

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE LOS
PROBLEMAS NACIONALES

**LA SITUACIÓN DEL CONSUMIDOR, LOS NIVELES DE
COMPETITIVIDAD Y SU IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL EN
GUATEMALA**

(Situación de las iniciativas de ley de Procuraduría del Consumidor y Ley Antimonopolios)

Lic. Gilberto Robledo

Guatemala, octubre de 2009

Contenido

Introducción	1
CAPITULO I	4
LA HISTORIA Y POLITICA ECONOMICA EN GUATEMALA	4
Aspectos históricos.....	4
El Proceso de Industrialización en Guatemala	6
La industrialización en el periodo revolucionario	8
La industrialización en el periodo Postrevolucionario	11
CAPITULO II	14
LA COMPETITIVIDAD DE LA ECONOMICA NACIONAL Y LA SITUACION DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA.....	14
Políticas de competitividad en Guatemala	14
Marco legal de la competitividad.....	17
La situación del consumidor.....	18
Reseña de la situación del Consumidor en Guatemala.....	28
Marco legal respecto a la protección del consumidor.....	29
CAPITULO III	31
LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO 6 -2003.....	31
Elementos esenciales del Decreto 6-2003	32
Artículos relevantes del Decreto 6-2003.....	33
Evaluación del Decreto 6-2003	38
CAPITULO IV	42
PROPUESTA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS 3871	42
Elementos sustantivos de la Iniciativa 3871	42
Artículos relevantes de la Iniciativa 3871	43
Evaluación de la Iniciativa de Ley -3871.....	47

CAPITULO V	50
INICIATIVA DE LEY 3888	50
Elementos sustantivos de la iniciativa de ley 3888	50
Artículos relevantes de la Iniciativa 3888,	51
Evaluación de la iniciativa 3888	58
CAPITULO VI	61
PROPUESTA DEL FORO MULTISECTORIAL	61
Elementos sustantivos de la propuesta del Foro	61
Artículos relevantes de la propuesta del Foro	62
Evaluación de la propuesta del Foro Multisectorial.....	70
CAPITULO VII	72
ELEMENTOS DE UNA PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA PROCURADURIA DEL CONSUMIDOR... 72	
Elementos sustantivos de la propuesta del IPNUSAC	72
CAPITULO VIII	76
POLÍTICAS DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA	76
Aspectos sustantivos Iniciativa de Ley 2403 Defensa de la Libre Competencia.	77
Aspectos sustantivos Iniciativa de Ley 3003 Ley para la Custodia de la Libre Competencia	79
Obstáculos para la aprobación de la Ley de Competencia	82
CAPITULO IX	84
ELEMENTOS DE LA PROPUESTA DE LEY DE COMPETENCIA DEL IAPNUSAC	84
Conclusiones y recomendaciones	88
Conclusiones	88
Recomendaciones	91
Bibliografía	93
Anexos	95
Tabla comparativa de sobre las propuestas de Ley de creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario	96

Introducción

El estudio de la situación del consumidor y los niveles de competitividad y su impacto social y económico en Guatemala, surge como una preocupación de la Universidad de San Carlos de Guatemala para dotar a la población de un marco jurídico que le permita velar por sus derechos económicos. En ese contexto se pretende fundamentar las propuestas de Ley para la Creación de la Procuraduría del Consumidor y la Ley Antimonopolios, para la sociedad guatemalteca cuente con los instrumentos jurídicos para la defensa de sus derechos ante la insuficiencia de la economía de mercado.

Una advertencia necesaria es que el análisis que se realiza en la presente investigación sobre la Ley de Creación de la Dirección de Atención al Consumidor, y de las Iniciativas de Ley relacionadas con la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, así como de la propuesta presentada por el Foro Multisectorial a la Comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República, es un análisis sobre la viabilidad política de su aprobación, así como los retos y desafíos que se enfrentarían para su implementación.

En ese sentido no es un análisis jurídico, sino que representa un análisis comparativo de las propuestas sustantivas contenidas en cada una de las iniciativas de ley, mostrando los elementos comunes de las mismas, así como las diferencias existentes. Este análisis permitió construir una propuesta que recoge los elementos fundamentales de las iniciativas, para sugerir la aprobación de una Ley que sea beneficiosa para toda la población.

En la primera parte se hace un desarrollo histórico del surgimiento de los grandes grupos económicos en Guatemala, los cuales han sido favorecidos por la promulgación de leyes por parte de diferentes gobiernos para facilitar los procesos

de acumulación de capital, situación que les permitió construir emporios agroindustriales, que en algunos momentos determinaron la vida económica y política del país.

En el Capítulo II se aborda el tema de las políticas de competitividad implementadas en Guatemala, especialmente con la Creación del Programa Nacional de Competitividad, el cual por cierto no cuenta con un marco jurídico que le permita incentivar nuevas inversiones nacionales y extranjeras. La Constitución Política de la República en sus artículos 43, 119 y 130 facilita la competitividad e impide la existencia de monopolios; sin embargo no existe una ley específica en materia de antimonopolios.

En el capítulo III se analizan los aspectos sustanciales de la Ley de creación de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), Decreto 6-2003 focalizando que en el Artículo 107 de la misma se establecía que un plazo de cinco años sería sustituida por la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario. También se hace una referencia de los logros alcanzados por esta institución y de las debilidades enfrentadas por la misma.

En el Capítulo IV se estudia la propuesta desarrollada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, la cual se sintetiza en la Iniciativa de Ley 3971, siendo la primera entidad que se preocupa por la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, elaborando una propuesta que plantea una entidad independiente conformada por una Junta Directiva con autonomía funcional, presupuestaria y administrativa que velará por la defensa de los derechos de los consumidores.

En el Capítulo V se presenta la propuesta 3888, elaborada por la Comisión del Consumidor del Congreso de la República, la cual toma los elementos fundamentales del Decreto 6-2003 y de la Iniciativa de Ley 3871 y plantea una propuesta en la elimina el carácter supletorio de la misma, crea el Sistema

Nacional de Defensa del Consumidor, define un proceso de descentralización a través de los Consejos de Defensa Departamental y Municipal de los consumidores y usuarios.

En el Capitulo VI se analiza la propuesta consensuada al interior del Foro multisectorial, estableciendo que a la fecha existen 30 Artículos, en los que no se pusieron de Acuerdo, algunos de los cuales se encuentran relacionados con elementos fundamentales sobre la visión del papel que juegan en una economía de mercado tanto consumidores como proveedores.

En el Capitulo VII se desarrollan los elementos que contienen una propuesta realista de Ley de Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario, elaboradas en el marco del proceso de investigación y análisis de las diferentes iniciativas presentadas a la fecha.

En el Capitulo VIII se presentan las propuestas de Ley de Competitividad en Guatemala, las cuales crearían un clima de negocios adecuado para incentivar la competitividad de nuestra economía, por medio de la generación de nuevas inversiones nacionales y extranjeras. En el contenido de estas iniciativas se encuentra inmerso el tema de los antimonopolios, los cuales se encuentran prohibidos en Guatemala, según mandato constitucional, pero que no cuentan con el marco legal específico que restrinja su funcionamiento, a pesar que la historia económica del país evidencia el poder que han detentado los grupos económicos monopólicos, en la vida económico, política y social de la Nación.

Finalmente a manera de propuesta se desarrollan los elementos que a juicio del Instituto de Análisis e Investigación de los Problemas Nacionales de la Universidad de San Carlos, debe contener una Iniciativa de Ley que promueva la competitividad y limite la existencia de monopolios en la economía guatemalteca.

CAPITULO I

LA HISTORIA Y POLITICA ECONOMICA EN GUATEMALA

Aspectos históricos.

Para explicar la situación en la que se encuentra en la actualidad el consumidor en Guatemala, es necesario hacer una breve descripción de las características que tiene el modelo de desarrollo implementado en el país a finales del Siglo XIX, el cual con algunas variantes se encuentra sustentando en la producción agropecuaria para la exportación.

La incorporación de la economía guatemalteca al mercado mundial se realizó a través de la producción de materias primas generadas en el sector primario de la economía, especialmente el añil y la cochinilla. Sin embargo, fue en el periodo liberal en donde se sentaron la bases del modelo agroexportador, especialmente con la producción de café. Este producto requería de grandes extensiones de tierra, presentando como principales características la utilización de diversas formas de trabajo asalariado y la producción para el mercado internacional, situación que requirió la intervención del Estado para que los empresarios vinculados a la producción de café desarrollaran un proceso de acumulación de capital por medio de la expropiación de tierras.

El desarrollo que tuvo el capitalismo en el agro guatemalteco, fue una consecuencia directa de la división internacional del trabajo, existente en ese periodo de la historia, siendo el mecanismo por medio del cual Guatemala, se vinculó al comercio mundial, derivado de su condición de país dependiente y

productor de materias primas utilizados por los países capitalistas dominantes a finales del siglo XIX.

Los liberales realizaron una reforma agraria, que tuvo por objeto de tener la propiedad de las tierras comunales de los indígenas, especialmente aquellas de la boca costa y del altiplano que eran apropiadas para el cultivo del café. Propiciaron la introducción del cultivo del banano guineo, para diversificar la agricultura de exportación. Esta reforma agraria consistió en la expropiación de las tierras comunales, y su conversión en grandes extensiones de tierra orientadas principalmente al cultivo del café, buscando el desarrollo agrario de Guatemala. Esta política permitió concentrar el factor tierra en pocas manos, lo que según Julio Castellanos Cambranes¹ tuvo las consecuencias siguientes:

- El surgimiento del latifundismo moderno en Guatemala
- La consolidación de una nueva clase de grandes terratenientes y agroexportadores
- Una mayor diferenciación económica y social en el medio rural;

Para lograr el desarrollo de la agricultura en Guatemala, los liberales realizaron una serie de cambios jurídico institucionales con el propósito de eliminar los obstáculos que impedían el libre acceso a las tierras, especialmente por el poder que habían acumulado durante los años anteriores la iglesia católica, así como tener acceso a las tierras comunales indígenas, las cuales eran necesarias para consolidar el proyecto económico liberal, el cual pretendía transformar las propiedades precapitalistas en unidades productoras que pudieran ser fácilmente incorporadas a un modelo capitalista en agro guatemalteco, en vías de formación.

¹ Ver Tendencias del desarrollo agrario en el Siglo XIX de Julio Castellanos Cambranes.

El Proceso de Industrialización en Guatemala

Es necesario hacer mención que en el periodo liberal se sentaron las bases del proceso de industrialización de Guatemala; sin embargo, su desarrollo fue muy lento y se encontraba orientado a la producción de artículos de consumo nacional para satisfacer principalmente la demanda interna. Cabe recapitular que en el periodo liberal se implementaron entre otras las siguientes reformas: En el transporte los liberales introdujeron el ferrocarril, primero sobre el océano Pacífico y algunos años después sobre el Atlántico; fundaron y mejoraron puertos, San José en el Pacífico y Puerto Barrios por el Atlántico; crearon el primer banco estatal y permitieron la creación de bancos privados, nacionales y extranjeros. Implementaron el sistema educativo público, obligatorio y gratuito para ir formando los cuadros administrativos, técnicos y políticos que pudieran tomar cuenta de un Estado a su servicio; estatizaron las propiedades de la iglesia Católica, utilizándolas para la ampliación de los servicios del Estado.

Bajo los auspicios del régimen liberal se manifestó el surgimiento de las primeras industrias en Guatemala, lo cual se puede considera como la epata inicial de la industria nacional, teniendo el siguiente orden cronológico:

- 1879 Cementos Novella surge en 1879
- 1884 Fabrica de tejidos Cantel
- 1888. Cervecería Centroamericana

Como se puede observar algunos de los principales grupos del poder empresarial en Guatemala, surgieron en el periodo liberal, teniendo connotaciones especiales. Estos grupos industriales inicialmente emergen en la periférica del proceso modernizador liberal, debido a que la mayoría de las reformas implementadas por el régimen liberal se encontraban orientadas a facilitar la producción y exportación

de café. Los finqueros principales beneficiarios de la reforma liberal realizaron inversiones en el comercio, la construcción del ferrocarril, la banca y algunas pequeñas industrias.

El gobierno promovió la inversión industrial ofreciendo estímulos fiscales y oportunidades comerciales con el propósito de incentivar la diversificación económica. Las inversiones realizadas en carreteras, bancos, puertos y energía eléctrica, sirvieron para atender las necesidades inmediatas de la industria del café. Paul Dosal² expresa que los prominentes miembros de la oligarquía guatemalteca realizaron inversiones en la tostadura de café, ingenios de azúcar, ganado pura raza, bancos ferrocarriles, energía eléctrica e industria de bienes de consumo, evidenciando un espíritu emprendedor, definiendo una base diversificada del modelo agroexportador, creándose en este periodo la base de la elite guatemalteca contemporánea.

