

ACUERDO GUBERNATIVO No. _____**CONSIDERANDO:**

Que mediante el Decreto número _____ del Congreso de la República se creó la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y del Usuario para impulsar la política de atención y asistencia al consumidor y al usuario, y en general, de cualquiera otra función relacionada con la defensa del consumidor y del usuario.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 209 del citado Decreto, el Reglamento de dicha Ley debe estar aprobado dentro de los 60 días siguientes a la publicación de la misma,

CONSIDERANDO:

Que es imperativo para la implementación de la Ley de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y del Usuario, emitir las normas de carácter reglamentarias que desarrollen los procedimientos legales que le permitan a la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y del Usuario, cumplir con las atribuciones que le asigna la presente Ley.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones que le confiere el Artículo 183, inciso e) de la Constitución de la República de Guatemala, y con fundamento en el Artículo 209 del Decreto número _____ del Congreso de la República, Ley de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y del Usuario,

ACUERDA:

Emitir el siguiente:

REGLAMENTO DE LA LEY DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I NATURALEZA Y FINES

ARTICULO 1. Materia. Este Reglamento desarrolla las disposiciones de la Ley de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y el Usuario, a efecto de regular todo lo relacionado a los derechos de los consumidores y usuarios, estructura administrativa y el funcionamiento de la Procuraduría como la institución responsable de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

ARTICULO 2. Objeto y fines. La ley de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y Usuario es de orden público, de interés nacional y utilidad social; busca promover la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores o prestadores de servicios y los consumidores o usuarios de estos.

Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable.

Los proveedores de bienes o servicios incurren en responsabilidad por los actos de sus entidades o personal subordinado que atenten contra los derechos del consumidor y usuario.

ARTICULO 3. Ámbito de Aplicación. Quedan sujetos a la Ley todos los proveedores de bienes o prestadores de servicios, consumidores y usuarios, sean éstos personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que celebren en el territorio de la República de Guatemala.

Contra las disposiciones contenidas en esta Ley no podrá alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

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

A todos los servicios regulados por leyes específicas les será aplicable esta ley cuando se vulneren los derechos de los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN

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

La Procuraduría de los Derechos del Consumidor y Usuario, como una institución autónoma y descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con independencia funcional y administrativa y con competencia en todo el territorio nacional. Será el ente rector en materia de protección al consumidor y usuario.

ARTICULO 5. Funciones. Son funciones de la Procuraduría.

1. Coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuario.
2. Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores o prestadores de servicios;
3. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores o usuarios;
4. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor y usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado;
5. Formular y realizar programas de difusión, capacitación y cualquier otro tipo de actividades, que permitan hacer del conocimiento público los derechos del consumidor y usuario;
6. Promover e impulsar investigaciones técnicas en el área de consumo de bienes y uso de servicios;
7. Ejecutar las acciones administrativas en materia de su competencia en los casos de presunta infracción a las disposiciones de esta ley y su reglamento; así como aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley cuando corresponda.
8. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con la presente Ley;
9. Celebrar todo tipo de convenios con proveedores, consumidores, usuarios, cámaras empresariales, entidades gubernamentales, autónomas, centralizadas, descentralizadas, nacionales o extranjeros a efecto de alcanzar los objetivos de la presente Ley;
10. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
11. Dictar las medidas correspondientes cuando se origine una crisis económica determinada por los entes competentes en bienestar de la economía familiar.
12. Verificar que los proveedores de bienes o servicios cumplan con las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, pudiendo tomar las medidas administrativas necesarias en caso de incumplimiento, en coordinación con otras instituciones del Estado especializadas o encargadas de su monitoreo.
13. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y usuarios, proporcionándoles la capacitación y asesoría necesarias; así como promover nuevos o mejores sistemas o mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.

14. Llevar un estricto registro de las organizaciones de protección de consumidores o usuarios debidamente autorizados para su funcionamiento por parte de la Procuraduría.
15. Desarrollar de manera permanente directa o indirectamente un programa general de verificación y divulgación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados o responsables de su monitoreo;
16. Dictar y aplicar las medidas administrativas en los casos que se presuman errores de cálculo, de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario;
17. Velar porque las entidades públicas y privadas que empleen contratos de adhesión, cumplan con la aprobación y registro de los mismos. Para el efecto la Procuraduría dispondrá de una unidad específica;
18. Organizar, juramentar y coordinar los Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del consumidor o usuario, en cada uno de los departamentos y municipios del país, convocando para el efecto a cada uno de los sectores que deberán estar representados en los mismos;
19. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
20. Promover mecanismos de difusión a efecto de orientar al consumidor o usuario a adquirir productos y servicios de mejor calidad y las funciones de la Procuraduría de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.
21. Accionar ante el Ministerio Público o los tribunales de justicia, para lo cual la Procuraduría contará con legitimación procesal activa, para ejecutar sus resoluciones y para representar a los usuarios de forma independiente o bien a las organizaciones de consumidores o usuarios que demanden su intervención.
22. Elaborar y publicar mensualmente en la página de internet una memoria sobre los procedimientos administrativos que se inicien en la Procuraduría indicando las partes involucradas, así como las sanciones administrativas establecidas.
23. Promover y realizar programas educativos y de capacitación en materia de orientación al Consumidor y Usuario; así como prestar asesoría a Consumidores, Usuarios y Proveedores
24. Establecer dependencias en las diferentes áreas del País que la Procuraduría determine, atendiendo la necesidad, su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
25. Promover el Consumo Sustentable
26. Las demás que le asignen esta Ley.

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

Ante los diferentes planes de trabajo, planes de emergencia que sean implementados por la Procuraduría en Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

CAPITULO III RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO

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

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

La Procuraduría velará por que los ingresos de la misma por cualquier concepto sean utilizados en forma eficiente y eficaz, utilizando para ello un sistema de Gestión de calidad, buscando siempre con ello la mejora continua.

CAPITULO IV FISCALIZACIÓN

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

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

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

TITULO II
JERARQUIA Y FUNCIONAMIENTO
CAPITULO I
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ARTICULO 09. Estructura Organizativa. La Procuraduría establecerá la estructura orgánica de acuerdo a sus funciones, la procuraduría contará con:

Cuatro subprocuradores de, a) Educación y Promoción
b) Verificación y Vigilancia
c) Servicios al Consumidor
d) Asesoría al Proveedor
e) Jurídico

Cada subprocuraduría contará con las direcciones y jefaturas que sean necesarias para el cumplimiento de la Ley. Asimismo la estructura interna de cada una en Direcciones, Jefaturas, Unidades y sus procedimientos quedaran establecidos en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría.

CAPITULO II
EL PROCURADOR Y SUBPROCURADORES

ARTICULO 10. El Procurador. Es la autoridad máxima jerárquicamente y debe dar cumplimiento fielmente a lo que le manda la Ley.

