CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA

DECRETO NUMERO 006-2003

EL 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 Número 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

CONSIDERANDO:

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

POR TANTO:

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

DECRETA:

La siguiente:

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1 .- Objeto. Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

ARTICULO 2 .- Ambito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta Ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas.

Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta Ley en forma supletoria.

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

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

a) Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

b) Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.

c) Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

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

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

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

g) Proveedor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

h) Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.

i) Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.

j) Servicios públicos: Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbano, gas propano, diesel y gasolinas, así como cualesquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.

k) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, por los efectos de la presente Ley.

CAPITULO II

CONSUMIDORES, USUARIOS Y PROVEEDORES

SECCION I

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 4 .- Derechos de los consumidores y usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.

b) La libertad de elección del bien o servicio.

c) La libertad de contratación.

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

e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.

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

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

h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir

responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.

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

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

ARTICULO 5 .- Obligaciones. Son obligaciones del consumidor o usuario:

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

b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.

c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

SECCION II

ORGANIZACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTICULO 6 .- 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; deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

ARTICULO 7 .- Personalidad jurídica. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas de conformidad con la ley e inscritas en el Registro Civil y el que para el efecto lleve la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, 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.

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

Para que la inscripción quede firme en el registro correspondiente de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se deberá adjuntar certificación de la inscripción en el Registro Civil, dentro de los quince días posteriores a dicha inscripción.

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

a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.

b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta Ley y sus regulaciones complementarias.

c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.

d) Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.

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

f) Recopilar, recabar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.

g) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.

h) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.

i) Organizar y realizar estudios de mercado, 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 10 .- Limitaciones. Las organizaciones de consumidores o usuarios en ningún caso podrán:

a) Tener fines de lucro.

b) Percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores.

c) Realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades establecidas en sus estatutos y en esta Ley.

d) Ejercer finalidades distintas a las establecidas en el artículo anterior.

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

a) Los menores de edad e incapaces.

b) Las personas que no sean ciudadanos guatemaltecos.

c) Quien haya sido condenado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se le rehabilite.

d) Quien tenga antecedentes penales.

e) Quien habiendo sido condenado en juicio de cuentas no haya solventado su situación.

f) Quienes representen intereses de proveedores o prestadores de servicios.

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

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

ARTICULO 13 .- Promoción de reclamos. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán substanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante la Dirección, que se deriven del incumplimiento de esta Ley. En estas instancias, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios serán estrictamente denunciante extrajudicial, su función se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes.

SECCION III

PROVEEDORES

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

a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.

b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.

c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.

d) Los demás que establecen las leyes del país.

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

a) Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.

b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.

c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.

d) Cumplir con las leyes tributarias del país.

e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.

f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.

g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.

h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.

i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.

j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.

k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.

l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.

m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.

n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.

ñ) Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado -IVA-.

o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.

p) 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.

q) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.

r) 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.

s) 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.

t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.

u) 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.

v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.

w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.

x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables.

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

a) El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.

b) La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio

que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio.

c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.

d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.

e) La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.

f) El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables.

g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.

h) Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello.

i) Cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.

j) Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta Ley.

ARTICULO 17 .- Libro de quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, 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.

CAPITULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES

SECCION I

INFORMACION Y PUBLICIDAD

ARTICULO 18 .- 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 y 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 moneda nacional y con las unidades de medidas que correspondan.

ARTICULO 19 .- 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 quetzales, moneda nacional.

ARTICULO 20 .- 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.

ARTICULO 21 .- Bienes deficientes, usados o reconstruidos. Cuando se ofrezcan al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberán 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.

ARTICULO 22 .- 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 qué consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

ARTICULO 23 .- Condiciones de la garantía. Cuando el consumidor o usuario adquiera un bien nuevo de consumo duradero, 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.

ARTICULO 24 .- 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.

ARTICULO 25 .- 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.

SECCION II

NORMALIZACION Y METROLOGIA

ARTICULO 26 .- Normalización y metrología. Para la normalización, verificación, control, certificación de la calidad, metrología y el establecimiento científico de la prueba en la substanciación de los procedimientos a que hubiere lugar en el cumplimiento de esta Ley, se aplicarán las normas obligatorias emitidas por el Organismo Ejecutivo y con los reglamentos técnicos que hubieren emitido o emitan los ministerios de Estado para asegurar la calidad de los productos nacionales e importados, o para la protección de la salud y la vida de las personas o para la prevención de prácticas que puedan inducir a error.