El hilo conductor de la exposición del proceso de industrialización en Guatemala, en la presente investigación, es fundamentar como los grupos del poder oligárquico amasaron grandes fortunas con el apoyo del proyecto liberal. En otras palabras, los grupos liberales utilizaron las estructuras del Estado, para promover políticas que permitieran su enriquecimiento, las cuales iban acompañados de un cuerpo jurídico legal que validaría sus acciones. Todos los gobiernos liberales desde Barrios hasta Ubico promovieron y protegieron a la industria nacional, por medio de incentivos fiscales y barreras arancelarias,

Según Dosal, con el Decreto Arancelario de 1924 el gobierno favoreció a la industria cementera, debido a que no permitió el libre ingreso de cemento. Fue partir de 1924, que se abrió la importación de cemento, cuando ya estaba cimentada la fábrica de cemento, cubriendo una gran parte de la demanda nacional, el gobierno decretó el impuesto de medio centavo a la importación de

² Ver el ascenso de las elites industrial en Guatemala

cada kilogramo de centavo, lo cual era un monto considerable para promover el consumo del cemento Novella.

Las concesiones otorgadas por el Estado permitieron el desarrollo de las primeras industrias de Guatemala, tal es caso de Cantel y la Cervecería Centroamericana, ya que recibieron concesiones por diez años que les exoneraba de impuestos por importación de maquinaria y materia prima.

Bajo la protección del gobierno, Cantel se convirtió en el productor de textiles más grande de Centroamérica y la Cervecería Centroamericana logró el monopolio de la producción de cerveza, que aun conserva en la actualidad, con pocas variantes a pesar de los Tratados de Libre Comercio.

Lo anterior evidencia una política industrial del gobierno liberal que tendía a fomentar la creación de industrias nacionales, por medio de la adopción de medidas proteccionistas, como adopción de aranceles para la importación. Es necesario insistir en el hecho de que los grandes grupos industriales en Guatemala, crecieron al amparo de leyes aprobados por los gobiernos liberales, de los cuales eran también prominentes dirigentes. Por lo anterior se puede afirmar que los grupos del poder económico han determinado el rumbo de la historia económica del país, al extremo que la mayoría de los funcionarios de los Ministerios de Economía, Finanzas y del Banco de Guatemala, de los diferentes gobiernos en la centuria pasada han sido prominentes miembros de la cúpula empresarial.

La industrialización en el periodo revolucionario

El surgimiento del Estado moderno en Guatemala, se encuentra en el período de la revolución democrático burguesa del 44, debido a que con la caída del régimen conservador de Jorge Ubico, se crearon las bases para el desarrollo del capitalismo en el país, despojando del poder político y económico a la oligarquía

terrateniendo. El período 1944 -1954, comprende la revolución de octubre. Antes de este proceso Guatemala era un país dependiente de los de capitales transnacionales de los Estados Unidos y en menor grado del capital Alemán. En lo interno con una estructura económica arcaica, en el cual privaban relaciones semif feudales de producción y que estaba dirigido políticamente por una elite de terratenientes, la cual se valía de gobiernos tiránicos, conservadores y antipopulares.³

En lo económico el objetivo del proceso revolucionario de 1944 era destruir las relaciones semif feudales y de servidumbres prevalecientes en el campo, para sustituirlas por otras de corte capitalista. En el cumplimiento de lo anterior se dio gran importancia a la creación de infraestructura, caminos, carreteras, edificaciones, plantas eléctricas puentes, canales de riego, saneamiento ambiental construcción de escuelas, facilidades al transporte.

Otras medidas fueron la creación de los Ministerios de Economía y Trabajo, así la modernización del sector financiero con la creación del Banco Central de propiedad del Estado guatemalteco, acompañada de un fortalecimiento del Crédito Hipotecario Nacional, banco estatal que financiaba programas y proyectos de cultivos. Creación del Instituto de Fomento a la producción (INFOP).

El segundo gobierno de la revolución, le dio continuidad a la política nacionalista de su predecesor por medio de la aplicación del Decreto 900, Ley de la Reforma Agraria, buscando eliminar el latifundio y las relaciones semif feudales de producción, adjudicando tierras a los campesinos con el propósito de incentivar la creación y fortalecimiento del mercado interno.

Las medidas de política económica implementadas por la revolución del 44, especialmente en el periodo dirigido por Jacobo Arbenz, pretendían la

³ En su ensayo sobre la revolución del 20 de octubre de 1944 y sus proyecciones económico – sociales, Alfonso Bauer Paíz. Editado por el CEUR –USAC en octubre de 1994, advierte que para entender el fenómeno de la revolución guatemalteca de 1944 -1954, debe tomarse en cuenta el contexto histórico y la situación internacional prevaleciente en esa época, así como los sucesos naciones que le precedieron y los que se dieron posteriormente.

construcción y desarrollo de un modelo capitalista independiente, para lo cual implementaron tres grandes medidas:

- a) Reforma Agraria. Con esta ley se estaba promoviendo la modernización del agro guatemalteco, por medio de dotar de tierras al campesino, acompañado de un proceso de capacitación para el manejo de sus cultivos y crédito para el financiamiento de sus actividades productivas.⁴ Esta medida afectaba a la oligarquía terrateniente tradicional que habían cimentado sus fortunas al amparo de los dictadores militares de finales del siglo XIX y principios del siglo XX.
- b) La segunda acción tomada por el Presidente Arbenz fue planificar una red caminera, especialmente en la salida al Atlántico, con puerto nacional, para quebrar el monopolio de nuestras comunicaciones que detentaban desde medio siglo anterior la United Fruit Company (UFCO) y la internacional Railways of Central America (IRCA). La IRCA era una compañía subsidiaria de la UFCO Y llegó a ser propietaria exclusiva de las vías férreas de Centroamérica. En la práctica estas compañías transnacionales de capital norteamericano gozaban del privilegio de dirigir las políticas nacionales de comunicación del país con el comercio internacional. Estos privilegios fueron otorgados por los gobiernos anteriores, al extremo de que gozaban del usufructo de la red ferroviaria por 99 años.⁵ Adicionalmente, estas compañías transnacionales de capital norteamericano cobrarán los aranceles de importación y exportación al comercio exterior, sin entregar un centavo al erario guatemalteco.
- c) La tercera medida tomada por el segundo gobierno de la revolución fue realizar la construcción con fondos nacionales de una gran central eléctrica, la Hidroeléctrica de Jurún Marinalá, para garantizar la

⁴ Exposición realizada verbalmente al autor en julio de 1996, por el Licenciado Alfonso Bauer Paíz, encargado de la aplicación del Decreto 900 Ley de Reforma Agraria.

⁵ Dosal, Paul. El Ascenso de las elites industriales en Guatemala.

independencia nacional en esta rama, así para arrebatarse el monopolio energético a la Empresa Eléctrica Guatemalteca S.A., también de capital extranjero

Con los datos expuestos anteriormente se puede entender que las bases del proceso de industrialización y modernización de la economía guatemalteca, se encuentran en el periodo revolucionario de 1944 - 1954,⁶ cuando el presidente Arbenz en su discurso de toma de posesión, expresó abiertamente que los principales objetivos de su gobierno era convertir a Guatemala en un país capitalista moderno, situación por la cual era necesario transformar la economía predominante feudal, para alcanzar un país económicamente independiente y elevar el nivel de vida de la población. Las tres medidas económicas descritas anteriormente fueron el mecanismo por medio del cual se implementó el programa de gobierno del segundo mandato de la revolución del 44.

La industrialización en el periodo Postrevolucionario.

El proceso de industrialización en el periodo postrevolucionario, comienza en la década de los cincuenta, aunque su desarrollo es incipiente ya que se realiza por medio de pequeñas empresas de capital nacional. El periodo 1960 – 1970 representó un alto ritmo de crecimiento, especialmente en el producto industrial, el cual creció en el periodo a un ritmo anual del 8%,⁷ siendo determinado por la aplicación del modelo de sustitución de importaciones. Dado el bajo nivel de desarrollo de la industria guatemalteca su participación en el Producto Interno Bruto fue de 16.5%.

6 . Galich, Manuel. “Diez años de primavera (1944-1944) en el país de la eterna tiranía (1938-1974).

7 Ver la inserción de la Economía al proceso de Globalización, de Gilberto Robledo

Uno de los sectores favorecidos por la aplicación de este modelo fue el avícola, el cual bajo la aplicación del Decreto 1331 del 18 de diciembre de 1959, bajo el nombre de Ley de Fomento Avícola permitió el desarrollo y consolidación de uno de los grupos del poder oligárquico que a la fecha todavía influye sobre las políticas económicas aplicadas por los diferentes gobiernos.

Estos ritmos de crecimiento del sector industrial como resultado de la aplicación del modelo de sustitución de importaciones promovida por la CEPAL. En ese sentido, bajo el Gobierno de Ydigoras Fuentes se promulgaron leyes que favorecían este modelo de industrialización. El surgimiento de Gran Industria de Neumáticos Centroamericanos, S.A. (GINSA) para la fabricación de llantas y se protegió a la Industria Harinera Guatemalteca, por medio de la aplicación de un arancel a la importación de harina, son algunas de las leyes que demuestran el apoyo de Estado a los procesos de industrialización en Guatemala.

En los años 70 se manifestó el agotamiento del modelo de sustitución de importaciones y del Mercado Común Centroamericano, básicamente por las presiones realizadas por el capital transnacional norteamericano, a fin de apuntalar su dominio en la economía regional. El énfasis de las inversiones extranjeras en la economía se trasladó a otros sectores de la economía, principalmente al turismo o los secundarios de la agroindustria, como el cultivo de flores, legumbres y carne.

El capital monopólico transnacional se concentró en la realización de inversiones en la explotación de recursos no renovables, en particular el níquel y el petróleo, por su valor estratégico y militar. Estas inversiones se realizaron en la región norte del país, particularmente en los departamentos de Izabal, Alta Verapaz, el Quiché y Huehuetenango.

En la década de los ochenta se comenzó a observar un proceso de agotamiento del modelo de industrialización de Guatemala, el cual estaba determinado por factores endógenos y exógenos. Dentro de los elementos internos que

contribuyen a un proceso de desindustrialización del país, se encuentra una guerra interna que provoco el desestimulo a la inversión, y la fuga de capitales hacia el exterior. La participación del sector industrial en el Producto Interno Bruto para este periodo fue el 15%. Siendo latente la crisis del sector como se muestra con el comportamiento decreciente del proceso de industrialización, el cual para los años 1980 – 1985 evidenció un decrecimiento del -1.5%

Los factores externos que mas influencia tuvieron fue la aplicación de manera acrítica de las sugerencias de los organismos internacionales, con relación a la puesta de un ajuste estructural, poniendo énfasis en política monetarias que pretendían la disminución del déficit fiscal, por medio de la reducción del gasto público, lo anterior tuvo como consecuencias una balanza comercial deficitaria, así como elevadas tasas de inflación. Este ajuste estructural se encontraba inspirado en la implantación del modelo neoliberal, el cual pretendía una reorganización del aparato productivo, con énfasis en los principios de una la economía de mercado.⁸

En el marco de este modelo se implementó el proceso de privatización de las pocas empresas públicas. Esta ola privatizadora consiguió que se aplicara como política el crédito cero del Banco Central al gobierno central, situación que implicó el elevamiento de la deuda interna, ya que para la obtención de recursos para el financiamiento de las actividades de gobierno se recurrió a realizar prestamos con la banca privada nacional.

⁸ Ver Robledo. Op. Cit.

CAPITULO II

LA COMPETITIVIDAD DE LA ECONOMICA NACIONAL Y LA SITUACION DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA

Políticas de competitividad en Guatemala

Las políticas de competitividad de Guatemala se encuentran plasmadas en el documento denominado “La Agenda Nacional de Competitividad, Guatemala 2005-2015”. El concepto de competitividad utilizado por encargados del Programa Nacional para la Competitividad del Ministerio de Economía de Guatemala, tiene una visión sistémica, en la que se entrelazan, gobierno, individuos, empresas y sectores, las cuales por medio de las políticas publicas, valores y actitudes, estrategias individuales y políticas sectoriales. Para entender el funcionamiento de este concepto es necesario tener en cuenta la contribución de todos sectores identificados anteriormente.

Dentro de los elementos utilizados para formular la agenda nacional de competitividad se tuvo como punto de referencia la posición privilegiada que tiene Guatemala, en los países de meso América, situación que permiten identificar ventajas competitivas en los siguientes aspectos:

1. Destino turístico por sus recursos naturales y boscosos extraordinarios, un patrimonio cultural invaluable, clima favorable todo el año y una de las culturas más diversas del continente
2. Plataforma exportadora, Guatemala posee una biodiversidad con 19 ecosistemas, 350 microclimas que potencian su cultura y una vocación agrícola exportadora. En el plano industrial cuenta la habilidad artesanal y el alto potencial de aprendizaje de sus habitantes; la plataforma tecnológica

y de telecomunicaciones que posee el país, ofrece una infraestructura de conectividad con el mundo.