ARTÍCULO 11. Los Subprocuradores. El procurador nombrara a los subprocuradores, de acuerdo a la Ley deben de contar con iguales calidades que el procurador.

ARTÍCULO 12. Subprocurador de Educación y Promoción de los Derechos del Consumidor y Usuario. Será nombrado por el procurador y deberá cumplir con las siguientes funciones:

- 1.- Coordinar el área de Educación y Promoción de los Derechos de los Consumidores y Usuarios en todas las ramas de consumo.
- 2.- Establecer programas de Educación desde la etapa preescolar, primaria, básicos, diversificado y universitarios, para lo cual coordinará con los entes encargados de la Educación en el país.
- 3.- Promover los Derechos de los Consumidores y Usuarios a través de ferias, talleres, capacitaciones específicas, obras de teatro y diversas formas que puedan llegar a los diferentes tipos de consumidores.

4.-Elaborar diversos materiales informativos, como revistas, periódicos, páginas de información, boletines y otros con la finalidad de promover los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

5.- Establecer los lineamientos y criterios para promover y apoyar la constitución de organización de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría.

6.- Proponer enmiendas a las Leyes del país en pro de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

7.- Otras que le asigne el Procurador.

ARTICULO 13. Subprocurador de Verificación y Vigilancia. Será nombrado por el procurador y deberá cumplir con las siguientes funciones:

1.- Coordinar el área de Verificación y Vigilancia en todas las ramas de consumo.

2.- Establecer programas de verificación y vigilancia en las áreas de:

- a) Etiquetado
- b) Cumplimiento de Normas Obligatorias
- c) Pesas y Balanzas
- d) Contenido Neto
- e) Energía Eléctrica
- f) Telefonía
- g) Agua Potable
- h) Transporte
- i) Combustibles
- j) Gas Propano
- k) Servicios Financieros
- l) Aerolíneas
- m) Publicidad
- n) Servicios de Atención de las diferentes dependencias del Estado (escuelas, hospitales, policía, ministerios y otros)
- o) y otras que se establezcan

Para el cumplimiento de los diferentes programas deberá suscribir convenios con la Universidad de San Carlos de Guatemala y sus diferentes facultades en forma de poder contar con estudiantes del último año de las diferentes carreras en apoyo a los programas.

3.- Establecer las políticas y lineamientos para ejercer las funciones de Verificación y Vigilancia en materia de precios y tarifas acordados. Para lo cual contará con departamentos de:

- a) Análisis de Costos
- b) Estudios Económicos

Para el apoyo de estos departamentos deberá suscribir convenios con la Universidad de San Carlos de Guatemala y la facultad de Ciencias Económicas y sus diferentes Centros de Investigación en forma de poder contar con estudiantes del último año de las diferentes carreras en apoyo a los programas e investigadores.

4.- Proponer la coordinación con otras dependencias del Sistema Nacional del Consumidor para la realización de operativos e investigaciones.

5.- Proponer enmiendas a las Leyes del país en pro de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

6.- Otras que le asigne el Procurador.

ARTICULO 14. Subprocurador de Servicios al Consumidor. Será nombrado por el procurador y deberá cumplir con las siguientes funciones:

1.- Coordinar todo lo relacionado con la atención de quejas de los consumidores y usuarios.

2.- Establecer mecanismos ágiles de atención de denuncias, por sus diferente medios, libro de quejas, electrónico, personal, teléfono y otros que se implementen.

3.- Velar por la satisfacción de los usuarios de servicios de la procuraduría a través del Sistema de Gestión de Calidad.

4.- Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la Ley.

5.- Coordinar con proveedores conforme a procedimientos establecidos para la solución de conflictos. Por lo que contará con áreas especializadas de acuerdo al número de quejas presentadas por los consumidores y usuarios.

6.- Proponer enmiendas a las Leyes del país en pro de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

7.- Otras que le asigne el Procurador.

ARTICULO 15. Subprocurador de Asesoría al Proveedor. Será nombrado por el procurador y deberá cumplir con las siguientes funciones:

1.- Asesorar a los proveedores sobre el cumplimiento de la Ley.

2.- Contar con departamentos específicos para capacitación a proveedores y atención en sus diversas obligaciones, como Libro de Quejas, Contratos de Adhesión, Pesas y Balanzas y otros que establezca la Ley.

3.- Coordinar con proveedores capacitaciones y mecanismos para el cumplimiento de la Ley y mejoras en el mercado.

4.- Proponer enmiendas a las Leyes del país en pro de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

5.- Otras que le asigne el Procurador.

ARTICULO 16. Subprocurador Jurídico. Será nombrado por el procurador y deberá cumplir con las siguientes funciones:

- 1.- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos jurídicos establecidos en la Ley.
- 2.- Analizar, proponer enmiendas y registrar Contratos de Adhesión y Organizaciones de Consumidores.
- 3.- Ejercer, ante los tribunales competentes las acciones que competan a la Procuraduría, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento.
- 4.- Prestar la consultoría jurídica en la Procuraduría, para el efecto la Procuraduría suscribirá convenio con la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales para que alumnos con pensum cerrado puedan realizar pasantías en la misma.
- 5.- Celebrar convenios para el cumplimiento de la Ley.
- 6.- Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delito.
- 7.- Presentar al Procurador reformas de Ley que le sean trasladadas de las otras subprocuradurías o que se determinen directamente en el área jurídica.
- 8.- Otras que le asigne el Procurador.

ARTICULO 17. Coordinador General. Será nombrado por el Procurador y realizará las siguientes funciones:

- 1.- Colaborará con el Procurador, armonizando las actividades de las subprocuradurías y trasladando información que se requiera para la toma de decisiones.
- 2.- Propondrá reuniones semanales con los subprocuradores a efecto de coordinar planes de trabajo.
- 3.- Mantendrá estrecha comunicación con el Procurador y Subprocuradores a efecto de coordinar todo lo relacionado a la Procuraduría.
- 4.- Apoyar al Procurador a efecto de trasladar todas las directrices a la Gerencia General para coordinar todo lo relacionado con lo administrativo.
- 5.- Otras que le designe el Procurador.

CAPÍTULO III

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y USUARIO

ARTICULO 18. Sistema Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario: Se crea el Sistema Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario, el cual se denominará "El Sistema Nacional", será el encargado de promover y desarrollar la defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y que estará compuesto por: La Procuraduría de los Derechos del Consumidor y Usuario; Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor y Usuario; Dependencias del Organismo Ejecutivo y demás instituciones del Estado, que entre los asuntos de su

competencia les correspondiere velar sectorialmente por los derechos de los consumidores y usuarios y vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios por parte de las entidades y empresas que operan con el público, en el suministro de bienes o servicios.

