa al Consumidor y Usuario, en la forma normada en esta Ley.

ARTICULO 206. De la Fiscalía y el Juzgado. Para los efectos de la creación de la fiscalía y el juzgado, la Corte Suprema de Justicia y el Ministerio Público de la República en el plazo de sesenta días deberán disponer lo necesario para la implementación de los entes a que dicha norma hacer referencia.

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

ARTICULO 207. Actuaciones anteriores a la vigencia de esta Ley. Todas las gestiones, procedimientos y demás asuntos que se encuentren en trámite o los nuevos que se presenten antes de la fecha en que inicie sus operaciones la Procuraduría, se seguirán tramitando con arreglo a las disposiciones contenidas en el decreto 6-2003 del Congreso de la República.

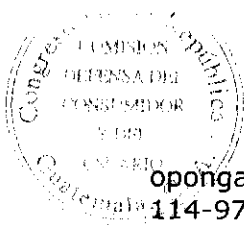
ARTICULO 208. Autoridad Competente. Actuará el Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ad-Interim, como autoridad máxima de la Procuraduría, mientras toma posesión el primer procurador nombrado.

ARTICULO 209. Reglamento. Dentro del improrrogable plazo de sesenta días hábiles, el Procurador emitirá el Reglamento de la presente Ley, contados a partir de la fecha en que tomo posesión del cargo.

ARTICULO 210. Personal. Al cobrar vigencia la presente Ley que da vida a la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario, el personal de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario del Ministerio de Economía, deberá ser absorbido por esta nueva dependencia, previa evaluación.

ARTICULO 211. Epígrafes. Los epígrafes que preceden a los artículos de esta Ley, no tienen validez interpretativa y no pueden ser citados con respecto al contenido y alcances de sus normas.

ARTICULO 212. Derogatoria. Al entrar en vigencia la presente Ley, se deroga el decreto 6-2003 del Congreso de la República y las disposiciones que contravengan o se



00000155

opongan a la misma. Así, como la disposición contenida en el Artículo 32 del Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, en donde establece como ente responsable de la Protección al Consumidor al Ministerio de Economía.

Artículo 213. Aprobación Calificada. El presente Decreto fue aprobado con el voto favorable de más de las dos terceras partes del total de diputados que integran el Congreso de la República

ARTICULO 214. Vigencia. El presente decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

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

DECRETADO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL DIA _____ DEL AÑO DOS MIL OCHO.