3. Centro Logístico. El país está ubicado con proximidad al mayor mercado de consumo masivo, Estados Unidos y Canadá (325 millones de habitantes), y es considerada la puerta de entrada para el mercado centroamericano (37 millones de habitantes) y México (100 millones de habitantes). Sus condiciones fronterizas ofrecen una posición

Con esta agenda se construyó el trabajo desarrollado por el Programa Nacional de Competitividad a partir de mayo de 2006, siendo sus principales ejes estratégicos los siguientes:

- Sociedad preparada, sana e incluyente
- Modernización las instituciones del Estado
- Fomento y fortalecimiento institucional
- Desarrollo de infraestructura productiva y tecnológica
- Fortalecimiento del aparato productivo y exportador

Cada uno de los ejes estratégicos, incluyen acciones concretas que persiguen que elevar la competitividad de la economía guatemalteca, no solo en la región centroamericana sino también en el ámbito latinoamericana, buscando contar con una propuesta económica que atraiga a inversionistas naciones e internacionales. Esta política de competitividad nacional debería ir acompañada del diseño e implementación de políticas sociales y de seguridad que permitan generar un propicio clima de negocios en Guatemala.

El índice de competitividad que realiza el Foro Económico Mundial presenta anualmente un reporte a nivel mundial que mide el comportamiento de las economías, tomando como punto de referencia 8 elementos para la realización del cálculo del mismo, siendo los siguientes:

1. Apertura Comercial
2. Gobierno y Política Fiscal:

3. Indicadores Financieros
4. Infraestructura.
5. Indicadores Tecnológicos
6. Indicadores de Dirección
7. Indicadores del Mercado Laboral
8. Instituciones

Cuadro 1
Guatemala
Grado de competitividad

Año	Puesto
2003	73
2004	83
2005	95
2006	75
2007	87
2008	84
2009	80

Fuente: Foro económico mundial

La medición de la competitividad de los países la realiza el foro económico mundial por medio de entrevistas y encuestas a actores nacionales calificados, los cuales con base a un cuestionario van dando respuesta a las preguntas formuladas. Después de realizar todo el proceso de recopilación de datos y el vaciado respectivo de la información, se presentan los resultados que muestran el grado de competitividad del País.

El análisis de la información obtenida en el cuadro 1 es complicado, debido a que en el año 2003, que es el que mejor posición tiene, era cuando se encontraba al frente de la administración pública un gobierno proclive al enfrentamiento con el sector privado.

En el periodo de 2004 al 2007 dirigió los destinos del país un gobierno de corte empresarial, contrariamente a lo esperando en ese gobierno se dio un retroceso en cuanto al puesto de competitividad de Guatemala. Con la puesta en marcha del Plan Nacional de Competitividad en 2006 se manifestó un elevamiento de los índices competitividad de la economía nacional. En el nuevo equipo de Gobierno no ha representado cambios sustanciales con relación al índice de competitividad, aunque se observa una tendencia a conseguir anualmente un mejor posicionamiento del país.

Un elemento que llama la atención es que la oscilación en los puestos del ranking de competitividad se haga en el mismo periodo de gobierno, elemento que sólo se puede traducir como la ausencia de confianza de los sectores nacionales respecto a las políticas de competitividad aplicadas.

Marco legal de la competitividad

Los elementos constitucionales que favorecen la competencia se encuentran en el Artículo 43 que habla sobre la libertad de industria, comercio y trabajo. Así también el 119, especialmente en lo relacionado con el fomento de las inversiones nacionales y extranjeras.

El Artículo 130 en donde tácitamente se prohíben los monopolios en Guatemala. Este marco legal permite determinar los aspectos fundamentales en materia de competencia y economía de mercado, tales como: los deberes que tiene el Estado de proteger la economía de mercado e impedir prácticas que restringen la competencia y que, por lo tanto, son perjudiciales a los intereses y bienestar de los consumidores.

Se han presentado dos iniciativas de ley para la promoción de la libre competencia en Guatemala, las cuales no han sido aprobados por el pleno del Congreso de la República, siendo estas:

1. Ley para la Defensa de la Libre Competencia. Iniciativa 2403 del 30 de enero de 2001
2. Ley para la Custodia de la Libre Competencia Iniciativa 3003 de marzo de 2004

La situación del consumidor

El desarrollo histórico del sector industrial presentado en el capítulo I, sirve de marco referencial para demostrar que una de las principales características del mismo es la existencia de monopolios privados, los cuales determinan los volúmenes de producción y los precios de los productos destinados para el consumo interno.

Es necesario aclarar que la economía de mercado que funciona actualmente no es exclusivamente monopolística, ya que en la misma conviven los diversos tipos y formas de competencia, desde la libre competencia, hasta monopolios, oligopolios y monopsonios.

Las industrias estudiadas en el capítulo anterior, presentan características de integración horizontal y vertical, así como de concentración del poder de mercado, que resultan en estructuras oligopolistas propicias para ejercer prácticas de comercio desleal y de abuso de posición de dominio, las cuales permiten observar una desprotección del consumidor en Guatemala.

Para tener una mejor aproximación a la situación socio económica de Guatemala y la situación del consumidor en el país, es necesario destacar que Guatemala es el país de Centroamérica con mayor población (13.000.000 de habitantes para 2009) de los cuales 4.5 millones integran la Población Económicamente Activa (PEA) y es la economía más importante de la Región Centroamericana.

Los Principales componentes del Producto Interno Bruto de Guatemala son: El Comercio: 25%, Actividad Agraria: 23%, Industria Manufacturera: 13% Transporte y Comunicaciones: 9%, como se puede observar en los datos del cuadro 2, que contienen una serie de datos de 2000 al 2005, en los que a pesar de las crisis económicas y de la apertura comercial existente, los sectores mas importantes son la agricultura y el comercio, situación que evidencia la afirmación relacionada con el proceso de tercerización de la economía guatemalteca, por la importancia relativa que tiene el comercio.

Cuadro 2
Guatemala: Producto Interno Bruto por ramas de actividad
A precios de mercado
Años 2000-2005
(Millones de quetzales de 1958)

ORIGEN DE LA PRODUCCION	2000	2001	2002	2003	2004	2005	% del 2005
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	1157.9	1171.3	1192.5	1230.3	1279.3	1,308.0	22.76%
Explotación de minas y canteras	26.4	26.6	29.2	30.4	28.1	27.5	0.48%
Industrias manufactureras	668.2	675.8	681	688	704.1	722.8	12.58%
Construcción	98.6	110.6	93.7	90.6	74.1	86.0	1.50%
electricidad y agua	210.9	204.6	223.2	233.1	247	251.3	4.37%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	489.6	522.7	552.3	578.7	633.7	692.9	12.06%
Comercio	1249.5	1282.9	1319.2	1343.7	1385.1	1,418.2	24.68%
Banca	265.8	260.6	265.3	269.2	275.1	283.7	4.94%
propiedad de vivienda	232.6	239	245.4	252.5	259.8	266.3	4.63%
Administración pública y defensa	384.7	398.1	395.8	363	350.7	344.4	5.99%
servicios privados	289.7	300.2	311.2	322.3	333.9	345.7	6.02%
PIB	5073.9	5192.4	5308.8	5401.8	5570.9	5746.8	

Fuente: Elaboración propia con base a datos del BANGUAT

La economía de Guatemala está dominada por el sector privado, que genera alrededor del 85% del Producto interior bruto. La agricultura contribuye con el 23% del PIB y constituye el 75% de las exportaciones. La mayoría de la manufactura es de ensamblaje ligero y procesamiento de alimentos, dirigido a los mercados domésticos de Estados Unidos y Centroamérica. Durante años pasados, el turismo y la exportación de textiles y productos agrícolas no

tradicionales como vegetales de invierno, frutas y flores se han incrementado, mientras que las exportaciones más tradicionales como el azúcar, bananas, y café siguen representando una gran porción del mercado de exportación.

Cuadro 3
Guatemala: Datos generales de la economía

Actividad productiva	Componentes
Industrias	Azúcar, textil, muebles, químicos, petróleo, metales, caucho, turismo
Producción de electricidad	3.085 millones de kWh (1998)
Electricidad – producción por origen	combustibles fósiles: 26.42% hidroeléctrica: 66.61% nuclear: 0% otros: 6.97% (1998)
Electricidad- consumo	2.914 billones kWh (1998)
Electricidad - exportaciones:	6 millones kWh (1998)
Electricidad – importaciones	51 millones kWh (1998)
Agricultura – productos	caña de azúcar, maíz, bananas, café, alubias; ganado, ovino, porcino, volatería
Exportaciones	5.040 millones de US\$ (2004)
Exportaciones	café, azúcar, bananas, fruta y vegetales, carne, petróleo, electricidad
Exportaciones	EEUU 48%, El Salvador 10%, Honduras 6%, Alemania 5%, Costa Rica 4% (1997)
Importaciones	\$4.5 billones (c.i.f., 1999)
Importaciones	combustible, equipo de maquinaria y transporte, materiales de construcción, cereales, fertilizantes, electricidad
Importaciones	EEUU 46%, México 13%, El Salvador 5%, Venezuela 5%, Japón 4% (1997)

Fuente: Elaboración propia con base a datos de diversas instituciones

En el cuadro 3 se pueden observar las relaciones comerciales que mantiene Guatemala con diversos países del mundo, así como los productos que le permiten insertarse al comercio mundial. Si bien es cierto que la agricultura ocupa el segundo lugar dentro de los sectores que conforman el PIB, también es cierto que la mayoría de productos que el país exporta son productos primarios, lo cual implica que no existe un amplio desarrollo industrial, para que el valor

agregado industrial sea aprovechado para el crecimiento de la economía nacional. Lo anterior se explica con la división internacional del trabajo, en el cuales a los países en vías de desarrollo, como el caso de Guatemala, se les asignó la discutible función de ser productores de materias primas, las cuales son aprovechados por los países industrializados, quienes lo convierten en productos industriales, quedándose con el valor agregado, para posteriormente ser devueltos a estos países transformados en productos de consumo intermedio o final.

Grandes sectores de la población han permanecido, históricamente, al margen de las opciones de consumo de bienes y servicios; así como los servicios básicos de infraestructura no están disponibles ellos. Si bien es cierto que desde la perspectiva de gobierno se han realizado algunos esfuerzos para dotar a los consumidores de las herramientas que les permitan defender sus intereses, estos todavía son débiles.

El marco legal que le dio vida a la DIACO, Decreto 6-2003 define que es una ley supletoria, situación por la cual cuando se realiza la fiscalización de la forma en que algunos proveedores venden los bienes y servicios a los consumidores finales, se argumenta que existe leyes específicas para los mismos, por lo que la aplicación de la normativa, quedaba supeditada a lo establecido en las otras leyes.

Existen algunos productos en Guatemala que solo son ofertados por un proveedor, otros por un grupo seleccionado de productores, dentro de esta lista deben mencionarse la producción de cemento, azúcar, pollo, energía eléctrica, gasolinas, cerveza y telefonía. La característica fundamental de los mismos es que los precios son definidos por el proveedor utilizando como mecanismo los contratos de adhesión.

Para mostrar el aporte que estas industrias realizan a la economía nacional, se consultó la información existente en el Banco de Guatemala; sin embargo; los reportes de la producción industrial de Cuentas Nacionales de este banco, no

muestran el detalle de la producción de cada uno de los productos mencionados, ya que los reportan como parte de grandes agregados industriales.

En ese sentido se hizo uso de la Ley de Libre Acceso a la información para que por medio de la entidad a nivel nacional encargada de documentar los datos oficiales, se informara a la Universidad de San Carlos con relación a los volúmenes de producción y el valor de la misma en un periodo de 10 años. La respuesta fue que por tratarse de datos confidenciales, los cuales eran proporcionados por las industrias o empresas de servicio en forma privada a los funcionarios del BANGUAT esta no podía ser proporcionada.⁹

En el cuadro 4 se ejemplifica la afirmación realizada en el presente documento, con relación a la forma en que se encuentra la información del Sistema de Cuentas Nacionales del Banco de Guatemala. Para el caso de la producción nacional de Electricidad y Agua, no se puede diferenciar que porcentaje de cada uno de estos servicios es utilizado por cada una los 64 productos y servicios que contiene los reportes de este sistema.

Cuadro 4
Guatemala: Cuenta de producción de la actividad
Suministro de electricidad y captación de Agua
Periodo 2003 -2007
(Quetzales del año)

PRODUCTOS	2003	2004	2005	2006	2007 ^{P/}
PRODUCCION TOTAL (precios básicos)	7,280.30	8,412.60	9,115.50	9,933.70	11,112.00

Fuente: www.banguat.gob.gt

La situación del subsector eléctrico merece una investigación especial, debido a que para realizar operaciones en el mismo se requieren fuertes inversiones de capital, situación por la que la mayoría de empresarios nacionales no cuenta con los recursos financieros necesarios para sentir motivados a invertir en el subsector eléctrico.

Es necesario resaltar que el trabajo de la generación de electricidad se realiza fundamentalmente con capital nacional, ya sea por medio de las hidroeléctricas,

⁹ Ver en el anexo la nota de la USAC y la respuesta del BANGUAT

geotérmicas o la contratación de plantas generadoras con derivados del petróleo. Las inversiones extranjeras en este subsector se han realizado en el plano de la distribución, siendo este elemento en donde se puede observar la desprotección del consumidor, debido a que a pesar de existir una tarifa social, los precios de consumo familiar de electricidad son determinados por las propias empresas distribuidoras.