SECCION III

CREDITOS PARA EL CONSUMO

ARTICULO 27 .- 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 siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, indicando claramente la diferencia entre efectuar el pago al contado o al crédito; dando a conocer, en caso de existir, los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta al contado y a plazos.

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.

De utilizar una tasa fija, se informará al consumidor o usuario el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará por anticipado sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por éste.

c) El monto de cualquier pago adicional que sea procedente cobrar de conformidad con la ley o contrato respectivo.

d) Las opciones respecto del número de pagos, su monto y periodicidad.

e) El procedimiento según el cual se calcularán los costos y gastos que genere la cobranza por incumplimiento del pago de los saldos pendientes.

f) 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.

g) El derecho que tiene el consumidor o usuario a pagar anticipadamente el saldo del crédito total o parcialmente, con la consiguiente reducción proporcional de los intereses y la liquidación de los cargos y costos de esta operación.

h) Las demás condiciones de crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes.

ARTICULO 28 .- Intereses. Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos pendientes del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo pacto en contrario.

ARTICULO 29 .- Documentación de las operaciones de crédito. Las operaciones a que se refiere el artículo anterior deben constar en documentos de los que deberá entregarse copia al consumidor o usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante. En tales documentos se señalará específicamente todos los datos a que se refiere el artículo 27 de esta Ley y la fecha en que se entregará el producto o será prestado el servicio.

SECCION IV

PRESTACION DE SERVICIOS

ARTICULO 30 .- 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.

ARTICULO 31 .- Servicio de reparación. Si el servicio fuera de reparaciones de bienes, el proveedor deberá especificar en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la descripción del bien a reparar.

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

ARTICULO 32 .- 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 33 .- Garantía del servicio. El prestador de un servicio está obligado a indicar por escrito el plazo por el cual garantiza el servicio o la reparación efectuada.

El consumidor o usuario podrá reclamar al proveedor del servicio, los desperfectos o daños ocasionados por el servicio o la reparación defectuosa, debiendo acreditar la solicitud con la documentación respectiva, dentro del plazo estipulado en el contrato o, en su defecto, el establecido en la ley.

ARTICULO 34 .- Abandono de bienes. Se tendrán por abandonados a favor del proveedor de los servicios, los bienes entregados para que se reparen, 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.

SECCION V

SERVICIOS PUBLICOS

ARTICULO 35 .- Precios. Para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se observará lo regulado en las leyes específicas correspondientes a cada servicio.

ARTICULO 36 .- Instrumentos y unidades de medición. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, debiendo establecer un sistema de verificación periódica sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de servicios. Para el efecto, la Dirección deberá coordinar estas actividades con el ente nacional responsable de la metrología del país o del servicio de que se trate.

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

ARTICULO 37 .- Facturación de consumo excesivo. Cuando una empresa de servicio público, facture en un importe que exceda en un cincuenta por ciento el promedio de consumo efectivo del usuario en los doce meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación.

En tal caso, el consumidor o usuario deberá abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio, amparado por una resolución judicial cautelar solicitada por la Dirección 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 las correspondientes a los cuatro meses inmediatos anteriores a la objetada.

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

ARTICULO 38 .- 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.

SECCION VI

SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ARTICULO 39 .- Información de productos peligrosos. Los productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la vida, la salud o integridad física de los consumidores o usuarios o de los animales, para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que puedan ser utilizados con la mayor seguridad posible. En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando previamente al consumidor o usuario y a quienes puedan verse afectados por tales riesgos para que se tomen las medidas preventivas que correspondan.

ARTICULO 40 .- Información al consumidor o usuario. El proveedor que, posteriormente a la introducción de un bien en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, especialmente en el caso de medicamentos, deberá comunicarlo de inmediato al órgano estatal que corresponda y a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor e informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social adecuados al caso, sobre la existencia de tales riesgos o peligros y, de ser necesario, deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes lo hubieren adquirido. En casos especiales en donde se hubiere causado un daño grave a los consumidores o usuarios, el proveedor responsable deberá indemnizar a los mismos en la forma legal que corresponda.