ARTICULO 19. Coordinador del Sistema. La Procuraduría será el ente rector en materia de protección al consumidor y usuario y será el coordinador del Sistema, servirá de enlace para la actuación conjunta de las entidades públicas, para el cumplimiento de la presente Ley.

ARTICULO 20. Funciones. Los integrantes del Sistema, de acuerdo a las facultades establecidas por sus Leyes específicas realizarán coordinadamente, entre otras, las actividades siguientes en lo relativo a la protección del consumidor:

- a) La formación de sus funcionarios en esta materia;
- b) El registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y la sanción impuesta o los expedientes archivados de los proveedores en su caso;
- c) La creación de redes de funcionarios participantes del sistema para realizar acciones específicas y preventivas de protección de los consumidores;
- d) Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;
- e) La elaboración de instrumentos de información y comunicación;
- f) La elaboración de normas técnicas, métodos y orientaciones para los funcionarios encargados de la aplicación de la legislación;
- g) La recopilación de datos, de investigaciones y otras informaciones sobre el comportamiento y actitud de los consumidores.

ARTICULO 21. Coordinación de Medidas de Protección a los Consumidores. Todo funcionario integrante del sistema, de ser pertinente, previo a adoptar cualquier medida relacionada con los derechos de los consumidores o usuarios en su ámbito de competencia, podrá oír a la procuraduría.

ARTICULO 22. Denuncias y Base de Datos. Las instituciones del Sistema enviarán regularmente a la Procuraduría, estadísticas de todas las denuncias de consumidores recibidas y las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor. La Procuraduría mantendrá actualizada una base de datos electrónica, en la que registrará la información recibida, la cual podrá ser consultada por las autoridades competentes y por el público en general.

ARTICULO 23. De la Prestación de Servicios por parte del Estado

Todas las instituciones públicas, quedan obligadas a implementar todos los sistemas de denuncias que la Procuraduría mande, así como atender a través de oficinas de atención al ciudadano todas las demandas que se presentes y de informar a la Procuraduría. Así como ir adoptando sistemas de Gestión de Calidad.

ARTICULO 24. Reuniones. El Sistema Nacional tendrá como sede la ciudad de Guatemala. Deberá reunirse como mínimo dos veces cada mes o bien por convocatoria de la Procuraduría las veces que éste lo considere necesario. Los integrantes del Sistema Nacional devengarán dietas de Q.150.00 por sesión.

CAPÍTULO IV

SEDES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y

USUARIO.

ARTICULO 25. Sedes de la Procuraduría de los Derechos al Consumidor y Usuario Se deberán establecer Sedes de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y Usuario, a nivel Departamental y Municipal de forma progresiva en toda la República de Guatemala.

ARTICULO 26. Funciones. Las Sedes tendrán como función principal velar por el estricto cumplimiento de la Ley, su funcionamiento y organización es establecerá en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría.

CAPÍTULO V

COMISION SANCIONADORA

ARTICULO 27. Comisión Sancionadora. Para el cumplimiento de su potestad sancionadora, la Procuraduría contará con una Comisión Sancionadora, en adelante, "la Comisión", que funcionará de manera permanente y estará integrada por cuatro miembros, el procurador ocupará el cargo de Presidente de la misma y los otros cuatro miembros ocuparán los cargos de primero, segundo, tercer vocal y secretario. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los titulares. Las funciones específicas quedarán establecidas en el reglamento respectivo.

ARTICULO 28. Método de Votación. Las resoluciones serán adoptadas por mayoría simple y el miembro que se oponga, razonará su voto. La comisión es creada para agilizar los procedimientos sancionatorios.

TITULO III

DEL CONSUMIDOR, USUARIO Y PROVEEDOR

CAPÍTULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS.

ARTICULO 29. Derechos de Consumidores y Usuarios.

- a) Protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición y consumo de bienes y servicios. La Procuraduría velará porque todos los bienes y servicios que se encuentren en el mercado cumplan con normativas de seguridad para que los consumidores puedan proteger su vida, salud y el ambiente.

- b) La libertad de elección del bien o servicio, el consumidor debe de contar con su libre albedrío para realizar su mejor elección, en ningún caso debe ser obligado a consumir o adquirir un servicio sin su pleno consentimiento, el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.
- c) La libertad de contratación, el consumidor y usuario ejerce su libertad de contratación, la procuraduría deberá educar al consumidor para que exija en los contratos de adhesión que sean autorizados por la procuraduría de lo contrario no el debe de aceptar, de igual forma fomentar una cultura de lectura antes de firmar. El proveedor deberá utilizar letra clara y legible para la elaboración de los mismos.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. Siempre el proveedor pondrá a disposición de los consumidores y usuarios toda la información sobre los productos o servicios que ofrece.
- e) A recibir la cantidad exacta del producto adquirido, en peso, medida, calidad y características ofrecidas. La procuraduría coordinará con la institución legalmente responsable de la metrología, los diferentes programas de educación al consumidor y usuario en cuanto al sistema métrico internacional y normas nacionales e internacionales que se utilizan en todos los bienes y servicios.
- f) A recibir el producto adquirido completo, sin deducciones de ninguna clase, el consumidor debe de respetar las condiciones pactadas.
- g) A pagar el precio establecido o anunciado ya sea en el mismo producto o en los paneles, exhibidores, vitrinas, estanterías o publicidad de cualquier clase, sin que sea admisible un precio mayor por cualquier razón. Siempre debe de respetarse el precio exhibido y nunca podrá cambiarse al consumidor y usuario los precios que se le han presentado, de igual forma no se podrá vender productos incompletos con engaño al consumidor, cuando el bien sea uno y necesite de las partes para funcionar, de igual forma los servicios deben de ser presentado completos y precios para ser prestados, no se podrá sorprender al usuario con adiciones de última hora o no informados con antelación.
- h) A la reparación, indemnización, devolución de dinero o a la reposición del producto por incumplimiento del proveedor de lo convenido en el acto de consumo, dentro del tiempo que esté fijado como garantía. Si el acto de consumo consistiere en servicios, éstos deberán ser exactamente los solicitados.
- i) A recibir el bien o el servicio en el momento en el que fue solicitado. Salvo el convenio entre el consumidor y el proveedor.
- j) A organizarse de cualquier forma para mejorar la protección de sus derechos. Las organizaciones de consumidores deben de cumplir sus finalidades de educar, proteger e informar a los consumidores. Debe de fomentarse la creación de las mismas para el fortalecimiento de los consumidores y usuarios.

- k) A recibir el apoyo de las autoridades en caso la protección de sus derechos se han vulnerado y cuando así lo requiriese.
- l) Los menores de 15 o menos años no pueden ser sometidos a requisita o ser interrogados sin la presencia de sus padres o encargados, excepto cuando se encuentren en establecimientos educativos y siempre en presencia de las autoridades del plantel.