Cuadro 5
Quejas recibidas por la DIACO
Energía eléctrica
Periodo 2004 -2009

DESGLOSE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	SUMA
Cobros indebidos	83	74	44	73	139	33	446
Incrementos	119	40	50	12	14	4	239
Corte de servicio	9	17	15	2	1	2	46
Mal servicios	26	39	41	23	49	25	203
Otros	3	5	10	6	15	1	40
Facturación	0	0	8	3	0	1	12
Incumplimiento de contrato	0	1	0	0	0	0	1
Mala calidad	1	0	0	0	0	0	1
Cambio de contador	5	3	4	0	0	0	12
TOTAL	246	179	172	119	218	66	1000

Fuente: DIACO

Tomando en consideración la cantidad de hogares guatemaltecos, tanto en el área rural como en el área urbana se puede inferir que la DIACO no tiene la capacidad institucional para monitorear, supervisar o fiscalizar la forma en que las empresas distribuidoras del servicio eléctrico

Según Prensa Libre del 9 de julio de 2009 Las denuncias contra la Distribuidora de Electricidad de Occidente (Deocsa) y la Distribuidora de Electricidad de Oriente (Deorsa), empresas de la multinacional española Unión Fenosa, superan las 90 mil en los cinco primeros meses del año, según registro de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE).

Al hacer comparaciones con la información presentada en el cuadro 5 respecto a las quejas y denuncias que fueron presentadas por los consumidores y usuarios del servicio eléctrico a la DIACO, fueron relativamente menor situación que

muestra las condiciones en las cuales la entidad funciona en la actualidad la entidad creada para proteger los derechos de los mismos.

Cuadro 6
Quejas recibidas por la DIACO
Agua potable
Periodo 2004 -2009

DESGLOSE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	SUM A
Cobros indebidos	35	57	50	86	107	79	414
Incrementos	47	23	29	10	23	2	134
Corte de servicio	3	9	4	9	2	0	27
Mal servicios	15	23	38	21	30	20	147
Facturación	0	0	4	1	1	0	6
Mala Calidad	0	6	4	0	0	1	11
Cambio de contador	1	0	2	0	0	0	3
Incumplimiento de contrato	2	5	0	1	0	1	9
Otros	2	2	6	1	5	2	18
TOTAL	105	125	137	129	168	105	769

Fuente: DIACO

Situación similar ocurre con la distribución del agua, el periódico el metropolitano en su edición del 26 de julio de 2009 recoge la inconformidad de vecinos del municipio de Jocotenango, del departamento de de Sacatepéquez quienes se presentaron ante el despacho del Alcalde Municipal a manifestar su molestia por cobro excesivo del servicio de agua potable en esa ciudad. En Prensa libre del 13 de enero quedó manifiesto el descontento de los vecinos de Mixco por el cobro excesivo en la reconexión de los servicios de agua potable.

Para fines de la presente investigación se muestra el comportamiento de algunos de los productos y servicios mencionados, información que fue encontrada en las páginas electrónicas de las entidades encargadas de proporcionar información sobre los mismos.

En ese sentido por ejemplo, para determinar el comportamiento del precio de las gasolinas se puede consultar la página electrónica del Ministerio de Energía y

Minas, en donde se encuentra información relacionada con los precios del diesel gasolina regular y la gasolina super¹⁰.

Cuadro 7
Precios al consumidor de gasolina súper en Guatemala
Periodo 2002 -2009
(Dólares)

Mes/año	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ENERO	1.45	1.80	1.91	2.35	2.86	2.89	3.64	2.53
FEBRERO	1.43	1.98	2.07	2.34	2.82	2.75	3.61	2.52
MARZO	1.44	2.15	2.15	2.49	2.81	2.91	3.82	2.43
ABRIL	1.67	1.98	2.21	2.78	3.10	3.23	4.03	2.52
MAYO	1.71	1.89	2.27	2.72	3.30	3.49	4.31	2.65
JUNIO	1.68	1.78	2.32	2.69	3.41	3.61	4.61	3.02
JULIO	1.70	1.77	2.33	2.67	3.39	3.57	4.74	
AGOSTO	1.85	1.84	2.30	2.89	3.61	3.50	4.68	
SEPTIEMBRE	1.83	2.00	2.29	3.23	3.47	3.35	4.39	
OCTUBRE	1.87	1.95	2.39	3.42	3.14	3.37	3.81	
NOVIEMBRE	1.90	1.91	2.51	3.31	2.95	3.54	3.10	
DICIEMBRE	1.84	1.87	2.47	2.94	2.94	3.67	2.87	

Fuente: www.mem.gob.gt

La variación del precio de las gasolinas ha respondido al comportamiento del precio del petróleo en el mercado mundial, siendo influenciado por una serie de factores. Sin embargo, para el consumidor nacional el impacto es enorme, ya que implica el elevamiento de la cadena productiva, ya que el costo del producto final se incorpora el costo de transporte, así como de los productos intermedios provenientes del transporte.

Una situación especial que se manifiesta en la distribución de las gasolinas es que cuando han subido los precios en el mercado internacional, casi de forma automática se incrementan los precios a nivel nacional, viéndose perjudicado en última instancia el consumidor. Contrariamente cuando bajan los precios del petróleo, el consumidor nacional no siente el impacto de forma rápida, debido a que se lleva una buena cantidad de tiempo para que bajen los precios de las gasolinas en el mercado nacional. El argumento de los distribuidores es el que la

¹⁰ La información sobre el comportamiento de los precios de las gasolina regular y el diesel están incorporadas al anexo.

compra se realizó a un precio convenido con anterioridad. ¿Por qué no ocurre lo mismo cuando suben los precios?

Una de las actividades de la DIACO ha sido monitorear el comportamiento de los precios de los combustibles en algunos de los centros de distribución existentes en Guatemala; sin embargo, es necesario acotar que no cuenta con la capacidad institucional para estar monitoreando los precios en que los diferentes expendedores lo ofertan al consumidor final.

Un servicio interesante de estudiar es la distribución telefónica móvil en Guatemala, se puede observar en el cuadro 8 el crecimiento que ha tenido este servicio en la última década. Desde hace muchos años se viene implementado un proyecto sobre telefonía rural a nivel nacional, el cual cuenta con un fondo especial, pero cuyo impacto ha sido mínimo en el desarrollo de este sector debido a que se si compara con la cobertura de la telefonía móvil, se puede afirmar que su crecimiento es pequeño.

Con relación al comportamiento de los precios, el consumidor final no tiene información sobre el monto de su consumo mensual, siendo esta una demostración de la inoperancia de los contratos de adhesión que se suscriben en este sector.

Cuadro 8
Crecimiento de la telefonía en Guatemala
Periodo 1997 -2009
(Líneas telefónicas)

TELEFONIA	1997	1998	1999	2000	2001	2002
FIJA	429,712	517,000	610,701	676,631	756,085	845,758
MOVIL	64,194	111,445	338,490	856,831	1,146,423	1,528,148
TOTAL	493,906	628,445	949,191	1,533,462	1,902,508	2,373,906
TELEFONIA	2003	2004	2005	2006	2007	Jun-08
FIJA	944,176	1,132,121	1,248,161	1,354,695	1,413,695	1,436,750
MOVIL	2,034,777	3,168,256	4,510,067	7,178,745	11,897,563	13,635,438
TOTAL	2,978,953	4,300,377	5,758,228	8,533,440	13,311,258	15,072,188

www.sit.gob.gt

Cuadro 9
Denuncias del uso telefónico
Periodo 2002 -2009

TELEFONIA CELULAR							
DESGLOSE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	SUMA
Cobros indebidos	31	138	76	88	56	35	424
Mal servicio	55	132	140	118	115	87	647
Mala Calidad	11	68	80	41	26	15	241
Corte de servicios	4	16	4	0	1	1	26
Incumplimiento de contrato	6	38	4	7	12	5	72
Incumplimiento de garantía	23	5	6	6	6	0	46
Cancelación de servicio	2	5	12	4	3	1	27
Facturación	1	7	10	8	4	3	33
Incrementos	0	5	1	1	0	0	7
Cambios de aparatos	3	31	17	6	0	1	58
Falsa publicidad	2	16	20	19	13	8	78
Libros de quejas	0	3	1	1	0	0	5
Otros	0	1	20	6	22	5	54
TOTAL	138	465	391	305	258	161	1718
TELEFONIA FIJA							
DESGLOSE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	SUMA
Cobros indebidos	107	168	101	119	155	74	724
Mal servicio	106	127	215	175	158	36	817
Corte de servicio	17	90	20	8	4	1	140
Incumplimiento de contrato	49	65	11	16	13	4	158
Cancelación de servicios	6	33	14	5	0	3	61
Facturación	1	15	20	10	15	10	71
Incrementos	3	15	11	1	2	0	32
Libros de quejas	2	2	2	1	1	0	8
Mala calidad	0	5	13	14	9	1	42
cambios de aparatos	0	2	0	0	0	0	2
falsa publicidad	1	2	5	5	3	2	18
incumplimiento de garantía	0	1	0	0	0	2	3
Otros	1	0	16	2	28	8	55
TOTAL	293	525	428	356	388	141	2131

Fuente: DIACO

Si compara la cantidad de líneas telefónicas fijas y móviles existentes en actualidad en Guatemala con la cantidad de denuncias que ha investigado la DIACO, es evidente que existe una gran brecha que no puede ser atendida por esta entidad, principalmente por no contar con el equipo humano necesario para realizar estas actividades.

Los bienes y servicios mostrados anteriormente sirven para ilustrar que el consumidor nacional se encuentra desprotegido, con relación a la forma en que le son prestados los bienes y servicios que necesita, debido a que la calidad y el precio de los mismos son determinados por los proveedores de manera inconsulta.

Reseña de la situación del Consumidor en Guatemala

Históricamente el consumidor en Guatemala ha estado desprotegido, especialmente por que la política económica del país ha sido determinada por los sectores económicos. Cabe mencionarse que la mayoría de Ministros de Economías y Finanzas Publicas han sido prominentes miembros del sector empresarial, situación que ha determinado el rumbo que han tomado las políticas económicas de los diferentes gobiernos, para favorecer a este poderoso grupo de poder en Guatemala.

En forma de reseña se hace un resumen de los principales problemas enfrentados por los consumidores guatemaltecos:

- El consumidor guatemalteco es un consumidor pasivo, la emisión de la legislación en materia del consumidor, es un elemento muy importante para luchar por la defensa de sus derechos.
- La divulgación ha sido insuficiente, hace falta acciones más concretas en este sentido como programas específicos en medios de comunicación de alta difusión para llegar a la población.

- Ausencia de asociaciones de consumidores activas que representen y exijan la protección y promoción de sus derechos.
- Contaminación de las pocas asociaciones por intereses de partidos políticos y del sector privado
- Poca asistencia técnica en general, tanto para la instancia administrativa de gobierno(DIACO) como para la sociedad
- Limitaciones presupuestarias de la DIACO en la administración de la Ley
- Falta capacitación al personal de la DIACO
- Necesidad de una reorganización administrativa que le permita optimizar los recursos con que cuenta

Marco legal respecto a la protección del consumidor

El marco legal del que se deriva la legislación relacionada con la protección al consumidor en Guatemala, se encuentra en la Constitución Política, emitida el 14 de Mayo del año 1985 que establece literalmente en el Arto. 119. inc b.i): “Son obligaciones fundamentales del Estado: La Defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos ”

La Ley de Protección a los Consumidores y Usuarios, fue aprobada mediante el Decreto No.006-2003, emitido el día 18 de Febrero del 2003 y publicado en el Diario Oficial de Guatemala, el 11 de Mayo del 2003, entró en vigencia el día 26 de Mayo del mismo año y su Reglamento fue publicado en diciembre del mismo año.

Es necesario establecer que en el artículo 7 de esta Ley se establece que a los cinco años deberá ser substituida por la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Adicionalmente deben mencionarse las Iniciativas de

Ley 3871 y 3888, las cuales fundamentan la creación de la Procuraduría del Consumidor y del Usuario.

CAPITULO III

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO 6 -2003

Historia de la DIACO

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) fue creada como dependencia del Ministerio de Economía, según Acuerdo Gubernativo No. 425-95 del 4 de Septiembre de 1995. El Reglamento de esta Ley fue aprobado por medio del Acuerdo Ministerial No. 250-95 del 10 de Octubre de 1995, en el período que gobernaba Ramiro De león Carpio. Con este acuerdo se buscaba que desde la perspectiva institucional, se pudieran crear las políticas públicas que fomentaran el respeto a los derechos de los consumidores, los cuales hasta ese momento estaban desprotegidos, debido a que las características de la economía de mercado existente en Guatemala, respondían a los intereses del sector empresarial.

El modelo aplicado en la creación de la DIACO, fue el común existente en América Latina en los años ochenta, situación por la cual la legislación aprobada en la protección del consumidor se centró fundamentalmente en el control de los precios de mercado, poniendo especial atención a los precios de los productos de consumo popular y la prestación de los servicios básicos a la población.