ARTICULO 41 .- Cumplimiento de normas. Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud, las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, respectivamente, así como todos aquellos reglamentos técnicos de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional. La obligación de cumplir con dichas normas se aplica también a aquellos productos que han sido exportados, rechazados e internados nuevamente al país. Estos se tratarán como importaciones, para efecto de verificar su inocuidad.

ARTICULO 42 .- Fecha de vencimiento. Deberá constar en el envase o empaque de las medicinas o alimentos, bebidas o de cualquier otro producto perecedero, las fechas de producción y de vencimiento de los mismos, así como las reglas para su uso.

ARTICULO 43 .- Advertencias. Cuando se trate de productos farmacéuticos, tóxicos u otros nocivos para todo ser viviente, deberá incorporarse en los mismo o en instructivos anexos, advertencia en idioma Español para que su empleo se haga con la mayor seguridad posible para el consumidor o usuario.

ARTICULO 44 .- 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.

ARTICULO 45 .- 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 de responsabilidad solidaria entre el productor, importador, distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

ARTICULO 46 .- Daños y perjuicios. Quien incumpla las obligaciones consignadas en los artículos de esta sección deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las leyes del país.

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

SECCION VII

PROTECCION CONTRACTUAL

ARTICULO 47 .- Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.

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 solo 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 establecen.

b) Establezcan incrementos de precio 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 separado 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 le sean imputables.

d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que puedan privar a éste 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/o usuarios.

ARTICULO 48 .- Características. Además de lo establecido en otras leyes los contratos de adhesión podrá constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario.

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

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".

ARTICULO 49 .- 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 ipso jure las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley.

ARTICULO 50 .- Copia de contratos de adhesión. De todo contrato de adhesión deberá entregarse copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor entregará de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario con la constancia que la misma es fiel al original suscrito por éste. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones del consumidor o usuario no serán exigibles.

ARTICULO 51 .- Derecho de retracto. El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma

del contrato o desde la fecha en que éste 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.

ARTICULO 52 .- Registro. Los proveedores en los contratos de adhesión deberán enviar copia del mismo a la Dirección para su aprobación y registro, cuando cumpla con las leyes del país en su normativa.

Al estar registrado el contrato de adhesión, los proveedores deberán hacer referencia a la resolución de su inscripción en dicha Dirección, en las cláusulas del contrato.

CAPITULO IV

DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

SECCION I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 53 .- Creación. Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.

ARTICULO 54 .- Atribuciones. Son atribuciones de la Dirección:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las

mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.

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

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

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

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

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

t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.

u) Las demás que le asignen esta Ley.

SECCION II

DIRECTOR

ARTICULO 55 .- Jerarquía. El Director es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor jerárquico de dicha Dirección, ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales bajo su responsabilidad de conformidad con la ley, asimismo tendrá a su cargo la representación legal de la Dirección.

ARTICULO 56 .- Calidades. Para ser Director se requiere:

a) Ser guatemalteco.

b) Estar en el goce de sus derechos ciudadanos.

c) Ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia.

d) Ser abogado y notario o profesional de las Ciencias Económicas, colegiado activo.

ARTICULO 57 .- Nombramiento. El Director será nombrado por el Ministro de Economía.

ARTICULO 58 .- Remoción. El Director podrá ser removido por el Ministro de Economía, fundamentado en las causales siguientes:

a) Por cometer actos fraudulentos, ilegales o evidentemente opuestos a las atribuciones o intereses de los consumidores o usuarios, de la Dirección y del Estado en general.

b) Por actuar o proceder con manifiesta negligencia en el desempeño de sus funciones.

c) Por ser declarado judicialmente en estado de interdicción o por padecer incapacidad física que lo imposibilite para el ejercicio del cargo.

d) Por haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de un delito doloso.

ARTICULO 59 .- Atribuciones del Director. Además de las funciones establecidas en la presente Ley, son atribuciones del Director:

a) Planificar, organizar, controlar, dirigir e integrar los recursos físicos, humanos y financieros de la Dirección.

b) Velar por el cumplimiento de la presente Ley y sus respectivos reglamentos.

c) Presentar el proyecto de presupuesto anual de la Dirección, al Ministerio de Economía para su discusión y aprobación.

d) Crear las secciones técnicas que se requieran para el buen funcionamiento de la Dirección, señalándose sus funciones.

e) 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.

f) Diseñar las políticas de la Dirección para la consecución de sus objetivos.

g) Las demás que sean inherentes a su cargo.

