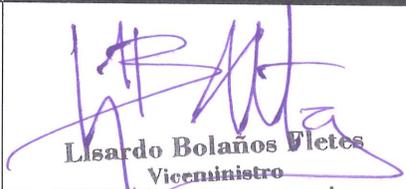
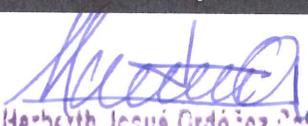
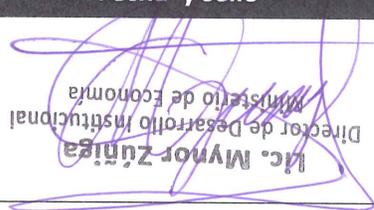


**Manual de Normas y Procedimientos**

**VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA**

**ME-VIC-DIACO-MNP-VPE-08**

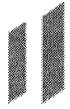
**Versión 05**

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	13/08/2020	 Lisardo Bolaños Fletes Viceministro Inversión y Competencia Ministerio de Economía
Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Silvia Lorena Escobar Santos	Directora de Atención y Asistencia al Consumidor	31/07/2020	 Licda. Silvia Lorena Escobar Santos Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO - MINISTERIO DE ECONOMÍA
Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Herberth Ordóñez	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	31/07/2020	 M. Sc. Herberth Jesús Ordóñez Cabrera Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - Ministerio de Economía
Documentado por	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	2020/07/29	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

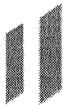
17/08/2020

se



## ÍNDICE

1. OBJETIVO: .....	3
2. ALCANCE: .....	3
3. DEFINICIONES: .....	3
4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS: .....	4
5. NORMAS: .....	4
6. RESPONSABILIDADES: .....	4
7. PROCEDIMIENTO: .....	5
8. FLUJOGRAMA: .....	7
9. ANEXOS: .....	9

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DE ALZARADO C. S. P. A. S. C.</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-VPE-08</b>
		<b>VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA</b>	<b>Versión 05</b>
			<b>Página 3 de 10</b>

**1. OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento para la verificación de Publicidad Engañosa, a efecto de garantizar el derecho de los consumidores y usuarios y evitar la defraudación a éstos, de conformidad al Artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**2. ALCANCE:**

El presente manual de normas y procedimientos aplica al personal del Departamento de Verificación y Vigilancia y de las sedes departamentales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario -DIACO-; en sus actividades relacionadas con la publicidad engañosa.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1 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.

**3.2 Verificación:**

Comprobar que es cierto un hecho sobre la que se presume una hipótesis, en este caso, comprobar que la publicidad no induzca al consumidor a error mediante ardid o engaño.

**3.3 Publicidad Engañosa:**

Es la que induce al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.

**3.4 Perjuicio propio:**

Uso o aprovechamiento excesivo de algo o de alguien, en perjuicio propio o ajeno.

**3.5 Infractor:**

Persona individual o jurídica que incumple la Ley.

**3.6 Denuncia:**

Es la manifestación de inconformidad del consumidor, con respecto a la violación de un derecho, la cual puede ser en forma verbal, por escrito, vía electrónica u otro medio tecnológico habilitado para el efecto.

**3.7 Actuar de oficio:**

Es la acción que efectúa DIACO para verificar el cumplimiento de la ley sin que exista solicitud expresa de parte interesada.

**3.8 Verificación de publicidad engañosa:**

Es la verificación de un artículo, producto o servicio ofrecido al público, con características engañosas, en los lugares donde están publicados los mismos.

**3.9 Monitoreo de medios:**

Es el seguimiento a los medios, impresos, televisivos, radiales, mantas, vallas publicitarias, otros, con el objeto de identificar publicidad engañosa.