Las acciones realizadas por la DIACO en el cumplimiento de sus funciones institucionales se encontraban fundamentadas en la Ley de Protección al Consumidor, emitida el 14 de Enero de 1985 mediante el Decreto Ley No. 1-85, la que fue reglamentada mediante el Acuerdo Gubernativo No. 48-85 del 25 de Enero de 1985.

En ese contexto hubo la comprensión de las autoridades nacionales sobre la necesidad de crear una entidad de protección al consumidor, competencia y calidad para que la economía de mercado pudiera funcionar con reglas claras y pudiese ser competitiva ante las nuevas políticas globalizantes que presentaban las economías del resto del mundo, se quiso modernizar las políticas económicas de Guatemala, poco comprendidas por los sectores productivos.

En el periodo de Alfonso Portillo, en medio de un discurso populista y antioligárgico se retomó la discusión de contar con la institucionalidad que permitiera cumplir con las funciones constitucionales establecidas en Artículo 119 de la constitución de la República, en donde se acentúa que una de las obligaciones del velar por la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

En el enfrentamiento sostenido con el sector privado guatemalteco, este gobierno permitió la importación de algunos de los productos que tradicionalmente han sido elaborados por la industria guatemalteca, como el caso del cemento, el azúcar, cerveza y el pollo. Sin embargo, esta política en la práctica no rompió con la estructura oligárquica prevaleciente en Guatemala, desde finales del siglo XX, debido a los principales importadores nacionales, resultaron siendo las empresas que supuestamente estaban siendo combatidas.

Esta situación permitió que desde la perspectiva institucional se abriera el debate sobre la necesidad de contar con un marco jurídico actualizado, que apoyara el diseño e implementación de políticas publicas tendentes a fomentar los derechos del consumidor y del usuario, situación que se resuelve con la aprobación del Decreto 6-2003.

Elementos esenciales del Decreto 6-2003

El Decreto 6-2003 surgió como una necesidad de tener un marco regulatorio que permitiera la protección de los intereses de los consumidores y usuarios, tomando en cuenta que la legislación que regulaba al sistema económico resulta ineficaz e

inoperante, situación por la cual se encontraban a merced del mercado. Los principios que fundamentan la economía de mercado se sustentan en los criterios que para la adquisición de un bien o servicio debe pagarse un precio, adicionalmente que los recursos son escasos, situación por la que la adquisición de los bienes y servicios responden a la demanda y la oferta del mismo, elemento que determina el precio.

En ese sentido la forma en que funciona la economía de mercado, determina que la calidad y los precios de los bienes y servicios son definidos por el proveedor, con escaso margen para la actuación de los consumidores en la defensa de sus derechos, mucho menos para permitir el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil que pudieran representarlos.

Este marco referencial expuesto permitió alcanzar las condiciones necesarias para que en el ámbito nacional se pudiera aprobar un Decreto Legislativo que creara el marco legal e institucional que velara por la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, lo cual se alcanzó con la promulgación del Decreto 6-2003

Dentro de los aspectos más relevantes del mismo se consideran:

1. Institucionalidad fortalecida por medio de la creación de la DIACO, para la modernización de las políticas económicas en Guatemala
2. Comenzó un proceso de descentralización de la DIACO por medio de la creación de sedes regionales
3. Promulgación de Ley, que le brinda un respaldo legal para desarrollar las acciones en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Artículos relevantes del Decreto 6-2003

Artículo 1. En el objeto de la Ley queda plasmado el sentido de la DIACO, cuando se establece que es la promoción, divulgación y defensa de los derechos

de los consumidores y usuarios. Adicionalmente se expresa que el cumplimiento del mismo amerita la aplicación de las infracciones y sanciones definidas en la ley. Otro elemento a destacar es que las normas de esta ley son tutelares de los consumidores, así como el interés social y orden público prevaleciente en la misma.

El Artículo 2 se refiere el ámbito de aplicación de la misma, incluye los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y usuarios dentro del territorio nacional. No son afectados por la misma los servicios públicos, ni los servicios técnicos y profesionales para los cuales requieren un diploma o un título universitario, lo cual constituye una de las limitantes de esta ley. En esta parte se establece el carácter supletorio del Decreto 6-2003.

En el Artículo 4 son abordados los derechos del consumidor y del usuario. Dentro de los elementos contenidos en el mismo se deben destacar lo relacionado a la protección a la vida, la salud, y la seguridad de los consumidores, la libertad de elección del bien o servicio; libertad de contratación, sostenibilidad de precios, utilizar el libro de quejas.

Artículo 5 se consideran como obligaciones del consumidor las siguientes: Pago de los bienes y servicios en tiempo establecido; utilizar los bienes conforme a las especificaciones; uso racional de los mismos para prevenir la contaminación ambiental.

Entre los Artículos del 6 al 13 se definen los requerimientos que deben llenar las organizaciones civiles, que velan por la defensa de los consumidores y usuarios, estableciendo los mecanismos bajo los cuales debieron ser inscritas y registradas.

El artículo 14 se refiere a los derechos de los proveedores, siendo estos el derecho de percibir ganancias o utilidades; exigir cumplimiento del contrato al consumidor y libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para resolución de conflictos.

Las obligaciones los proveedores, se encuentran contenidas en el Artículo 15, en donde se realiza una enumeración exhaustiva de la misma. Entre las principales obligaciones se pueden destacar: la especulación, el acaparamiento como delito y cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.

El Artículo 16 contiene entre otras las siguientes prohibiciones a los proveedores: Cobro de un precio superior al exhibido; la fijación de precios fraccionados; adulteración de los productos; Adulteración del peso, masa, volumen y calidad de los productos.

El Artículo 18 se refiere información y publicidad considerando que todo bien o servicio debe brindar información básica sobre las medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucción de uso y riesgos. Al mismo tiempo se debe establecer las condiciones de pago, garantía, fecha de fabricación y vencimiento, etiquetas, envolturas, envases y empaques, dentro de las cosas mas destacadas, las cuales están contenidas entre los artículos 19 al 25 de esta ley.

La normalización y metrología, esta contenida en el artículo 26 haciendo referencia al cumplimiento a las normas obligatorias y disposiciones que al respecto emitan otras instancias del Estado.

En el Artículo 27 se hace referencia a las operaciones de crédito, definiéndose dentro de los aspectos mas relevantes el precio al contado y el precio al crédito, dando a conocer la tasa de interés y el procedimiento para el cobro de la moratoria, el monto de cualquier cobro adicional que sea procedente cobrar de conformidad con la ley o el contrato respectivo.

Entre los Artículos 30 al 34 se encuentra el tema relacionado con la prestación de los servicios, siendo sus principales componentes lo relacionado a las obligaciones, la garantía sobre los mismos, de los servicios prestados sin contrato, de los bienes abandonados por los consumidores, para los que establece el plazo de un año, para que puedan ser considerados como abandonados a favor del proveedor.

Entre los Artículos 35 al 38 se refiere a la facultad de la DIACO para verificar el precio y los instrumentos de medición de los servicios públicos, especialmente en lo relacionado con energía, combustibles, comunicaciones o cualquier otro servicio similar. Para los casos de facturación excesiva se presume error en la facturación, para lo cual el consumidor con el amparo de una resolución judicial deberá abonar el valor de dicho consumo en un promedio de los doce meses anteriores.

En relación con la seguridad de los productos y servicios contenidas entre los Artículos 39 y 46, se define la forma en que el consumidor y usuario debe tener información sobre los productos peligrosos, las normas de los mismos, así como información relacionada con su fecha de vencimiento, las advertencias contenidas en los instructivos, los defectos, la responsabilidad solidaria y los daños y perjuicios, a fin que el consumidor tome las precauciones necesarias para la utilización de los mismos.

Los contratos de adhesión están contenidos en los Artículos del 47 al 52, estableciendo que no hay obligación para el consumidor, mientras éste no reciba una copia o fotocopia certificada del mismo; se establece el derecho de retracto para el consumidor en un plazo de cinco días hábiles a partir de la firma del contrato, quien deberá recibir lo pagado, siempre y cuando no hubiere hecho uso del bien o servicio. La DIACO recibirá copia de estos contratos para su aprobación y registro, este número de registro deberá constar en el contrato una vez que vaya a ser firmado.

Respecto a la creación y atribuciones de la DIACO, se encuentran en los Artículos del 51 al 62, en donde define que esta entidad gozará de independencia funcional y técnica, teniendo como ámbito de competencia todo el territorio nacional. Siendo sus principales funciones el velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los consumidores y proveedores.

Seguidamente se establecen las calidades y requisitos profesionales que debe tener la persona que será nombrada por el Ministro de Economía como Director de la DIACO. Se definen este apartado las funciones del Director, subdirector, consultores y asesores, con el propósito de cumplir con las funciones y atribuciones que permiten a esta Dirección desarrollar las actividades que le competen con base a la Ley.

El Artículo 63 se define el régimen económico y financiero, estableciendo presupuesto de la DIACO, estará integrado por el presupuesto asignado por el Estado; los aportes que reciba de entidades nacionales o internacionales; los bienes que le sean transferidos; las donaciones o subsidios que le otorgue cualquier persona jurídica o natural, que no sea proveedor o prestador de servicio que pretenda un beneficio particular; los fondos que obtenga mediante suscripción de convenios de cooperación; los fondos provenientes de las sanciones que imponga. Sus fondos deberán controladas por una auditoria interna y la Contraloría General de cuentas.

Para el control y fiscalización de las actividades de DIACO se plantea que será realizada por Auditoria Interna y la Contraloría General de Cuentas en lo que sea su competencia.

En los Artículos 66 y 67 se enumeran los programas de tutela que deberá implementar la DIACO para hacer efectiva la representación de los consumidores y usuarios, así como los programas de investigación que le permitan generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor para apoyar el programa de educación y orientación al consumidor y usuario.

Respecto a las infracciones, en el Artículo 68 se expresa que toda acción y omisión por parte de los proveedores que implique violaciones de las normas de esta ley, constituye infracción sancionable por la DIACO.

Con relación a las sanciones en el Artículo 69 se encuentran las siguientes:

- a) Apercibimiento escrito

- b) Apercibimiento público
- c) Multas (calculadas en Unidad de Multa Ajustable, siempre que no exceda del 100% del valor del bien,

Con relación a la resolución de conflictos en el Artículo 78 se identifican tipos de procedimientos para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores:

- Arreglo directo conciliatorio entre las partes
- Arbitraje de Consumo
- Procedimiento Administrativo

La aplicación de las sanciones es una competencia exclusiva de la DIACO, salvo en los casos cuyo conocimiento y sanción corresponda a los órganos jurisdiccionales. Previo a la emisión de las sanciones se desarrolla un proceso administrativo, a fin de determinar la veracidad de las denuncias presentadas. En ese sentido en primer término se comienza con la recepción de las quejas, siguiéndole en su orden, notificación, citación, audiencia, procesamiento, prueba dictamen y resolución, Se definen los procedimientos y mecanismos utilizados para hacer efectiva la sanción o multa, pudiéndose presentar recursos de conformidad a lo estipulado por la Ley de Contencioso Administrativo.

Evaluación del Decreto 6-2003

Han pasado 6 años después de la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como la publicación de su Reglamento en diciembre de 2003. En este mismo Decreto se tenía contemplado en el Artículo 107 de las disposiciones transitorias la creación de la Procuraduría.

En forma de evaluación del trabajo la DIACO a continuación se destacan los principales logros y debilidades de esta institución.

Logros del: Decreto 6-2003

- Constituye la instancia gubernamental que vela por la protección de los intereses del Consumidor en Guatemala, es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, dependencia del Ministerio de Economía, con relativa independencia técnica y administrativa, situación que no implica una independencia funcional.
- Otro elemento es la promulgación del Decreto 6-2003. A este respecto es necesario anotar que si bien es cierto Guatemala ha dado avances con relación con la modernización de su legislación en materia de protección de los consumidores, es indispensable anotar que a pesar que la DIACO fue dotada de un nuevo marco legal, que no es suficiente para garantizar una aplicación eficaz y eficiente, los problemas presupuestarios que normalmente enfrenta la administración Pública de los Países Centroamericanos para garantizar la efectividad en la aplicación de su legislación.
- Su política institucional 2004 -2008 se orientó a la implementación de sistemas masivos para la información al consumidor, por medio de conferencias, seminarios y charlas a consumidores y proveedores con el objetivo de dar conocer los alcances de la ley, así como los derechos y obligaciones tanto de proveedores como de consumidores. Adicionalmente se montan ferias del consumidor en los diferentes departamentos y municipios para dar a conocer el trabajo desarrollado por la DIACO.
- Dentro de las actividades contempladas para cumplir con sus principales funciones se encuentran: atender quejas, mediar y conciliar entre consumidores y proveedores, verificar el cumplimiento de la norma, estableciendo si se cumple con el libro de quejas, las etiquetas, exhibición de precios, instrumentos de pesaje, gasolina y gas propano, calificar las

infracciones a la ley y aplicar las sanciones que correspondan de acuerdo al marco legal.