ARTICULO 60 .- Subdirector. La Dirección contará con un subdirector. Para ser subdirector se requieren las mismas calidades del Director y asimismo será nombrado por el Ministro de Economía.

En caso de ausencia o impedimento temporal del Director, asumirá el cargo el Subdirector.

ARTICULO 61 .- Consultores. Los consultores se incluirán en un listado o banco de datos de técnicos y profesionales en diferentes ámbitos jurídicos, sociales y económicos, que podrán ser consultados por la Dirección durante el procedimiento administrativo. Deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que regula esta Ley y deberán 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 a lo prescrito por esta Ley y devengarán para los casos que fueren nombrados conforme a los honorarios pactados.

ARTICULO 62 .- Asesoría. La Dirección contará con un cuerpo de asesores jurídicos, técnicos y administrativos, quienes serán nombrados por el Director y desempeñarán las funciones inherentes a su cargo. Su función principal será asesorar a la Dirección en el ámbito de su competencia según las atribuciones que le otorga la presente Ley.

SECCION III

REGIMEN ECONOMICA Y FINANCIERO

ARTICULO 63 .- Patrimonio de la Dirección. El patrimonio de la Dirección se integra con:

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

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

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

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

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

f) Fondos provenientes del ingreso por pago por sanciones que incrementarán y constituirán sus fondos privativos.

SECCION IV

CONTROL Y FISCALIZACION

ARTICULO 64 .- Control y fiscalización. La inspección, fiscalización y control de las operaciones contables y financieras de la Dirección están a cargo de la Auditoría Interna de la misma y de la Contraloría General de Cuentas en lo que sea de su competencia.

ARTICULO 65 .- Conformación de la Auditoría Interna. La Auditoría Interna de la Dirección se integra con un auditor interno, el cual será nombrado por el Director, y el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines. El Director, y el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines. El auditor interno debe poseer el título universitario de Contador Público y Auditor, ser colegiado activo y tener experiencia reconocida en la materia de por lo menos cinco años.

CAPITULO V

FUNCION Y PROGRAMAS DE TUTELA

ARTICULO 66 .- Programas de tutela. La Dirección representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario. Para hacer operativa la función de protección antes indicada, la Dirección deberá implementar los siguientes programas:

a) Defensa legal del consumidor o usuario.

b) Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligros y de riesgo en el consumo.

c) Educación y orientación al consumidor o usuario.

d) Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.

e) Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.

f) Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.

g) Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

ARTICULO 67 .- Areas de Investigación. Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con mayor énfasis las áreas siguientes:

a) Derechos del consumidor o usuario.

b) Publicidad engañosa.

c) Operaciones de crédito.

d) Obligaciones en la prestación de servicios.

e) Garantías comerciales.

f) Metodología de información.

g) Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios.

h) Alimentos.

CAPITULO VI

INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTICULO 68 .- Infracción. Toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los

derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

Los funcionarios y empleados de la Dirección 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 69 .- Sanciones. Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta Ley.

b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.

c) Multas, las cuales serán calculadas en Unidades de Multa Ajustables (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio.

d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.

ARTICULO 70 .- Infracciones. La Dirección deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco UMAS, a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente Ley.

b) No cumplir con sus obligaciones.

c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.

d) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.

e) La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes, usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios.

f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección, siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.

g) Proporcionar información no susceptible de comprobación, o que induzca a error o engaño.

h) Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas en esta ley.

i) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en las que se le otorga un crédito.

j) No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o para la seguridad de sus bienes.

k) Cuando, en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.

l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario.

m) No proveer el libro de quejas que establece la presente Ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección.

n) Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotadas los folios respectivos. En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos.

ñ) 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.

o) 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.

p) No registrar en la Dirección los contratos de adhesión.