Artículo 30. Obligaciones del Consumidor y Usuario

- a) Pagar el precio de los bienes o servicios adquiridos, según se convenga con el proveedor.
- b) Proporcionar al proveedor información, completa y veraz, que le sea requerida para los efectos del convenio respectivo, si fuere el caso.
- c) Comunicar al proveedor cualquier cambio de dirección, si todavía estuviere pendiente el pago de los bienes o servicios adquiridos.
- d) Dar el uso adecuado al bien adquirido, especialmente si hubiere una garantía sobre el mismo.
- e) Actuar con precaución al momento de consumir, a efecto de proteger su salud y economía.
- f) Prevenir la contaminación ambiental

CAPÍTULO II ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ARTÍCULO 31. Organizaciones. Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 32. Educación a Consumidores. Las organizaciones de consumidores contarán con todo el apoyo de la Procuraduría y coordinarán programas conjuntos en Ferias del Consumidor, grupos de consumidores con diferentes necesidades.

ARTÍCULO 33. Fondos Concursables. Anualmente la Procuraduría destinada 30 % de fondos propios para proyectos de concurso por oposición para que las diferentes organizaciones presenten sus propuestas y puedan concursar de acuerdo a un jurado calificador.

CAPÍTULO III MECANISMOS DE QUEJAS

ARTICULO 34. Libro de Quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas autorizado por la Procuraduría, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

ARTICULO 35. Central de Llamadas. A efecto de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, la Procuraduría deberá poner a disposición una central de

llamadas por medio de la cual los afectados pondrán en conocimiento de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, los actos que vulneren sus derechos.

TITULO IV DISPOSICIONES ESPECIALES

CAPÍTULO I INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

ARTICULO 36. Información Básica. Se considera básica la información relativa a las características de los bienes y productos, así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago, condiciones de adquisición, garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en etiquetas, envolturas, envases y empaques, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en monedas autorizadas en el país y siempre deberá acompañarse de la exhibición de moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan.

Artículo 37. Exhibición de precios. Los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen. De acuerdo al tipo de actividad. Dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en moneda nacional siempre y podrán los proveedores utilizar adicionalmente las monedas autorizadas en el país.

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

Artículo 38. Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.

La responsabilidad por publicidad engañosa o falsa recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, y no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda.

Artículo 39. Bienes deficientes, usados o reconstruidos. Cuando se ofrezcan al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberá indicarse esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

Artículo 40. Promociones, ofertas o liquidaciones de temporada.

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

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

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

Artículo 41. Incumplimiento de ofertas, promociones o liquidaciones de temporada. Si el proveedor que hubiere anunciado una oferta, promoción o liquidación de temporada no cumple con lo anunciado de conformidad con lo establecido en el artículo anterior, el consumidor o usuario podrá optar por una de las acciones siguientes:

- a) Exigir en forma directa al proveedor, el cumplimiento de la obligación.
- b) Aceptar otro bien de igual o mayor precio, sin desembolsar diferencia alguna, o la prestación de un servicio similar.
- c) La rescisión del contrato. Si hubiere pagado anticipadamente el precio en forma total o parcial, éste deberá ser devuelto en forma inmediata.

ARTICULO 42. Productos Importados. La información de productos importados deberá expresar su lugar de origen, componentes e información para la salud y, en su caso, los lugares en donde pueda repararse, así como las instrucciones para su uso, ensamble y las garantías correspondientes en los términos señalados por esta Ley. En caso contrario el proveedor quedará obligado a devolver el importe recibido.

ARTICULO 43. Advertencias. Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz, sin ambigüedades y caracteres grandes y notorios.

ARTICULO 44. Prohibiciones. Quedan absolutamente prohibidos los convenios o cualquier otra forma de colusión entre proveedores y publicistas para restringir la información que se pueda proporcionar a los consumidores.

ARTICULO 45. Facultades de la Procuraduría. Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría deberá:

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

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

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

CAPÍTULO II SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 46. Información de productos peligrosos. Los proveedores de productos cuyo uso resulten potencialmente peligrosos para la vida, la salud ó integridad física y la seguridad de los bienes de los consumidores, usuarios y de los animales, deberán incorporar instructivos anexos de advertencias e indicaciones necesarias para que puedan ser utilizados con la mayor seguridad posible. En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando previamente al consumidor o usuario y a quienes puedan verse afectados por tales riesgos para que se tomen las medidas preventivas que correspondan, sin perjuicio de las responsabilidades penales en que se incurra.

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

Artículo 47. Información al consumidor o usuario. El proveedor, que posterior a la introducción de un bien o servicio en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, o que se encuentre prohibido su uso en otros países, especialmente en el caso de alimentos, medicamentos, plaguicidas y otros, deberá comunicarlo inmediatamente al órgano estatal que corresponda y a la Procuraduría e informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social adecuados al caso, sobre la existencia de tales riesgos y peligros, y deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes los hubieren adquirido. En casos especiales en donde se hubiere causado un daño grave a los consumidores o usuarios, el proveedor responsable deberá indemnizar a los mismos en forma legal que corresponda.

Artículo 48. Cumplimiento de normas. Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana, deberá cumplir estrictamente con las normas vigentes que le sean aplicables obligatoriamente, así como las contenidas en el Código de Salud, Convenios Internacionales, Reglamentos Técnicos de aplicación, las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional. La obligación de cumplir con dichas normas se aplica también a aquellos productos que han sido exportados, rechazados e internados nuevamente al país. Estos se tratarán como importaciones, para efectos de verificar su inocuidad.

Artículo 49. Fecha de Vencimiento. Deberá constar en el envase o empaque de las medicinas o alimentos, bebidas o de cualquier otro producto de consumo, las fechas de producción y de vencimiento de los mismos, así como las reglas para su uso.

Artículo 50. Advertencias. Cuando se trate de productos alimenticios, farmacéuticos, plaguicidas, insecticidas, tóxicos u otros nocivos para todo ser viviente, deberá incorporarse en los mismos o en instructivos anexos, advertencia en idioma Español para que su empleo se haga con la mayor seguridad posible para el consumidor o usuario.

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

Artículo 51. Defectos de los bienes. En caso de constatarse que un bien de consumo adolece de un defecto que constituye un peligro o riesgo aún utilizándolo adecuadamente, el proveedor del mismo deberá retirarlo del mercado o sustituirlo por otro a su costo. En todo caso, el proveedor deberá devolver al consumidor o usuario lo pagado por el producto, contra la presentación de éste en su respectivo envase cuando proceda y el documento que acredite la adquisición del mismo.

Artículo 52. Responsabilidad solidaria. Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente la peligrosidad de un bien o servicio, o su toxicidad en niveles considerados nocivos para la salud o seguridad de las personas, los daños o perjuicios que de su consumo se deriven serán responsabilidad solidaria entre productor, importador, distribuidor o del prestador del servicio en su caso.