*se*

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-VPE-08</b>
		<b>VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA</b>	<b>Versión 05</b>  Página 4 de 10

#### 4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:

<b>BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS</b>	
<b>Número o código del documento o dato</b>	<b>Descripción del documento o dato</b>
Decreto Número 006-2003	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario
	Código de Ética Publicitaria

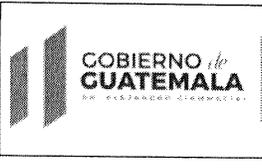
#### 5. NORMAS:

- 5.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a través del Departamento de Verificación y Vigilancia, con la participación de sus Sedes Departamentales a nivel nacional, realizan la verificación de publicidad engañosa, por parte de los proveedores, procediendo, si corresponde, a la aplicación de sanciones, de conformidad con lo establecido en el Artículo 90 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 5.2 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. "Artículo 54 Ley de Protección al Consumidor y Usuario";
- 5.3 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 terceros. "Artículo 20 al 25 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los Artículos 21 al 23 de su Reglamento".
- 5.4 El proveedor debe cumplir las disposiciones legales, que le sean aplicables con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento;
- 5.5 La verificación de publicidad engañosa por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, se realiza de oficio o por denuncia;
- 5.6 Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas por el Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-;
- 5.7 Los funcionarios y empleados involucrados en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo, según corresponda;
- 5.8 El presente manual deja sin efecto el Manual de procedimiento: "VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA", ME-I-ITR-DI-VLE-03, Versión 04;

#### 6. RESPONSABILIDADES:

- 6.1 **Viceministro de Inversión y Competencia es responsable de:**
  - 6.1.1 Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2 **Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- es responsable de:**