ARTICULO 71 .- Casos especiales. Constituyen casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores o usuarios, los siguientes hechos:

a) Precio superior: Quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado, se le impondrá una multa de quince a veinte UMAS.

b) Fraccionamiento del precio: Quien fije precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio, se le impondrá una multa de diez a veinticinco UMAS.

c) Condiciones de entrega: Quien incumpla con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor, se le impondrá una multa de diez a veinte UMAS.

d) Adulteración de productos: Quien adultere productos, ya sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad, se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.

e) Contenido inferior: La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto, dará lugar a una multa de veinte a ochenta UMAS.

f) Obstrucción o resistencia: Quien por cualquier acto o acción dolosa que obstaculice o impida la acción de investigación y fiscalización de la Dirección, se le impondrá una multa de quince a cincuenta UMAS.

g) Publicidad: Por la utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor, se le impondrá una multa de cuarenta a ochenta UMAS.

h) Garantía: No extender garantía de los productos que vende el proveedor, de conformidad con lo establecido en la presente Ley o por no extenderla completa, se le impondrá una multa equivalente a cincuenta UMAS.

i) Abuso de derecho: A las organizaciones de consumidores o usuarios que contravengan las limitaciones contenidas en el artículo 10 de esta Ley, se les impondrá una multa equivalente a veinticinco UMAS.

j) Negligencia: Quien en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor o usuario, debido a fallas o deficiencias en la identidad y procedencia del respectivo bien o servicio, y la seguridad en su uso, se le impondrá una multa de veinte a cincuenta UMAS.

ARTICULO 71 BIS.- {ADICIONADO por el Art. 45 del DECRETO No. {2-2024} de fecha {15 de Febrero de 2024}, el cual queda así:}

"**Casos Especiales de Infracciones de Tarjeta de Crédito.** La Dirección, adicional a las demás infracciones contenidas en la presente ley debe sancionar a aquellos que incurran en las siguientes infracciones en los casos de tarjetas de crédito:

Infracciones Leves.

a) Incumplir con las características, condiciones y términos en la elaboración de contratos de tarjetas de crédito y extrafinanciamientos, exigidos por la ley.

b) Incumplir con las condiciones y términos establecidos en el contrato.

c) No cerciorarse que el solicitante, el fiador si lo hubiere, o el tarjetahabiente de tarjeta de crédito o extrafinancimiento, según corresponda, tengan la capacidad de atender el pago oportuno de sus obligaciones.

d) Incumplir con el contenido o plazos de las resoluciones emanadas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

e) Incumplir en modo, forma y tiempo con la entrega de la información solicitada por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

f) Incumplir con las condiciones y términos establecidos en la ley para el ofrecimiento u otorgamiento de convenios de pago.

g) No proporcionar en el tiempo, forma y modo establecidos en la ley los estados de cuenta de tarjeta de crédito.

h) Oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.

Infracciones Graves:

a) No realizar las notificaciones, actualizaciones, publicaciones o comunicaciones establecidas en ley, o no realizarlas en el momento debido.

b) Realizar cobros indebidos o por servicios que no hayan sido efectivamente convenidos y prestados.

c) Comercializar, ceder o distribuir sin autorización expresa del tarjetahabiente los datos de los tarjetahabientes.

d) Disponer, sin previa autorización del tarjetahabiente, de los fondos monetarios o de ahorro de este, para adjudicarse en pago de las deudas que por el uso de tarjetas de crédito contraiga el tarjetahabiente.

e) Cuando se cometan en más de una ocasión, cualquiera de las faltas leves anteriormente establecidas."

ARTICULO 71 TER.- {ADICIONADO por el Art. 46 del DECRETO No. {2-2024} de fecha {15 de Febrero de 2024}, el cual queda así:}

"**Sanciones.** En los Casos Especiales de Infracción de Tarjeta de Crédito, las sanciones se impondrán de la forma siguiente:

a) Infracciones Leves: De quince a cincuenta y cinco UMAS, y apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación a costa del infractor.

b) Infracciones Graves: De treinta y seis a cincuenta y cinco UMAS y, publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en un diario de mayor circulación del país."

ARTICULO 72 .- Reincidencias. Existe reincidencia cuando en un período de dos años, una persona individual o jurídica, incurra en una infracción de la misma naturaleza y por la cual ya había sido sancionado, en cuyo caso la sanción a imponer se aumentará en un veinticinco por ciento.

ARTICULO 73 .- Registro. La Dirección llevará un registro público de todas las quejas que se planteen ante ella.

ARTICULO 74 .- Reparación, restitución, reposición o devolución. Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados, cuando procedan, el consumidor o usuario, previa devolución al proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

El ejercicio de estos derechos deberá hacerse efectivo ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por 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 fuere mayor. Para los productos perecederos el plazo no podrá ser mayor de siete días.