Debilidades

- Una de las principales debilidades de la DIACO, es que según el Decreto 6-2003 continuó siendo una dependencia adscrita al Ministerio de Economía, entidad bajo cuyos auspicios ejecutaba su presupuesto, y por ende la definición de sus políticas, planes y programas, adquiriendo cierto nivel de autonomía funcional y técnica.
- El carácter supletorio del Decreto 6-2003, debido a que el artículo 2 se establece que lo normado en leyes específicas, así como servicios públicos serán normados por leyes específicas, aplicándose la Ley en forma supletoria.
- No se ejecutó con claridad un proceso de descentralización, para el proceso de monitoreo y supervisión de los derechos del consumidor se realizara no solo en la ciudad capital, sino también en el ámbito nacional y municipal.
- La inexistencia de un movimiento organizado de los consumidores en Guatemala como elemento sustancial en la culturización de los consumidores que les haga sujetos activos de la defensa de sus propios derechos, y con ello el fortalecimiento de todo un sistema nacional de defensa del consumidor, debe ser solventado con el apoyo tanto nacional como internacional.
- Los sectores productivos no comprenden la importancia del trabajo de la DIACO, impidiendo la aplicación de la Ley, con especial atención a la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario

- La mayoría de las acciones realizadas por la DIACO, responden a denuncias o quejas presentadas por los consumidores, las cuales en la mayoría de los casos son investigados y resueltos, pero adolecen de un plan de trabajo que defina las principales áreas de monitoreo, supervisión y vigilancia.

Los elementos anteriores, pusieron en evidencia que a pesar de contar con la institucionalidad y el marco legal que le permitía proteger los derechos de los consumidores y los usuarios, las debilidades de la institución, especialmente en lo relacionado por su dependencia hacia el Ministerio de Economía, tanto en el tema de aplicación de sus políticas como en el tema del manejo de su presupuesto, no le permitían implementar de forma eficiente sus planes y políticas.

Por lo expuesto y tomando en consideración el Artículo 107 del Decreto 6-2003, la Universidad de San Carlos de Guatemala, tomó la iniciativa al presentar una propuesta a la Comisión del Consumidor del Congreso de la República, para la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS 3871

Elementos sustantivos de la Iniciativa 3871

En su exposición de motivos, la Universidad de San Carlos de Guatemala, toma como punto de referencia el Artículo 107 del Decreto 6-2003, Ley de Protección al Consumidor y del Usuario, en donde quedó contemplada que un periodo de cinco años la Dirección de Atención al Consumidor, debió convertirse en la **Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario**. Los cinco años se cumplieron en el 2008, situación por la cual la Universidad de San Carlos presentó al Congreso de la República una propuesta que es recogida de la Iniciativa de Ley 3871, siendo sus aspectos mas relevantes los siguientes:

1. Creación de la Procuraduría del Consumidor y del Usuario en sustitución de la Dirección de Atención al Consumidor.
2. Estas Procuraduría se concibe como un ente autónomo, con patrimonio propio y con independencia en su actuación.
3. Contará con una fiscalía específica, para actuar con mayor agilidad y eficiencia ante los tribunales.
4. Se propone un órgano colegiado, (Junta Directiva) conformado por una nomina elegida por la Comisión Postuladora, integrada por los Colegios Profesionales y nombrada por el Congreso de la República. Este órgano rector no debería tener ninguna clase de vínculos con el gobierno de la República.
5. Introduce la creación de una Fiscalía del Consumidor en coordinación con el Ministerio Público para que atiende específicamente los casos relacionados con las denuncias y quejas sobre violaciones a los derechos de los consumidores y usuarios.

Artículos relevantes de la Iniciativa 3871

Con el propósito de justificar la propuesta de la presente investigación se procede a realizar un análisis comparativo entre la Iniciativa de Ley 3871 y el Decreto 6-2003, a fin de establecer los elementos comunes existentes en las mismas, así como establecer los elementos diferenciables, que implican visiones diferentes con relación a las funciones que debe cumplir la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Para realizar la comparación se mantiene la estructura de los artículos identificados en el Decreto 6-2003.

Artículo 1 El objeto de Ley es reconocer, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en la adquisición de bienes y servicios. Por su naturaleza es de orden público, porque abarca toda la sociedad, y ningún consumidor deberá quedarse sin protección.

Como se podrá observar se mantiene la misma estructura que el Decreto 6-2003, definiendo como eje central de su accionar la defensa de los derechos de los consumidores.

Artículo 2. Su ámbito de aplicación es todo el conjunto social y ningún consumidor o usuario puede quedar sin protección.

La principal diferencia con relación al Decreto 6-2003 se encuentra en la eliminación del carácter supletorio de la ley.

Con relación a los derechos del consumidor contenidos en el Artículo 5, mantiene la misma estructura, agregando otros derechos como organizarse de cualquier forma, recibir apoyo de las autoridades en la protección de sus derechos y ningún menor de 15 años podrá ser requisado sin la presencia de sus padres.

En el Artículo 6 se encuentran las obligaciones de los consumidores. Mantiene la misma estructura. Del Decreto 6-2003; sin embargo, amplía estas obligaciones

respecto a informar sobre el cambio de dirección, hacer buen uso del bien o servicio y actuar con precaución para la protección de su salud y del ambiente.

En el Artículo 6 relacionado con los derechos del proveedor existen coincidencias, estableciéndose que los principales derechos son el precio en forma convenida con los usuarios, mantenimiento de sus instalaciones, organizarse en gremios y asociaciones, solicitar colaboración a las autoridades.

Respecto a las obligaciones del proveedor, existen diferencias sustanciales, ya que se considera que sus locales comerciales deben estar en buenas condiciones, para el caso de los proveedores de alimentos y medicina deben comprobar permanentemente el estado de sus productos, verificando su fecha de vencimiento; consignar la información básica en las etiqueta; exhibición de los precios e Indicar en que consiste la garantía, en caso de existir

Es necesario destacar que la iniciativa de Ley 3871 no contiene prohibiciones a los proveedores, lo cual se considera un retroceso respecto a la Decreto que le dio vida a la DIACO.

Entre los Artículos 15 y 18 se desarrolla el tema información y publicidad, poniendo especial atención a la prohibición de la publicidad engañosa, la advertencia cuando se trate de productos dañinos para la salud, o indicando la situación, cuando se trate de bienes deficientes, usados o reconstruidos. Asimismo, los fabricantes e importadores deberán asegurar la distribución de componentes, repuestos y servicio técnico.

Esta propuesta no toma en consideración las garantías, las promociones, ofertas o liquidaciones de temporada.

En el Artículo 19 se desarrolla la creación de Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo su principal matiz la autonomía funcional, financiera y administrativa, elemento bajo el cual se pretende realizar un trabajo que atienda con mayor eficiencia sus principales funciones y atribuciones, sin

tener que atender las presiones de los diferentes sectores organizados de la sociedad guatemalteca.

Se propone una dirección colegiada, siendo integrada por una Junta Directiva, compuesta por cinco procuradores, cinco subprocuradores y cinco departamentos. Los miembros de la Junta Directiva serán cinco titulares y cinco suplementes, los cuales saldrán de una nomina proporcionada al Congreso de la República por una Comisión Postuladora integrada por los Presidentes de los Colegios Profesionales.

Seguidamente se establecen las calidades y requisitos profesionales que deben tener las personas miembros de la Junta Directiva, una de cuyas funciones es el nombramiento de procuradores, los cuales igualmente deben contar con determinadas calidades humanas y requisitos profesionales.

Se plantea la conformación de las siguientes procuradurías:

- Salud
- Comercio
- Servicios financieros
- Energía y telecomunicaciones
- Servicios de Transporte y otros servicios

Definiendo las funciones especiales que desempeñara cada uno de los procuradores nombrados para atender las áreas descritas anteriormente, analizando los casos y denuncias recomendando las acciones que los usuarios y consumidores deben seguir.

El Ministerio Público deberá destinar una fiscalía específica para que opere en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del usuario y en cada una de sus sedes.

Se propone que el presupuesto de la Procuraduría provenga de ingresos que el estado deberá destinar anualmente, los cuales no serán inferiores a la Procuraduría de Derechos Humanos. Adicionalmente se generaran ingresos

propios como resultado de diversas fuentes, como multas que se impongan a los establecimientos que infrinjan la ley.

El Artículo 53 establece que los usuarios podrán organizarse en asociaciones civiles con personería jurídica o comités o cualquier clase de asociación sin personería jurídica para defender sus derechos

En el Artículo 54 se enumeran los siguientes casos de infracción:

- Incumplir con lo dispuesto en la iniciativa de ley
- No proporcionar información básicas de los productos
- Alterar la calidad o el precio
- Vender productos vencidos
- Impedir la inconformidad de los consumidores
- No dar mantenimiento a las instalaciones y equipo
- Obstaculizar al labor de la procuraduría

En el Artículo 55, se plantea que las sanciones de la Procuraduría serán de un mil quetzales (Q.1,000.00) a diez mil quetzales (Q.10,000.00) al proveedor que incurra en cualquiera de las infracciones mencionadas en el apartado anterior.

Artículo 59 Resolución de conflictos. Hay 3 tipos de procedimientos para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores:

- Arreglo directo entre las parte
- Arbitraje de Consumo
- Procedimiento Administrativo

Artículo 62. Recursos Contra lo resuelto por cualquiera de los procuradores cabe el recurso de revocatoria y contra lo resuelto por la Junta Directiva cabe el recurso de reposición, Contra lo resuelto por la Junta Directiva cabe el recurso contencioso administrativo de acuerdo a ley de la materia.

Evaluación de la Iniciativa de Ley -3871

Tomando como punto de partida el Artículo 107 del Decreto 6-2003, en donde se establece que en cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Ley, el Congreso deberá emitir una disposición para que la DIACO se convierta en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, la Universidad de San Carlos de Guatemala presentó la Iniciativa 3871.

Con esta propuesta la USAC se mantiene congruente con sus principios e historia en relación a la defensa de los intereses de la Nación y la población guatemalteca, que han sido la esencia del que hacer de nuestra Alma Mater.

Logros de la Iniciativa de Ley 3871

- El papel histórico de la Universidad de San Carlos se vio reflejada en su publicación de junio de 2008, en donde quedó manifestada su preocupación ante la crisis económica, proponiendo al Congreso de la República la Creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.
- Con la Iniciativa de Ley 3971, la USAC evidenció su liderazgo y conocimiento de la problemática económica, política y social de Guatemala, ya que fue la primera institución en el ámbito nacional que impulsó una propuesta ante diversas organizaciones sociales, previó a ser presentada en el Congreso de la República, a través de la Comisión del Consumidor de este Organismo.
- La Universidad de San Carlos por medio de esta Iniciativa de Ley, pretendía apoyar a la población guatemalteca, especialmente con la presentación de propuestas de ley que vengán a contribuir a la defensa de

sus derechos, tomando en consideración que el concepto de consumidor se encuentran ubicados todos los sectores que conforman a la sociedad nacional.

- Se realizó trabajo de incidencia ante la Comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República, para en que misma se desarrollara la discusión de la misma, realizando los aportes necesarios, antes de ser llevada al pleno del Organismo Legislativo para su discusión y aprobación por parte de los diputados.
- Se desarrolló un trabajo de socialización de la propuesta con organizaciones sociales con membresía en el interior del país, implementado procesos de capacitación en diferentes departamentos y municipio de Guatemala.
- La Iniciativa de Ley 3871 fue presentada a la Comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República: Esta Comisión tomó como punto de partida la propuesta de San Carlos, tomando elementos sustantivos de la misma, los cuales fueron incorporados a la iniciativa de Ley 3888,

Debilidades

- No se tomó las particularidades del movimiento que aglutina a las organizaciones de consumidores, ni se consideró el sesgo político e ideológico de las mismas. Se desarrolló un proceso de capacitación a nivel nacional, con organizaciones afines, lo cual limitó las posibilidades de aceptación de la misma por las diferentes vertientes existentes de estas organizaciones.

- No se realizó la incidencia necesaria consenso con las organizaciones de proveedores, las cuales se opusieron a la propuesta de la Universidad, bajo el argumento que sus derechos no eran tomadas en cuenta.
- No existió la incidencia y cabildeo necesario en la Comisión del Consumidor y del Usuario para que fueran tomadas en cuenta las propuestas sugeridas en la iniciativa 3871.
- No se contaba con una agenda de incidencia con los jefes de bloque en el Organismo Legislativo, ni con los secretarios generales de los partidos políticos en el representados, a fin de sensibilizar a los parlamentarios sobre la urgente necesidad de aprobar esta ley que también los beneficiaria, en tanto miembros de la sociedad.
- Algunas de las criticas realizadas a la propuesta 3871, es que se encuentra estructurada para países desarrolladas, con economías de mercado, tal es el caso de los países de Europa, los cuales cuentan con reglas bien establecidas en relaciones entre los consumidores y los usuarios.
- Otra de las críticas es que en la propuesta se enmarcan los derechos de manera filosófica, situación que resulta difícil de aplicar para el caso guatemalteco, debido a que no se encuentra una normativa clara que defender los derechos de los consumidores y usuarios nacionales.
- La conformación de una Junta Directiva elegida por los Presidentes de los Colegios Profesionales, adolecía de realismo y pragmatismo. Debido a que tenía que entenderse la lógica de reproducción del poder en Guatemala, para ver que era una propuesta inviable. Adicionalmente el nombramiento de procuradores y subprocuradores para las áreas identificadas del mismo pecado de concepto expresado en la conformación de la Junta Directiva.