Artículo 53. Daños y Perjuicios. Quien incumpla las obligaciones consignadas en los artículos de este capítulo deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las Leyes del país.

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

CAPÍTULO III NORMALIZACIÓN Y METROLOGÍA

Artículo 54. Normalización y Metrología. Para la normalización, verificación, control, certificación de la calidad, metrología y el establecimiento científico de la prueba en la substanciación de los procedimientos a que hubiere lugar en el cumplimiento de esta Ley, se aplicarán las normas obligatorias emitidas por el Organismo Ejecutivo y con los reglamentos técnicos que hubieren emitido o emitan los ministerios de Estado para asegurar la calidad, cantidad, contenido y/o características de los productos nacionales e importados, o para la protección de la salud y la vida de las personas, o para la prevención de prácticas que puedan inducir a error.

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

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

Para el cumplimiento del presente artículo la Procuraduría coordinará el apoyo conjunto de la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de sus diversas facultades, alumnos del último año o pensum cerrado se buscara puedan realizar sus prácticas o pasantías.

TÍTULO IV

CAPITULO I

DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO

Artículo 55. Operaciones de Crédito. En todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la información siguiente:

Artículo 56. Intereses. Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos pendientes del crédito concedido, y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo entre las partes.

Artículo 57. Documentación de las operaciones de crédito. Las operaciones a que se refiere el artículo anterior deben constar en documentos cuya copia se entregará al consumidor o usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante. En tales documentos se señalará específicamente todos los datos establecidos para las operaciones de crédito en esta Ley y la fecha en que se entregará el producto o será prestado el servicio.

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

CAPÍTULO II

DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES CON BIENES INMUEBLES

ARTICULO 58. Bienes Inmuebles Todos los actos relacionados con la compra venta de bienes inmuebles, cuyos proveedores sean lotificadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casas de habitación, se regirán por esta Ley y por las demás disposiciones vigentes. Todos los contratos relacionados con esta actividad deberán ser registrados en la Procuraduría. Para el efecto se remitirá al reglamento respectivo.

CAPÍTULO III

DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

ARTICULO 59. Prestadores de Servicios. Para los efectos de esta Ley se debe de entender que la misma es aplicable a todas las entidades, bancarias, financieras, de seguros, de depósitos generales y cooperativas de ahorro y crédito y otras que se dediquen a la prestación de este tipo de servicios, que tengan relación directa o indirecta con los usuarios de las mismas, en todas sus relaciones contractuales y siempre que las Leyes específicas no contengan disposiciones contrarias a esta Ley.

Para los análisis correspondientes la Procuraduría se apoyara con los convenios realizados con la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de la Facultad de Ciencias Económicas y contará con pasantes en las áreas de Economía, Auditoría realizar los análisis correspondientes análisis.

CAPÍTULO IV

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

ARTÍCULO 60.- Compras Electrónicas. Toda relación contractual entre proveedores y consumidores que se origine mediante sistemas electrónicos y todo tipo de tecnología, deberá regirse por lo menos con las siguientes exigencias:

1. El proveedor bajo su responsabilidad personal, utilizará la información proporcionada por el consumidor con estricta confidencialidad, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o a requerimiento de autoridad judicial.
2. El proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar su seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a este, previamente a la celebración de la transacción los mecanismos o procedimientos para el resguardo de la confidencialidad.
3. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los bienes o servicios, por lo que deberá cumplir íntegramente lo relativo a las disposiciones sobre la información y publicidad de los productos y servicios que ofrezca, mismos que se encuentran contenidos en la presente Ley.
4. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información, sobre los términos, condiciones, costes, todo tipo de pago adicional, en su caso, forma de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor.
5. El proveedor respetara la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos o servicios que desea, así como la de no recibir avisos comerciales, sin su previo consentimiento.
6. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicidad que no proporcionen al consumidor toda la información veraz, clara y suficiente sobre los bienes o servicios ofrecidos, en especial tratándose de practicas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, con necesidades específicas,

incorporando los mecanismos necesarios que adviertan cuando la información no sea apta para esos sectores de la población. Para lograr el cumplimiento de esta disposición la Procuraduría podrá monitorear permanentemente los medios utilizados, así como tomar todas las medidas que considere oportunas y adecuadas.

CAPÍTULO V DE LAS GARANTÍAS

Artículo 61. Garantías. La expresión “garantizado” o “garantía” o cualquier frase, Leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en que consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

Artículo 62. Condiciones de la garantía. Cuando el consumidor o usuario adquiera un bien nuevo, usado o reconstruido, el proveedor deberá extender un certificado de garantía de uso o funcionamiento con los requisitos señalados en el artículo anterior. Los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico, adecuado y el suministro de partes y repuestos, sin costo adicional para el consumidor o usuario, mientras dure la garantía.

ARTÍCULO 63.- Condiciones. Las garantías ofrecidas por los proveedores de bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo. El texto deberá incluir: Las condiciones, formas y plazos de la garantía de que se trate, los términos de funcionamiento de la misma, las responsabilidades y compromisos que asume el proveedor, las obligaciones del consumidor, la forma en que debe hacerse efectiva la garantía, las condiciones de uso del bien o servicio y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y la cumplirán. La póliza deberá entregarse al consumidor al momento de recibir éste el bien o servicio de que se trate.

ARTÍCULO 64.- Omisión. Cuando en el producto o servicio no se especifiquen los requisitos establecidos en el artículo anterior, se entenderá que la garantía es por un año como mínimo, si el producto fuere pagado al contado. Si fuere pagado a plazos, la vigencia de la garantía se extenderá por el plazo del crédito se que se trate, más seis meses adicionales.

ARTICULO 65. Obligaciones de Proveedores. Los proveedores deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y repuestos, así como del servicio de reparación, mientras la garantía se encuentre vigente.

Los consumidores pueden optar por solicitar la restitución del bien o servicios, la rescisión del contrato o la reducción del precio, y en cualquier caso, la bonificación o compensación, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella. Cuando el consumidor opte por la rescisión del contrato, el proveedor sin trámite alguno tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado, sin perjuicio de que el consumidor pueda requerir si fuera el caso el pago de los daños y perjuicios que pudieron ocasionar, reclamo que deberá ventilarse ante el

órgano jurisdiccional competente. En caso de que el consumidor opte por la restitución del bien o servicio, el proveedor estará también obligado a efectuarla sin trámite alguno.

ARTICULO 66. Plazo de Reparación. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas en virtud de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará nuevamente la garantía respecto de las piezas y repuestos y continuará con relación al resto. En el caso de la restitución del bien, se entenderá que la garantía inicia desde el momento en que el consumidor adquiere el nuevo bien.

ARTICULO 67. Acreditación. Cuando el consumidor acuda a la Procuraduría fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar fehacientemente que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo.