  - 6.2.1 Revisar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

*Sc*

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DE ESTADOS UNIDOS</small> MINISTERIO DE ECONOMÍA	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-VPE-08</b> <b>Versión 05</b>
	<b>VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA</b>	<b>Página 5 de 10</b>

- 6.2.2 Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 6.2.3 Cumplir y supervisar el cumplimiento, en lo que corresponde, del presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral “7. PROCEDIMIENTOS” del presente manual.

**6.3 Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia es responsable de:**

- 6.3.1 Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.3.2 Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO- y en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 6.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el presente manual de normas y procedimientos;
- 6.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral “7. PROCEDIMIENTO” del presente manual.

**7. PROCEDIMIENTO:**

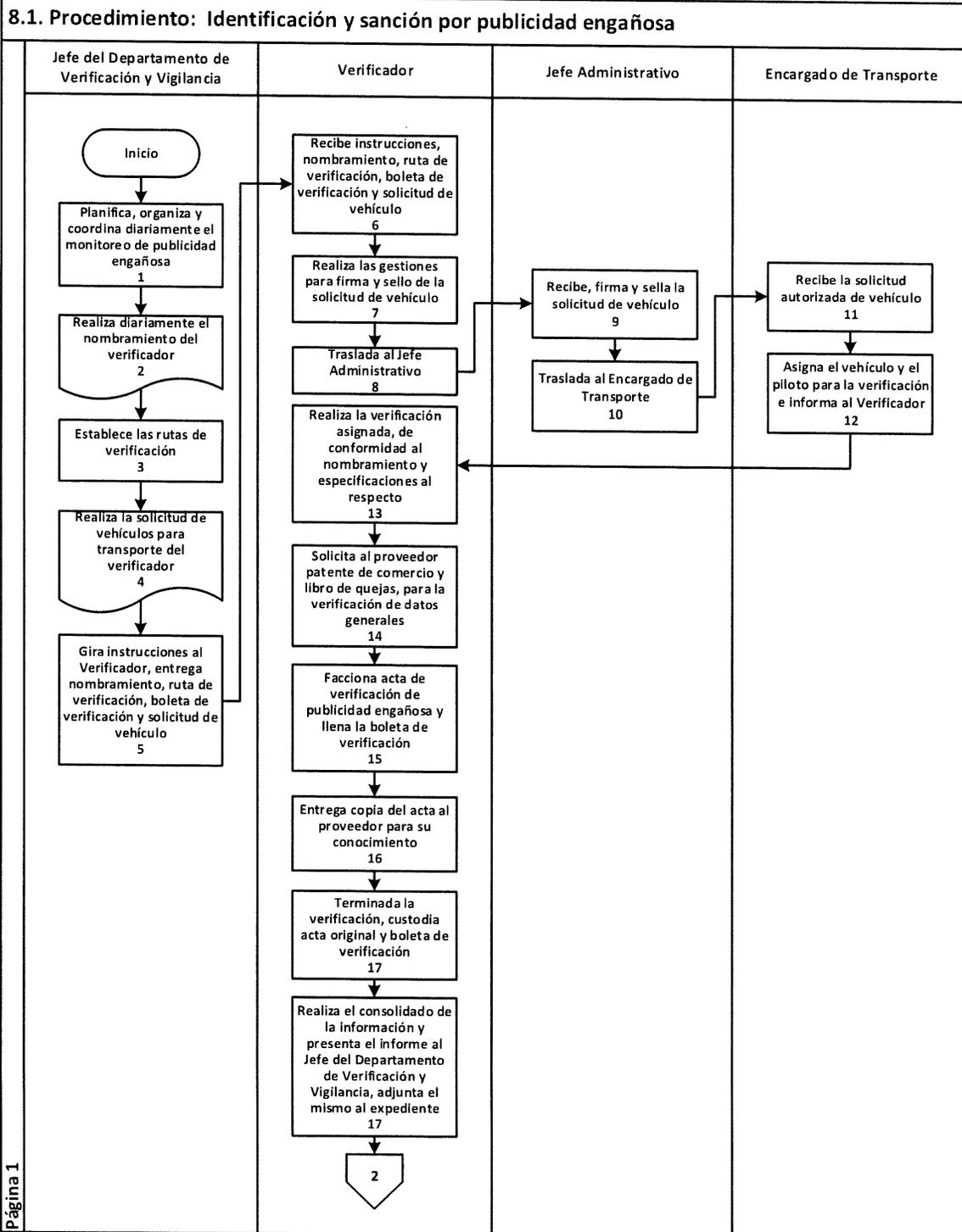
**7.1 Identificación y sanción por publicidad engañosa**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica, organiza y coordina diariamente el monitoreo de publicidad engañosa;</li> <li>• Realiza diariamente nombramiento del verificador;</li> <li>• Establece las rutas de verificación;</li> <li>• Realiza la solicitud de vehículo para transporte del verificador;</li> <li>• Gira instrucciones al Verificador, entrega nombramiento, ruta de verificación, boletas de verificación y solicitud de vehículo.</li> </ul>	4 horas
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe instrucciones, nombramiento, ruta de verificación, boleta de verificación y solicitud de vehículo;</li> <li>• Realiza las gestiones para firma y sello de la solicitud de vehículo;</li> <li>• Traslada al Jefe del Departamento Administrativo.</li> </ul>	20 minutos
Jefe Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe, firma y sella la solicitud de vehículo;</li> <li>• Traslada al Encargado de Transporte.</li> </ul>	10 minutos