-

CAPITULO V

INICIATIVA DE LEY 3888

La Iniciativa de Ley 3888, parte del análisis de la experiencia acumulada en el proceso de implementación de la Ley de Protección al Consumidor y el Usuario contenida en el Decreto 6-2003. Adicionalmente fusiona elementos de este Decreto y los planteados por la Universidad de San Carlos en su Iniciativa de Ley 3871. Lo anterior permitió construir una propuesta de la Comisión del Consumidor la cual fue sometida a la consideración del pleno, pasando en su primera lectura y segunda lectura, siendo posteriormente bloqueada por sectores vinculados a la multisectorial. La primera lectura en el Congreso se realizó el 24 de julio de 2008.

Elementos sustantivos de la iniciativa de ley 3888

En la exposición de motivos de esta iniciativa de ley se parte del mandato constitucional, en el sentido de que el Estado se organiza para proteger a la persona y la familia, siendo su fin supremo la realización del bien común y garantizar la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, En ese sentido fue promulgado el Decreto 6-2003, para proteger los derechos de los consumidores y usuarios, al tiempo que toma en cuenta el Artículo 107 del mismo, en el cual se establece que a los cinco años el Congreso de la República, debe emitir un Decreto para la DIACO se convirtiera en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Los aspectos más relevantes de la iniciativa de Ley 3888 son las siguientes:

1. Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Usuarios
2. Creación de la Procuraduría
3. Protección para los usuarios financieros, inmobiliaria, canasta básica, tiempos compartidos, servicios públicos.
4. Se quita la supletoriedad de la Ley
5. Contempla la descentralización de la Procuraduría
6. Fortalecimiento de las políticas de organización de consumidores y educación

Artículos relevantes de la Iniciativa 3888,

Como se explicó anteriormente la Iniciativa de Ley 3888, toma en cuenta elementos del Decreto 6-2003 y de la Iniciativa de Ley 3871, ampliando su propuesta en los elementos que fueron considerados de los anteriores. Sin embargo, en cuanto a la estructura de la normativa se cambia, ya en las dos anteriores primero eran presentados los derechos y obligaciones de los consumidores, después los derechos y obligaciones de los proveedores y posteriormente se incluía la organización que cumpliría con estas funciones.

En la Iniciativa 3888 al igual que en las otras primero se presenta el objeto de la ley y su ámbito de aplicación, seguidamente se desarrolla la organización de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del usuario, luego se plantean los derechos y obligaciones de los consumidores, posteriormente se incluyen los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores.

En Artículo 1, se recoge el objeto y los fines de la Ley se define que es de orden público de interés nacional y de utilidad social para el establecimiento de normas y procedimientos que regulen los derechos y obligaciones de consumidores y

proveedores. Se agrega que estas normativas son tutelares de los consumidores, constituyendo un mínimo de derechos y garantías irrenunciables.

En el párrafo anterior se elimina el carácter supletorio que contenía el Decreto 6-2003, creando las condiciones para que en la defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios se puedan realizar las acciones jurídicas correspondientes para eliminar determinadas violaciones que el marco legal vigente le concede a las leyes especiales.

En el Artículo 2, relacionado con el ámbito de aplicación se pone especial énfasis que los sujetos de la ley son los proveedores de bienes y servicios, así como consumidores y usuarios, sean estas personas jurídicas o individuales, nacionales o extranjeros, que celebren un acto de compra y venta de bienes o servicios. Se puede observar que se mantienen los mismos elementos expuestos en el Decreto 6-2003.

El primer cambio sustancial respecto al Decreto 6-2003 se encuentra con relación a la organización de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario. En primer término se plantea que será una institución, autónoma, descentralizada, con personería jurídica, con patrimonio propio y con independencia funcional, financiera y administrativa.

Son introducidas como aspecto nuevo las funciones de la Procuraduría, algunas de las cuales estaban contempladas en las atribuciones del Director de la DIACO en el Decreto 6-2003.

Dentro de los elementos esenciales para elegir al Procurador, se destacan los siguientes:

1. Una Comisión Postuladora integrada por un representante del Colegio de Profesionales de Ciencias Jurídicas, un representante del Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas y un representante de las organizaciones de consumidores analizará las currillas y enviará una propuesta.

2. La Comisión del Consumidor del Congreso de la República seleccionará una terna de los candidatos evaluados y propuestos por la Comisión Postuladora,
3. El Presidente elegirá al Procurador dentro de la terna presentada por la Comisión del Consumidor del Congreso de la República.

Se pueden observar las diferencias sustanciales con relación al Decreto 6-2003 y la Iniciativa de Ley 3871. En el primero el Director era nombrado por el Ministro de Economía. Para el caso de la iniciativa 3871 se plantea la conformación de una Junta Directiva nombrada por los presidentes de los Colegios Profesionales y el nombramiento de procuradores y subprocuradores para cinco áreas de trabajo.

Con relación al régimen económico y financiero bajo el cual funcionara la PRODECO, resaltando el hecho de que Estado la dotará de por lo menos 70 millones de quetzales. Además se toma en cuenta ingresos adicionales obtenidos por aportes ordinarios y extraordinarios, donaciones, convenios de cooperación o por el pago de las sanciones impuestas a los infractores de la ley.

El tema del control y la fiscalización por medio del trabajo desarrollado por la Contraloría General de Cuentas, así como la auditoria interna y externa a fin de fomentar la cultura y la rendición de cuentas dentro de los funcionarios que laboren en esta entidad.

En los Artículos del 19 al 38 se establece el funcionamiento del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, Consejos Departamentales y Consejos Comunitarios de Defensa del Consumidor y del Usuario y dependencias del Organismo Ejecutivo. Se define el papel de la PRODECO como ente coordinador del sistema y de los consejos, además de incluir sus funciones.

De los Artículo 39 al 47 Se define la creación de una Comisión Sancionadora, integrada por cinco miembros, los cuales serán nombrados por el Procurador,

para el cumplimiento de la potestad sancionadora de la Procuraduría y emitir resoluciones que determinen las sanciones y absoluciones.

Tanto la Creación del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor como la creación de los Consejos Departamentales y Comités Comunitarios de Defensa del Consumidor y del Usuario, así como la creación de la Comisión Sancionadora, resultan ser de los nuevos aportes cristalizados en la Iniciativa de Ley 3888.

Los derechos del consumidor son incluidos en el Artículo 48. Se toman los elementos desarrollados en el Decreto 6-2003, desarrollando la ampliación de los mismos en algunos elementos que se consideraron fundamentales.

Con relación a las obligaciones del consumidor se mantienen los mismos elementos, incluyéndose únicamente la de informar a la Procuraduría sobre cualquier infracción cometida por los proveedores en la prestación de los bienes y servicios, las cuales son contenidas en el Artículo 49.

Entre los Artículos del 50 al 56 se definen las finalidades de las organizaciones de consumidores, las cuales deberán ser inscritas en la procuraduría para tener personería jurídica propia, estableciendo sus obligaciones, limitaciones e impedimentos.

Los derechos del proveedor se recogen en el Artículo 57, manteniéndose la misma estructura del Decreto 6-2003, agregándose únicamente un numeral relacionado con que se respete el debido proceso en todos los procedimientos en donde diluciden controversias derivadas de relación contractual entre proveedores y consumidores.

En el Artículo 58 se expresan las obligaciones del proveedor, las cuales mantienen los mismos elementos presentados en el Decreto 6-2003, destacándose la inclusión de la extensión de la factura al consumidor de conformidad con la Ley.

Las prohibiciones a los proveedores contenidas en el Artículo 59, mantienen los mismo elementos identificados en el Decreto 6-2003.

De los Artículos del 62 al 71 se incluye el tema de información y publicidad considerando que todo bien o servicio debe brindar información básica sobre las medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucción de uso y riesgos. Al mismo tiempo se debe establecer las condiciones de pago, garantía, fecha de fabricación y vencimiento, etiquetas, envolturas, envases y empaques, dentro de los elementos más destacados, siendo ampliados pocos elementos del Decreto 6-2003.

La seguridad de los productos y servicios, se mantienen los elementos contenidos en el Decreto 6-2003.

En el Artículo 80 se realizan las definiciones sobre la normalización y metrología, haciendo referencia al cumplimiento a las normas obligatorias y disposiciones que al respecto emitan otras instancias del Estado.

Las operaciones de crédito se abordan en los Artículos del 81 al 83, evidenciados el mismo enfoque del Decreto 6-2003.

En los Artículo del 84 al 88 se encuentran las relaciones contractuales con bienes inmuebles, estableciendo que todos los actos relacionados con la compra y venta de inmuebles, serán registrados en la PRODECO, la cual podrá intervenir cuando sean contravenidas se consideren amenazado el interés jurídico de los consumidores.

Los servicios financieros son abordados en los Artículos del 89 al 95, los cuales son aplicable a entidades bancarias, de seguros, cooperativas de ahorro y crédito y otras que se relacionen con la prestación de estos servicios a los usuarios, quienes demandaran la intervención de la PRODECO, por estar inconformes con la prestación del servicio.

El tema de las operaciones electrónicas se desarrolla en el Artículo 96, estableciendo como principales exigencias la información que el proveedor debe brindar al consumidor sobre los términos y costes adicionales de los productos o servicios.

La prestación de servicios, se recogen en los Artículos del 104 al 109, estableciendo que quienes los presten están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a lo ofrecido.

Para el caso de los servicios público se mantienen los mismos elementos del Decreto 6-2003, siendo ampliados con el tema de la calidad del servicio, incluyéndose un apartado relacionado con la crisis económica.

En el Artículo 117 se agrega el tema de los tiempos compartidos, los cuales tendrán efecto el contrato este debidamente registrado y autorizado por la Procuraduría.

Los contratos de adhesión se encuentran entre los Artículos del 119 al 125, los cuales deberán ser autorizados por la PRODECO, siendo competencia de la misma la resolución de cualquier controversia. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a los contratos de adhesión, deberán incorporarse con la advertencia de que se incluye el arbitraje.

Para realizar la vigilancia y las verificaciones, la PRODECO, creará las inspectorías que considere necesaria, realizando visitas, requiriendo información o documentación, las cuales se incluyen en los Artículos del 126 al 131.

Los programas de tutela de la PRODECO, mantienen la misma estructura del Decreto 6-2003, buscando hacer efectiva la representación de los consumidores y usuarios, así como los programas de investigación que le permitan generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor para apoyar el programa de educación y orientación al consumidor y usuario.

Las infracciones se desarrollan entre los Artículos 134 al 140, clasificándolas en leves, graves y gravísimas. Los infractores de la ley serán sancionados en la forma en que la regula la presente iniciativa de ley, tomando en consideración la clasificación anteriormente descrita.

Las sanciones contenida en el articulado del 142 al 150c de la Ley, serán ejecutadas tomando en cuenta el tipo de infracción cometida, para cada una de ellas se tienen establecidos los montos de las multas, llegando incluso a considerarse en caso de las infracciones gravísimas el cierre del establecimiento.

En las disposiciones extraordinarias se toman en cuenta los casos de excepción, la aplicación de una ley de orden público, definiendo como casos especiales, los casos de fuerza mayor en que imposibilitan al usuario el pago de los servicios públicos esenciales como energía eléctrica, agua potable, servicio telefónico y otros, en los cuales no se genera mora por la falta de pago durante el tiempo que dure la emergencia.

Para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores se consideran como disposiciones especiales, siendo establecidos los siguientes procedimientos para la resolución de conflictos.

- Arreglo directo conciliatorio entre las partes,
- Procedimiento Administrativo

Al mismo tiempo se utilizará como mecanismo administrativo para la resolución de conflictos, las actas, notificaciones, citación y procesos de conciliación.

Respecto a los procedimientos para el conocimiento de las quejas planteadas primero se considera la presentación de las denuncias, su verificación, el análisis, investigación previa, inicio del procedimiento, citación, conciliación. De no haber conciliación se plantea una segunda audiencia para presentación de medios de prueba, posteriormente se realiza la remisión de lo jurídico y finalmente se emite una resolución.

Se define también un plan de oficio, para que la Procuraduría con base un plan anual desarrollo la verificación del cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores.

La aplicación de las sanciones es una potestad de la Procuraduría, desarrollando sus funciones con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad en sus actuaciones.

Para el fortalecimiento de la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, el Ministerio Público creará una fiscalía especial para perseguir los delitos derivados de los actos jurídicos entre proveedores y consumidores. Caso similar ocurre con el Organismo Judicial, el cual a través de la Corte Suprema de Justicia implementarán los juzgados que se consideren necesarios.