ARTICULO 75 .- 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 serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo, asimismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso,

de los costos de restitución o de devolución, si los hubiere, y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable.

ARTICULO 76 .- 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 estos, podrán ser sancionados de acuerdo a lo establecido en el propio contrato o negociación de que se trate, pero en todo caso se garantiza el derecho del consumidor o usuario a ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o legal que corresponda.

CAPITULO VII

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS para SOLUCION de CONFLICTOS

SECCION I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 77 .- Procedimientos. La Dirección actuará de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse de que las infracciones a esta Ley sean debidamente sancionadas.

ARTICULO 78 .- Resolución de conflictos. Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen los siguientes procedimientos:

a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes.

b) Arbitraje de consumo.

c) Procedimiento administrativo.

ARTICULO 79 .- Actas. Todas las actuaciones del procedimiento administrativo se asentarán en actas.

ARTICULO 80 .- Conciliadores. La Dirección contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación.

ARTICULO 81 .- Permisos para asistir a las audiencias. Para que el consumidor o usuario pueda asistir, cuando haya sido requerido personalmente, a las audiencias fijadas por la Dirección, su empleador deberá otorgarle el permiso correspondiente, previa citación enviada por escrito por la Dirección. El trabajador que se ausente de su trabajo por este motivo, deberá comprobarlo mediante la constancia de asistencia y de tiempo de duración de la audiencia, otorgada por la Dirección.

SECCION II

ARREGLO DIRECTO CONCILIATORIO ENTRE LAS PARTES

ARTICULO 82 .- Audiencia de conciliación. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador nombrado por la Dirección buscará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuánimes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

SECCION III

ARBITRAJE DE CONSUMO

ARTICULO 83 .- Arbitraje de consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables.

SECCION IV

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ARTICULO 84 .- Procedimiento administrativo. A través del procedimiento administrativo, la Dirección queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley. La Dirección podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

ARTICULO 85 .- Representación. Tanto los consumidores o usuarios como los proveedores, podrán acudir ante la Dirección en nombre propio o por medio de sus representantes legales.

ARTICULO 86 .- Planteamiento de la queja. El consumidor o usuario que se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la Dirección, en el cual expresará la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

ARTICULO 87 .- Notificación. La Dirección deberá notificar en forma personal a los interesados citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa de lugar, forma, día y hora.

ARTICULO 88 .- Citación. La Dirección citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día y hora para la audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con los elementos idóneos que fundamenten su posición; asimismo, para informales sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto, de conformidad con lo establecido en la presente Ley.

ARTICULO 89 .- Audiencia. Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección buscará dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará.

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

ARTICULO 90 .- Procedimiento sancionador. Si en la audiencia no se logra la conciliación o el sometimiento al arbitraje de consumo, la Dirección deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente Ley. Para tal efecto, volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que éste sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.

ARTICULO 91 .- Rebeldía. Si el infractor no evacua la audiencia la Dirección procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía.

ARTICULO 92 .- Prueba. Dentro del procedimiento habrá un período de prueba que tendrá un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba.

ARTICULO 93. - Prueba pericial. En los casos que sea necesario, la Dirección podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen.

ARTICULO 94 .- Nombramiento del perito. Si la Dirección considera necesario, deberán designar un perito. La Dirección debe elaborar una lista de peritos expertos en la materia objeto de la queja, entre los cuales puede escoger. El infractor podrá proponer un experto a su costa.

ARTICULO 95 .- Impedimentos. No podrán desempeñarse como peritos los miembros del Organismo Judicial. Tampoco podrán serlo quienes tengan con las partes o con la controversia que se somete a su peritaje, alguna de las relaciones que den lugar a abstención, excusa o recusación de juez, de conformidad con la Ley del Organismo Judicial.

ARTICULO 96 .- Dictamen. El perito deberá presentar su dictamen dentro del plazo que le fije la Dirección, el que no deberá ser mayor de cinco días, a menos que la naturaleza del asunto requiera un lapso 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 persona o entidad le asiste la razón.

ARTICULO 97 .- Publicidad. Todos los expedientes que inicie la Dirección son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas en el procedimiento, sus abogados y representantes.

ARTICULO 98 .- Resolución. Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Dirección, en base a las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso afirmativo. La resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.