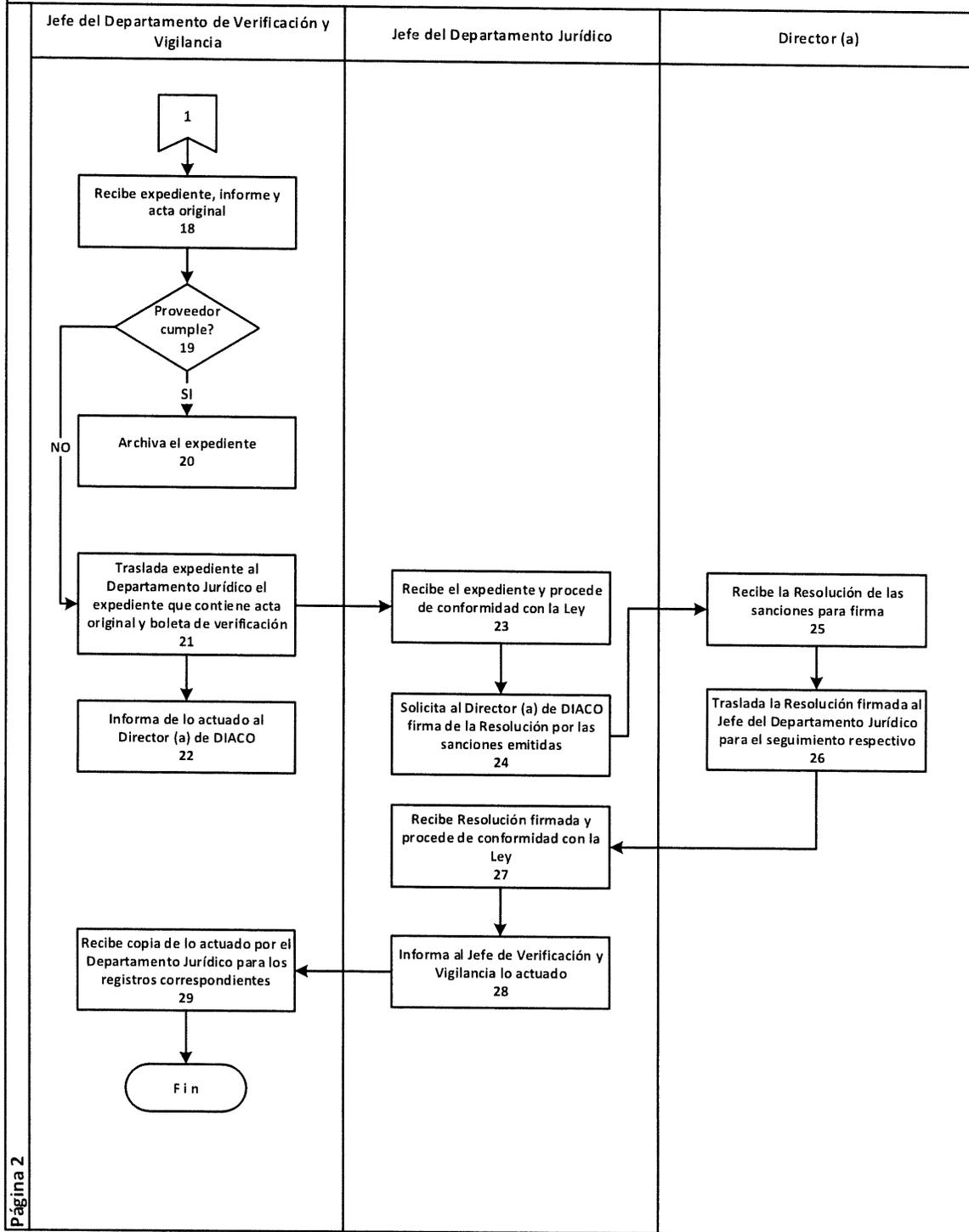
*se*

Responsable	Actividad	Tiempo
Encargado de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud autorizada de vehículos;</li> <li>Asigna el vehículo y el piloto para la verificación e informa al Verificador.</li> </ul>	25 minutos
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la verificación asignada, de conformidad al nombramiento y especificaciones al respecto;</li> <li>Solicita al proveedor patente de comercio y libro de quejas, para la verificación de datos generales;</li> <li>Facciona acta de verificación de publicidad engañosa y llena la boleta de verificación,</li> <li>Entrega copia del acta al proveedor para su conocimiento;</li> </ul> <p>En caso exista publicidad engañosa (en ofertas, promociones, sorteos, premios, etc.), informa al proveedor que tiene un plazo de 5 días hábiles para que presente los medios de descargo en virtud de la verificación. Si el proveedor no presente los medios de descargo en el plazo establecido, el expediente se traslada al departamento Jurídico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terminada la verificación, custodia las actas originales y boleta de verificación;</li> <li>Realiza el consolidado de la información y presenta el informe al jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia, adjunta el mismo al expediente.</li> </ul>	4 horas
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente, informe y acta original.</li> <li>Si los proveedores cumplen con la Ley, procede a archivar el expediente.</li> <li>Si no cumplen con la Ley, traslada al Departamento Jurídico el expediente que contiene acta original y boleta de verificación.</li> <li>Informa de lo actuado al Director (a) de DIACO.</li> </ul>	1 hora
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente y procede de conformidad con la Ley;</li> <li>Solicita al Director (a) de DIACO firma de la Resolución por las sanciones emitidas.</li> </ul>	N/A
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la Resolución de las sanciones para firma;</li> <li>Traslada la Resolución firmada al Jefe del Departamento Jurídico para el seguimiento respectivo.</li> </ul>	5 minutos
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe Resolución firmada y procede de conformidad con la Ley;</li> <li>Informa al Jefe de Verificación y Vigilancia lo actuado.</li> </ul>	
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe copia de lo actuado por el Departamento Jurídico para los registros correspondientes.</li> </ul>	

8. FLUJOGRAMA:



8.1. Procedimiento: Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje



9. ANEXOS:

9.1. Boleta para recabar información sobre publicidad engañosa



Ministerio de Economía  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-  
Departamento de Verificación y Vigilancia  
7a. Ave. 7-61 Zona 4, Ed. del Registro Mercantil

BOLETA PARA RECA BAR INFORMACION  
SOBRE PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Resultado de la verificación del día: \_\_\_\_\_