CAPÍTULO VI PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTICULO 62. Obligaciones. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos dichos servicios.

En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles.

ARTICULO 63. Servicio de Reparación. Si el servicio fuera de mantenimiento, reparaciones de bienes, el proveedor deberá especificar en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la descripción del bien a reparar o trabajo a realizar en caracteres grandes.

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

ARTICULO 64. Personas dedicadas a reparación. Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y repuestos nuevos y apropiados para el bien de que se trate, salvo que el consumidor autorice expresamente que se utilicen usados, por medio de documento escrito y firmado por el consumidor y usuario. Lo cual deberá quedar constancia en la factura respectiva.

ARTICULO 65. 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 66. Garantía del Servicio. En todo caso el consumidor podrá reclamar el desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso de mantenimientos preventivos o reparaciones dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si la Procuraduría estima que es procedente el reclamo, ordenará se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto la devolución de lo pagado por éste al proveedor, sin perjuicio de que el

consumidor pueda reclamar los daños y perjuicios que se deriven del mal servicio, reclamo que deberá ventilarse ante el órgano jurisdiccional competente.

ARTICULO 67. Abandono de bienes. Se tendrán por abandonados a favor del proveedor de los servicios, los bienes entregados para su reparación, cuando no sean reclamados por el consumidor o usuario en el plazo de un año, salvo acuerdo en contrario o causas de fuerza mayor que imposibiliten al consumidor o usuario presentarse a retirar el bien. En todo caso después de 30 días de no retirarse el bien, el proveedor podrá requerir el pago de la reparación, almacenaje y custodia del mismo, previo a su retiro, pero la cantidad a cobrar por el almacenaje y custodia, no podrá exceder el ciento por ciento del valor de la reparación, salvo bienes que por su naturaleza ameriten tratamiento especial. El proveedor deberá informar siempre por escrito estas condiciones en caracteres grandes y claros.

CAPÍTULO VII SERVICIOS PÚBLICOS

ARTICULO 68. Precios. Para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se observará lo regulado en las Leyes específicas correspondientes a cada servicio. La Procuraduría será garante de la regulación de precios por el libre mercado.

ARTICULO 69. Crisis Económica. En estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico nacional la Procuraduría de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, podrá intervenir en los precios en consulta con el sistema nacional del consumidor, solo cuando por una crisis económica, se generen daños a la economía familiar en productos de canasta básica, integrándose esta por alimentos, vivienda, transporte, educación, recreación, salud, comunicación y otros que se determinen vulnerables.

Par los análisis correspondientes la Procuraduría se apoyara con los convenios realizados con la Universidad de San Carlos de Guatemala a través de la Facultad de Ciencias Económicas y contará con pasantes en las áreas de Economía, Auditoría realizar los análisis correspondientes a costos y análisis económico.

ARTICULO 70. Instrumentos y unidades de medición. La Procuraduría deberá intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, debiendo establecer un sistema de verificación periódica sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de servicios. Para el efecto, la Procuraduría deberá coordinar estas actividades con el ente nacional responsable de la metrología del país o del servicio de que se trate, pero en el caso de que éstos no actúen, la Procuraduría quedará facultada para hacerlo.

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

Para los diferentes programas que establezca la Procuraduría se apoyará con el convenio celebrado con la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de sus diversas facultades de ingenierías.

ARTICULO 71. Facturación de consumo excesivo. Cuando una entidad o empresa de servicio público, facture en un importe que exceda en un cincuenta por ciento el promedio de consumo efectivo del usuario en los doce meses inmediatos anteriores, se presume error en la facturación. En tal caso, el consumidor o usuario deberá abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio, amparado por una resolución judicial cautelar solicitada por la Procuraduría a juez competente.

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

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

ARTICULO 72. Indemnización. En el caso que la empresa prestadora reclame el pago de una suma indebida al consumidor, la misma deberá indemnizarlo acreditando a favor de éste una cantidad idéntica a la reclamada indebidamente, la que deberá hacerse efectiva a partir de la factura inmediata siguiente.

ARTICULO 73. Cumplimiento de Obligaciones. Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, agua potable, telecomunicaciones, o aquellos que la procuraduría establezca, el sólo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

ARTICULO 74. Calidad en el Servicio Público. La Procuraduría queda obligada a mantener programas de trabajo que garanticen la adecuada atención de usuarios en los servicios públicos. Así como la prestación de servicios en el Estado. La forma como se realizará quedará establecida en el reglamento correspondiente.

Para los diferentes programas que establezca la Procuraduría se apoyará con el convenio celebrado con la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de sus diversas facultades y escuelas específicas de Administración de Empresas, Trabajo Social y otras que se hagan necesarias.

CAPÍTULO VIII DE LOS TIEMPOS COMPARTIDOS

ARTICULO 75. Contrato. La venta o pre-venta de un servicio de tiempo compartido sólo tendrá efectos jurídicos cuando el contrato esté debidamente registrado y autorizado en la Procuraduría.

ARTICULO 76. Contenido del Contrato: Para su registro y validez el contrato debe contener:

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

CAPÍTULO IX DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

ARTICULO 77. Contrato de Adhesión. Todo contrato de adhesión celebrado en la República de Guatemala, para su validez, deberá estar escrito en idioma español, con tipo de letra legible y clara, como mínimo diez puntos y además no podrá incluir prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones in equitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que violen las disposiciones de esta Ley. Así mismo no deberá hacerse relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción.

CAPITULO X DE LA VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA

ARTICULO 78. Inspectorias. La Procuraduría practicará la verificación y vigilancia que sean necesarias a través de las inspectorías que para tal efecto deberá crearse y cuyas funciones quedaran establecidas en el reglamento correspondiente.

ARTICULO 79. De las verificaciones y monitoreos. La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta Ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados, están obligados a

permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

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

ARTICULO 80. Denuncia. Cualquier persona individual o jurídica, nacional o extranjera podrá denunciar ante la Procuraduría, sus dependencias o funcionarios las violaciones a las disposiciones de esta Ley, denuncia que podrá hacerse por cualquier medio, pero en todo caso el denunciante debe de indicar su nombre, residencia o lugar para recibir notificaciones, la relación de los hechos que denuncia y la ubicación del denunciado.

ARTICULO 81. Coordinación. La Procuraduría podrá requerir la intervención de cualquier otra entidad del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y Usuario que tenga relación con el hecho denunciado, y éstas quedan obligadas a prestárselo, a efecto de basar la verificación o vigilancia con criterios técnicos adecuados, y en su caso podrá tomar las muestras necesarias para los análisis o muestreos que considere oportunos.