SECCION V

APLICACION DE LAS SANCIONES

ARTICULO 99 .- Competencia. La aplicación de sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la Dirección, salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos jurisdiccionales. En el trámite administrativo que se siga para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores o usuarios, la Dirección debe actuar con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones.

Si de la investigación que se realice apareciera la comisión de un delito, la Dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá, de oficio, el hecho en conocimiento del Ministerio Público.

ARTICULO 100 .- Aplicación. Si agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere impuesto alguna sanción, no recurre a lo establecido en el artículo 106 de esta Ley, la resolución sancionadora quedará firme y se procederá de la siguiente forma:

a) Si la sanción consiste en la imposición de multa, ésta deberá pagarse dentro de los diez días siguientes en la Tesorería de la Dirección, con cargo específico a sus fondos privativos. En caso de incumplimiento, el cobro se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:

1. Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta.

2. Certificación del documento en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.

3. Acta notarial o testimonio del instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.

4. Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

b) En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la Dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción.

ARTICULO 101 .- Prohibición de doble sanción. Por cada infracción que se cometa, la Dirección aplicará una sanción. Sin embargo, cuando un mismo hecho constituya más de una infracción, se aplicará la sanción de mayor valor.

ARTICULO 102 .- Destino de los fondos. Los fondos recaudados en concepto de multas y sanciones que se impongan y provengan por la aplicación de esta Ley, ingresarán a los fondos privativos de la Dirección, para promover la educación al consumidor.

ARTICULO 103 .- Extinción de la responsabilidad. La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en esta Ley y su reglamento, se extinguen en los casos siguientes:

a) Cumplimiento de la sanción;

b) Prescripción de la responsabilidad;

c) Prescripción de la sanción; y,

d) Por conciliación.

ARTICULO 104 .- 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 en que se cometió la infracción, y si se hubiere impuesto alguna sanción, desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución que la impuso.

El plazo de prescripción se interrumpe por:

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

b) La notificación de la resolución que determina la responsabilidad del infractor y la sanción que se le impone.

c) El reconocimiento expreso o tácito, por parte de la persona señalada como infractor, de que cometió la infracción.

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

e) La renuncia del infractor a la prescripción consumada.

CAPITULO VIII

IMPUGNACIONAL DE LAS RESOLUCIONES

ARTICULO 105 .- Recursos. Las resoluciones de la Dirección que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través de los recursos de revocatoria y de reposición los que se regirán en su forma y plazos por lo establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 106 .- Proceso de lo contencioso administrativo. En contra de lo resuelto por el Ministerio de Economía, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS

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

ARTICULO 108 .- Inicio de funciones. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía deberá ajustar su procedimiento y funciones de acuerdo a lo prescrito en la presente 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 Dirección, se seguirán tramitando con arreglo a las disposiciones legales vigentes al momento de su presentación ante el órgano competente.

ARTICULO 109 .- Funcionamiento. Para el funcionamiento de la Dirección y cumplimiento a lo prescrito en la presente Ley, el Ministerio de Economía determinará las transferencias presupuestarias que sean necesarias.

ARTICULO 110 .- Reglamento. El Ministerio de Economía deberá elaborar y someter a consideración del Presidente de la República, el Reglamento de la presente Ley, dentro del improrrogable plazo de sesenta (60) días.

ARTICULO 111 .- Derogatoria. Se deroga la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado, y las disposiciones reglamentarias derivadas de la misma.

ARTICULO 112 .- Epígrafes. Los epígrafes que precedan a los artículos de esta Ley, no tienen validez interpretativa y no pueden ser citados con respecto al contenido y alcance de sus normas.

ARTICULO 113 .- Vigencia. El presente Decreto entrará en vigencia quince días después de su publicación en el diario oficial.

REMITASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCION, PROMULGACION Y PUBLICACION.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL DIA DIECIOCHO DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL TRES.

JOSE EFRAIN RIOS MONTT,

Presidente

SANCION AL DECRETO DEL CONGRESO NUMERO 6-2003

PALACIO NACIONAL: Guatemala, diez de marzo del año dos mil tres.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

PORTILLO CABRERA,

Presidente de la República

(ms1) Publicado en el Diario Oficial número 24, tomo CCLXXI, páginas 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08 y 09, el 11 de Marzo de 2003.