Verificador: \_\_\_\_\_

Información del proveedor:

Empresa: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Departamento y Municipio: \_\_\_\_\_

Teléfono fijo, celular o email: \_\_\_\_\_

Libro de quejas No. \_\_\_\_\_ Autorizada por la DIACO el: \_\_\_\_\_

Tipo de publicidad que se encuentra en el establecimiento: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 9.2. Acta de Verificación



Ministerio de Economía  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-  
Departamento de Verificación y Vigilancia  
7a. Ave. 7-61 Zona 4, Ed. del Registro Mercantil

### ACTA DE VERIFICACION

En el municipio de \_\_\_\_\_ del departamento de \_\_\_\_\_  
el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_, cuando son las \_\_\_\_\_ horas,  
con \_\_\_\_\_ minutos, YO; \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, como VERIFICADOR de la DIRECCION DE

ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL  
CONSUMIDOR, del MINISTERIO DE ECONOMIA, constituido en el local comercial, ubicado en

\_\_\_\_\_  
de esta ciudad, donde se encuentra la empresa de nombre comercial \_\_\_\_\_,  
y según su Patente de Comercio que se tiene a la  
vista, esta inscrita en el Registro Mercantil bajo el número de Registro

Folio numero \_\_\_\_\_, del libro numero \_\_\_\_\_  
de categoría \_\_\_\_\_, cuyo propietario \_\_\_\_\_,  
y número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_

siendo atendido por \_\_\_\_\_  
quien manifiesta ser \_\_\_\_\_, para verificar que como Proveedor, esté cumpliendo con sus  
obligaciones contenidas en el Decreto número cero, cero seis guión dos mil tres (006-2003) del Congreso de la República que contiene  
la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para lo cual se procede de la siguiente

manera: PRIMERO: Se le informa a la persona que atiende que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor esta debidamente  
facultada para realizar verificaciones periódicas en los establecimientos comerciales que considere oportuno, con el objeto de verificar  
la información relativa a las características de los bienes y productos, medidas, composición, peso, calidad, precio a la vista, instrucciones  
de uso, riesgos o peligros que presente su consumo o uso, condiciones de pago o garantía, fecha de fabricación y vencimiento, la cual  
deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español, moneda nacional, con las unidades de medidas que corresponda;  
constatar la existencia de publicidad engañosa, que induzca al consumidor o usuario, a error mediante ardido o engaño, así como al posible  
acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa de vender productos esenciales o básicos con la finalidad de provocar el alza  
de sus precios, de conformidad con lo conceptualizado por los artículos dieciocho (18), diecinueve (19), veinte (20), veintiuno (21), veintidós  
(22), veintitrés (23), veinticuatro (24), veinticinco (25), treinta y seis (36) y cincuenta y cuatro (54) literales g) y l) de la Ley de Protección  
al Consumidor y Usuario.

SEGUNDO: Se le pregunta a la persona que atiende, si la empresa cuenta con el LIBRO DE QUEJAS DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR LA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, a lo que responde que (SI) (NO) cuenta con el mismo; y (SI) (NO) lo tiene a la vista, con  
resolución  
número \_\_\_\_\_

fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

TERCERO: Como resultado de la inspección ocular y de la verificación realizada se hace constar que:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CUARTO: En virtud de lo actuado y lo manifestado por la  
persona que atiende, en atención a su derecho de defensa que le asiste, se le otorga un plazo de cinco días hábiles para  
manifestarse por escrito respecto de la presente verificación, de la documentación solicitada no entregada y de cualquier medio  
de prueba de descargo. SE DA FE: De todo lo actuado y de haber tenido a la vista la documentación aquí relacionada y no habiendo  
más que hacer constar se termina la presente acta en el mismo lugar y fecha de su inicio \_\_\_\_\_ minutos  
después, la que consta en dos hojas de papel oficio membretado de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor -DIACO- del  
Ministerio de Economía, utilizadas ambas en anverso y reverso. Se da lectura íntegra a todo lo actuado a la persona que atiende,  
quien enterada de su contenido, objeto, validez y efectos legales que se derivan acepta, ratifica y firma la presente acta que sello y  
firmo. Se hace constar que la persona que atendió (SI) (NO) firmó. Se le entrega una copia fiel y exacta de la misma.