ARTICULO 82. Acreditación. La verificación o vigilancia de que se trate deberá ser acreditada por los funcionarios de la Procuraduría ante el proveedor con la orden emitida por la Procuraduría, la cual deberá ser exhibida y entregada a éste. Si éste se negare a recibirla, tal circunstancia se asentará en el acta respectiva, en la cual deberá hacerse constar todos los pormenores de la diligencia.

ARTICULO 83. Información. Cuando con motivo de una verificación o vigilancia se detecten violaciones a esta Ley y demás legislación aplicable, se podrá ordenar que se informe al público en general sobre los vicios de los que adolecen los bienes o productos que ofrece el proveedor objeto de la verificación o vigilancia.

CAPITULO XI PROGRAMAS DE TUTELA

ARTICULO 84. Programas de tutela. La Procuraduría representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario. Para ser operativa la función de protección antes indicada, la Procuraduría deberá implementar los siguientes programas:

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

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

ARTICULO 85. Áreas de Investigación. Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con más énfasis las áreas siguientes:

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

CAPÍTULO XII DE LAS INFRACCIONES

ARTICULO 86. Infracción. Las infracciones a las disposiciones de la presente Ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente título, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir.

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

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

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

CAPÍTULO XIII DE LAS SANCIONES

ARTICULO 87. Sanciones. Para los efectos de esta Ley cometen infracción los sujetos descritos en el artículo 134 que infrinjan las disposiciones en ella contenidos, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con dolo o culpa, causando menoscabo al consumidor o usuario.

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

ARTÍCULO 88. Multas. Las multas serán calculadas en Unidades de Multas Ajustables (UMAS), las cuales serán equivalentes al doble del salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas.

ARTICULO 89. Multas para infracciones Leves. Las infracciones calificadas como leves en la presente Ley serán sancionadas con multa de veinte a cuarenta UMAS.

ARTICULO 90. Multas para infracciones Graves. Las infracciones calificadas como graves en la presente Ley serán sancionadas con multa de cincuenta a setenta y cinco UMAS.

ARTICULO 91. Multas para infracciones Gravísimas. Las infracciones calificadas como gravísimas en la presente Ley serán sancionadas con multa de cien a doscientas cincuenta UMAS

ARTICULO 92. Criterios para la determinación de la Multa. Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

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

ARTICULO 93. Apercibimiento Escrito. Consiste en realizar una llamada de atención en forma privada al proveedor con el propósito de que éste enmiende las razones por las cuales se le impone la sanción. El mismo lo formulará el funcionario o empleado de la Procuraduría debidamente autorizado.

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

ARTICULO 94. Apercibimiento Público. Consiste en realizar una llamada de atención al proveedor a través de cualquier medio de comunicación masiva, cuyo coste deberá ser satisfecho por el infractor.

El apercibimiento público deberá imponerse necesariamente al proveedor que haya cometido infracción calificada por esta Ley como gravísima, sin perjuicio de la multa correspondiente.

También podrá imponerse al proveedor que haya cometido infracción calificada como grave, tomando en consideración la magnitud de la infracción y los criterios establecidos en la presente Ley.

ARTICULO 95. Medidas Precautorias. La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios:

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

ARTICULO 96. Decomiso y destrucción de mercadería. Si como consecuencia de una denuncia hecha por particulares o por el procedimiento de verificación o vigilancia impulsado por la Procuraduría, se determine que un proveedor pone a disposición del público mercadería vencida, no identificada, deteriorada o que de cualquier manera pueda significar riesgo para el consumidor, la Procuraduría, una vez agotado el debido proceso y si procede, deberá ordenar el decomiso y destrucción de la mercadería, sin perjuicio de las demás sanciones a imponer.

ARTICULO 97. Cierre de establecimientos. En caso de que las infracciones gravísimas resulten de impacto social y atendiendo a los criterios de: a) riesgos para la salud; b) cuantía del daño causado; c) grado de culpabilidad, la procuraduría deberá abstenerse de imponer sanción pecuniaria y ordenará el cierre temporal o definitivo del establecimiento de que se trate de acuerdo a las circunstancias del hecho.

ARTICULO 98. Reincidencia. Existe reincidencia cuando una persona individual o jurídica, incurra en una infracción de la misma naturaleza y por la cual ya ha sido sancionado, en cuyo caso la sanción a imponer se cuadruplicará.

ARTICULO 99. Reparación, restitución, reposición o devolución. Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados y de otras sanciones que se desprendan de la infracción cometida, cuando proceda, el consumidor o usuario, previa devolución al

proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o devolución de la cantidad pagada.

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

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

ARTICULO 100. Reposición de productos. Los productos que los proveedores, siendo estos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores o usuarios y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán ser restituidos inmediatamente contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo, así mismo, de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o devolución, si los hubiere, y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra le fuere imputable. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que procediere aplicarles, si de los hechos se desprende que se incurrió en alguno de los supuestos considerados como infracciones en la presente Ley.

ARTICULO 101. Destino de las Multas. Los recursos económicos que ingresen a la Procuraduría por concepto de multas, serán asignados a los fondos privativos de la misma, la cual deberá destinarlos a sus programas permanentes de educación al consumidor y al pago de las publicaciones en los medios de comunicación, relacionados con la imposición de los apercibimientos públicos que procedan.

ARTICULO 102. Exención de Responsabilidad. El cumplimiento del arreglo alcanzado entre el proveedor y consumidor, en la mediación, conciliación o en cualquier otro momento antes de dictarse la resolución que ponga fin al procedimiento, quedando contenido en acta levantada ante las partes, siendo este título ejecutivo para poder reclamar posteriormente cualquier incumplimiento por parte del proveedor, excluye la responsabilidad administrativa del proveedor, si se trata de intereses individuales, no así si la infracción cometida por éste persiste frente a otros consumidores o usuarios poniéndolos en riesgo. En tal caso, se continuará con el procedimiento administrativo.

ARTICULO 103. Sanciones a los consumidores o usuarios. Siempre que los consumidores o usuarios incurran en violaciones a lo negociado o pactado con los proveedores o prestadores de servicios y tal circunstancia pueda ser comprobada por éstos, podrán ser sancionados de acuerdo con lo establecido por el propio contrato o negociación de que se trate, pero en todo caso deberá garantizarse el derecho del consumidor o usuario a ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o legal que corresponda.

ARTICULO 104. Registro de Sanciones. La Procuraduría deberá llevar un registro de todas las sanciones que imponga y que hayan causado firmeza, para los efectos del control de la reincidencia.

TITULO V

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES ESPECIALES

ARTICULO 105. Requisitos de la denuncia. El consumidor o usuario que se considere agraviado podrá plantear su denuncia llenando el formulario proporcionado por la Procuraduría o por cualquier otro medio, en el cual expresará el motivo de la queja, sus datos personales, lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado, o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

ARTICULO 106. Centro de Recepción de Llamadas. La Procuraduría contará en su sede central y en sus delegaciones departamentales con un centro de recepción de llamadas telefónicas a través de la cual los consumidores o usuarios podrán plantear sus quejas o reclamos.

Se deberá instalar una línea de atención al Consumidor y Usuario gratuita.

CAPÍTULO II

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

ARTICULO 107. Presentación de la denuncia. Cuando la denuncia se presente en forma personal, la misma deberá ser admitida por el receptor de la Procuraduría, siempre y cuando se cumplan por parte del consumidor o usuario con los requisitos establecidos en esta Ley.

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

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

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

Para realizar las asesorías que el consumidor o usuario necesita, la Procuraduría en base al convenio suscrito con la Universidad de San Carlos de Guatemala y la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, se coordinará la práctica de pasantes.

ARTICULO 108. Verificación. El receptor de quejas deberá verificar si con la denuncia se acompañan los documentos con los que el denunciante acredita su derecho de reclamo. En caso negativo se comunicará por cualquier medio con el denunciante a efecto de informarle que es imperativo presentarlos.

ARTICULO 109. Análisis. Posteriormente el expediente es trasladado al analista de quejas, quien determinará en virtud de los parámetros siguientes, si la queja es procedente o no: a) que el acto jurídico se realice entre proveedor y consumidor o usuario; b) se trate de personas naturales o jurídicas; c) si el objeto de la queja esta normado en Leyes especiales; d) si deviene de una relación de servicio público con legislación específica; e) si la queja deviene de un servicio personal prestado en virtud de una relación laboral, o servicios profesionales o técnicos con título facultativo.

ARTICULO 110. Desestimación. El analista en caso de considerar que la denuncia no es procedente la desestimará y providenciará a su superior inmediato, razonando los motivos en que funda su decisión.

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

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

ARTICULO 111. Investigación Previa. Siendo procedente la denuncia, el Analista remite a la Dirección de Verificación y Vigilancia el expediente, si el caso lo amerita, a efecto de realizar las investigaciones de campo correspondientes a cada caso, acudiendo a las entidades y órganos que procedieren, y todas las demás entidades estatales o privadas que puedan tener relación con la queja planteada, emitiendo opinión en un informe circunstanciado dentro del plazo de cinco días de haber recibido el expediente, dirigido al director de la Dirección de Servicios al Consumidor y Usuario.

ARTICULO 112. Inicio del Procedimiento. El Director de la Dirección de Servicios al Consumidor designará a un conciliador a efecto de que este inicie y tramite el procedimiento administrativo correspondiente.

ARTICULO 113. Citación. El Conciliador procederá a citar a la audiencia conciliatoria respectiva, dentro del plazo de diez días, contados desde el momento de recibida la denuncia, notificando a las partes tres días antes como mínimo a la fecha en que se celebre la audiencia, en la cual necesariamente el conciliador deberá proponer a las partes fórmulas de arreglo a la controversia, estudiando para el efecto con antelación el expediente relacionado.

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

ARTICULO 114. Conciliación. Si en la audiencia hubiere arreglo, el conciliador faccionará el acta respectiva en presencia de las partes, haciendo constar la aprobación del convenio, que deberá ser firmado en el acto por todos los que intervengan y el Jefe del Departamento, entregándose una copia de la misma a los interesados.

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

ARTÍCULO 115. Segunda Audiencia. De no haber conciliación, en el mismo acto se notificará a las partes la fecha en que se realizará la segunda audiencia, que regula la esta Ley, a efecto de que en ésta ofrezcan sus medios de prueba o se sometan al arbitraje de consumo.

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

ARTICULO 116. Remisión a Jurídico. Posteriormente el departamento de Servicios al Consumidor, mediante informe circunstanciado traslada el expediente al Departamento Jurídico quien diligenciará la prueba ofrecida dentro del plazo de los diez días siguientes de recibidos los autos. Este departamento para mejor fallar podrá solicitar apoyo al departamento de Verificación y Vigilancia así como ordenar los peritajes que considere oportunos.

ARTICULO 117. Resolución. Una vez diligenciada la prueba, el Departamento Jurídico remitirá todo lo actuado a la Comisión Sancionadora a efecto de que ésta en base a las pruebas recabadas, dentro del plazo de cinco días, emita la resolución que en derecho corresponda, sancionando o liberando de responsabilidad a la parte denunciada. Esta resolución deberá ser firmada por los cuatro miembros de la comisión y el Secretario de la misma que autoriza.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO DE OFICIO

ARTICULO 118. Plan de Verificación. La Procuraduría a través del departamento de Atención y Vigilancia elaborará un plan anual que contemple la verificación del cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores y en caso determinare infracciones a la Ley iniciará de oficio los procedimientos administrativos para imponer las sanciones correspondientes.

ARTICULO 119. Conocimiento de Oficio. Para los casos de que el Departamento de Verificación y Vigilancia tenga conocimiento de oficio, en virtud de sus funciones propias, de infracciones que contempla esta Ley, se faccionará el acta respectiva que deberá ser firmada por el verificador y el Director de esta dirección, quien a través de un informe circunstanciado la remitirá a la Dirección Jurídica quien notificará y citará al presunto infractor para oírlo y recibir las pruebas de descargo si las tuviera.

ARTICULO 120. Diligenciamiento. Una vez oído al presunto infractor y diligenciado la prueba por él ofrecida se dictará la resolución que en derecho corresponde, la cual deberá ser firmada por el Director del Departamento Jurídico con el visto bueno del Procurador o en su defecto por uno de los Sub-Procuradores.

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

CAPÍTULO IV APLICACIÓN DE SANCIONES

ARTICULO 121. Competencia. La aplicación de las sanciones establecidas en esta Ley corresponde a la Procuraduría, independientemente de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y cuyo conocimiento y persecución corresponda a los órganos jurisdiccionales competentes, previa denuncia que deberá presentar el Procurador ante el Ministerio Público, para que se promueva la persecución penal.

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

ARTICULO 122. Aplicación. Si agotada la vía administrativa, la parte a la que se le hubiere impuesto alguna sanción, no recurre a recurso alguno de esta Ley, la resolución sancionadora quedará firme y se le procederá de la siguiente forma:

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

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

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

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

TITULO VI
DE LAS IMPUGNACIONES

CAPITULO ÚNICO

IMPUGNACIONES ADMINISTRATIVAS Y JURISDICCIONALES

Garantiza el derecho de defensa que establece la constitución.

ARTICULO 123. Recursos. Las resoluciones de la Procuraduría que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través del recurso de reposición, el que se regirá en su forma y plazos por lo establecido en Ley de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 124. Proceso de lo Contencioso Administrativo. En contra de lo resuelto por la Procuraduría, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

TITULO VII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS

ARTICULO 125. Vigencia. El presente Acuerdo entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

PALACIO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL DIA _____ DEL AÑO DOS MIL NUEVE.