Las resoluciones de la PRODECO, podrán ser impugnadas por medio de un recurso de reposición de acuerdo a lo establecido por la Ley de lo Contencioso administrativo.

En los Artículos del 204 al 208 se consideran como disposiciones transitorias se establece un plazo de sesenta días para la convocatoria del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y usuario, así como la integración de los niveles departamentales y municipales de este sistema.

En el Artículo 207 se establece que la Corte Suprema de Justicia y el Ministerio en un plazo de sesenta días creen la fiscalía y el juzgado que atenderán los casos relacionados con la materia de esta ley

El Reglamento deberá ser emitido por el Procurador en un plazo improrrogable de sesenta días, a partir de su toma de posesión, el cual es considerado en el Artículo 209.

Evaluación de la iniciativa 3888

La Iniciativa de Ley 3888, se construyó con base a la propuesta desarrollada por la Universidad de San Carlos de Guatemala en marzo de 2008. La Comisión del Consumidor del Congreso de la República, en el cumplimiento de su mandato

formuló esta iniciativa la cual fue llevada al pleno del Organismo Legislativo en julio del mismo año, para su discusión y aprobación.

Logros de la iniciativa de ley 3888

- Desarrolla todo el marco legal para la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario.
- Se plantea una mayor cobertura, a través de la creación del Sistema Nacional del consumidor, la cual debería tener representaciones en los diferentes departamentos y municipios de Guatemala.
- Toma como puntos de referencia los elementos sustantivos contenidos en el Decreto Ley 6-2003 y la iniciativa de 3871 de la Universidad de San Carlos de Guatemala y los incorpora en su propuesta

Debilidades

- No tomó en consideración la respuesta del sector empresarial, debido a que en las partes sustantivas de su propuesta, como es el caso de la Comisión Postuladora, no se incluye a ningún representante de este gremio, elemento que generó anticuerpos y la reacción de los mismos ante la Iniciativa 3888, especialmente para que no fuera conocida por el pleno del Congreso en tercera lectura.
- No fueron incluidas las organizaciones de consumidores que se encuentra registradas en la DIACO, situación que provocó la reacción adversa de las mismas. En la actualidad se encuentran inscritas 9 organizaciones de consumidores, las cuales representan diferentes tipos de usuarios, unas representan al gremio de abogados, otras productos de consumo no humano, corredores de seguros, usuarios del transporte y la defensa del consumidor y del usuario, las cuales por cierto se encuentran radicadas en la ciudad capital.

- No se desarrolló un proceso de capacitación a los diferentes actores involucrados, con el propósito de ir generando espacios que permitieran una discusión nacional mas abierta y más participativa de la agenda del consumidor tanto a nivel nacional, a nivel departamental como en el ámbito municipal.
- Se manifestó la ausencia de una política de incidencia con otras organizaciones de consumidores, especialmente las que funcionan a nivel nacional, con el propósito de contrarrestar las manifestaciones en contra realizadas por el sector empresarial y algunas organizaciones de consumidores.
- Falto una estrategia de incidencia con los jefes de bloque en el Congreso a fin de garantizar el apoyo de las bancadas mayoritarias para la aprobación de la iniciativa de ley.

CAPITULO VI

PROPUESTA DEL FORO MULTISECTORIAL

En las actas 3 y 4 de la Comisión del Consumidor y del Usuario realizadas en el mes de marzo del presente año, se encuentra sintetizada la oposición del Foro multisectorial y del sector empresarial a la Iniciativa de Ley 3888, argumentando que adolecía de tecnicismos legales, formalidades legislativas y que se excede en cuanto a la creación de la Procuraduría, situación por la que era necesario realizar una revisión de la misma. En el acta 4 se aclara que si la revisión lleva más del 30%, entonces es mejor preparar una nueva Iniciativa de Ley.

La revisión realizada por los sectores representados en el Foro multisectorial, fueron del más del 30% del contenido de la Iniciativa de Ley 3888, situación por que plantearon una nueva iniciativa de Ley a la Comisión del Consumidor y del Usuario, la cual es expuesta en los siguientes párrafos. Es necesario acotar que la propuesta que a continuación se presenta fue concluida en julio del presente año, sin embargo, todavía no ha sido conocida por la Comisión, la cual no se ha vuelto a reunir, siendo su ultima acta registrada en abril del presente año.

Es necesario resaltar que la propuesta del Foro Multisectorial se realizó sobre la base del articulado contenido en la Iniciativa 3888, situación por la cual su estructura continua siendo la misma, proponiendo algunos cambios de forma de los artículos, y eliminando algunos.

Elementos sustantivos de la propuesta del Foro

Dentro de los elementos centrales contenidos en la propuesta del Foro Multisectorial se pueden considerarse que no hubo acuerdo en 30 de los Artículos discutidos otros elementos importantes siguientes:

1. No hubo acuerdo sobre el carácter supletorio de la Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario
2. Se eliminan los Consejos Departamentales y Municipales de la Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo sustituidos por las delegaciones departamentales y municipales de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario.
3. No Hubo acuerdo sobre la creación de una Comisión Sancionadora que apoyara la potestad sancionadora de la Procuraduría
4. El presupuesto de 70 millones para la Procuraduría es inconstitucional
5. El Procurador debe ser nombrado por el Congreso de la República de una propuesta realizada por una Comisión Postuladora.
6. No hubo acuerdos con relación a los temas de tarjetas de crédito, servicios financieros, comercio electrónico, contratos de adhesión y sobre el monto de las multas impuestas.

Artículos relevantes de la propuesta del Foro

Artículo 1. En el objeto y los fines de la Ley, las organizaciones y las cámaras empresariales no se pusieron de acuerdo. Para los primeros debe mantenerse el espíritu de la Iniciativa 3888, cambiando solo la palabra interés nacional por interés social. Por su parte las cámaras empresariales no están de acuerdo con este artículo debido no debe crear un régimen tutelar que no está contemplado en la constitución.

El tema del ámbito de aplicación es descrito en el Artículo 2. En este apartado tampoco hubo acuerdo, debido a que observaciones a favor piden que el texto que se quede como esta, ya que deja de lado la supletoriedad de la actual ley. Las cámaras empresariales no están de acuerdo con el artículo, pidiendo que se quede la supletoriedad respecto a otras leyes.

En el Artículo 4 se define la creación de la Procuraduría de los Derechos del consumidor y del Usuario (PRODECO), tampoco hubo acuerdo. Los argumentos a favor definen que no se viola la constitución de la República, mientras que la Cámara de Construcción y Cámara de Industria indican que la procuraduría no es tribunal y debe quedar sometida a la supletoriedad de las leyes especiales que han sido aprobadas para fomentar las inversiones en determinados sectores de la economía nacional.

Con relación al régimen económico y financiero, existió un acuerdo entre los miembros del Foro, argumentando que la asignación de 70 millones de quetzales es inconstitucional, porque viola la unidad orgánica del presupuesto. Definiendo que debe existir un mecanismo para lograr los fondos de la Procuraduría.

En el capítulo IV se desarrolla el tema del control y la fiscalización por medio del trabajo desarrollado por la Contraloría General de Cuentas, así como la auditoría interna, eliminando la realización de auditoría externa.

La estructura organizativa y funciones de la PRODECO se encuentran desarrolladas entre los Artículos 10 y 17. Definiendo la jerarquía del Procurador, las calidades que debe reunir, las compatibilidades e impedimentos para ser designado para el cargo. Con relación a su elección, será seleccionado de una propuesta realizada por una Comisión Postuladora al Congreso de la República, para que este Organismo sea quien lo elija para un periodo de cuatro años. En estos mismos artículos son desarrolladas las atribuciones del procurador, así como las de los subprocuradores y los requisitos que se necesitan para ocupar estos cargos.

Se mantiene el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, agregando un representante electo de las organizaciones de consumidores y un representante de las cámaras empresariales, siendo eliminados los Consejos departamentales y municipales. Se mantiene el papel de la PRODECO como ente coordinador del sistema y las funciones del sistema.

En los Artículos 31 y 35 se eliminan los Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo sustituidos por Delegaciones Departamentales y Municipales de la Procuraduría de Defensa al Consumidor y el Usuario.

Respecto a la Comisión Sancionadora no hubo acuerdo. Por un lado los argumentos a favor plantean como cambio que sea el Procurador quien ocupe el cargo de presidente de la misma. Por otro lado algunas de las cámaras empresariales indican que esta Comisión es inconstitucional porque atribuye la facultad de juzgar en una instancia de carácter administrativo.

Los derechos del consumidor mantienen la misma estructura de la Iniciativa 3888, con algunas modificaciones de forma, que no cambian la esencia del mismo. Llama la atención la eliminación del inciso e) relacionado con el derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Las obligaciones del consumidor contenidas en el artículo 50 no hubo cambios quedando como en la iniciativa 3888.

Situación similar ocurre con el artículo relacionado con organizaciones de consumidores, realizando algunas modificaciones en los artículos relacionados con la inscripción, finalidades, obligaciones, limitaciones e impedimentos de las mismas.

En este tema se realiza una propuesta para agregar un artículo sobre la creación de Fondos Consursables para las organizaciones de consumidores, equivalente a un 5% del presupuesto de Procuraduría, distribuido entre las organizaciones que lo soliciten con base a proyectos para acciones de protección al consumidor. La Cámara de la industria respecto a los fondos concursables es su desacuerdo, debido a que crea dependencia de estas organizaciones hacia el Estado. No Hubo Acuerdo.

Con relación a los derechos de los proveedores, se agrega un inciso e) con la leyenda: los demás contemplados en otras leyes del país. Quedando igual el resto del artículo

Dentro de principales las obligaciones del proveedor, se modifican los siguientes numerales:

- 2). Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor. Se modifica en el sentido de agregar que en el caso específico del transporte colectivo de pasajeros, el proveedor esta obligado a contratar póliza de seguro de vida y accidente para sus usuarios.
- 5) Se elimina el inciso 5, relacionado con la obligatoriedad de extender factura al consumidor y usuario. Así como se elimina el numeral 20 relacionado con respeto de la dignidad humana y la no discriminación del consumidor o usuario.

Se hacen pequeños agregados al numeral 12, que no modifican sustancialmente la esencia del mismo.

Se cambia sustancialmente el contenido del inciso 22, debido a que se dice proporcionar la información que le sea requerida, siempre u cuando este relacionada con el objeto de la investigación o denuncia en caso necesario previa autorización judicial.

En el inciso 27 **no se establece** el mecanismo por medio del cual se deba desarrollar la promoción de los derechos del consumidor.

Respecto a las prohibiciones a los proveedores no existió acuerdo. Las organizaciones que estaban a favor plantearon modificaciones concretas a determinados numerales. La Cámara de la industria estuvo en contra por la ambigüedad del artículo y confusión en el ejercicio de derechos establecidos legalmente.

El Artículo 60 relacionado con el libro de quejas, se le agrega en la parte final la siguiente frase: “ Los proveedores deberán trasladar a la Procuraduría dentro de los primeros cinco días de cada mes fotocopia simple de las quejas planteadas por los consumidores, cuando exista una o mas quejas asentadas en el libro en el mes inmediato anterior a la entrega

El tema de información y publicidad queda igual, el cual se encuentra contenidos entre los Artículos 62 al 71.

Con relación a la seguridad de los productos y servicios. Se realizan modificaciones a la información de productos peligrosos, eliminando la parte que establece que los hechos que deriven en responsabilidad penal, serán de orden público, debiendo el Ministerio Público actuar de oficio. En el caso de la fecha de vencimiento, solo se agrega en la parte final. en su caso, así como las reglas para su uso; de acuerdo a al normativa especial vigente,

En el Artículo 76 relacionado con la advertencia se elimina la parte final, en que se estipulaba que debería informarse el uso de productos transgénicos para que el consumidor pueda ejercer su derecho de elección en el consumo.

No hubo acuerdos en los artículos relacionados con los defectos de los bienes, responsabilidad solidaria y daños y perjuicios contenidos en los Artículos 77, 78 y 79.

En el Artículo 80. No existió acuerdo respecto a la normalización y metrología.

Respecto a las operaciones de crédito tampoco hubo acuerdos. Debido a los argumentos a favor plantearon algunas modificaciones, mientras que los argumentos en contra, como el caso de la cámara de industria sintetizaban que la definición de la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia le corresponde a la Junta Monetaria

En el tema de las relaciones contractuales con bienes inmuebles, se elimina la parte final, en la cual se estipula que todos los contratos relacionados con esta actividad deberán ser registrados en la Procuraduría. Asimismo la información

relacionada las obligaciones del proveedor en cuanto al pago de contribuciones, servicios públicos e impuestos. También es eliminado el artículo 87 respecto al pago al contado.

Con relación a la intervención de la Procuraduría contenida en el Artículo 88 se elimina la parte en la que se elimina el aseguramiento de los bienes por parte de esta entidad, sustituyéndola por la frase: la Procuraduría podrá iniciar las acciones legales correspondientes.

En los artículos relacionados con los servicios financieros no hubo acuerdo. Los argumentos a favor es que debían permanecer en defensa de los derechos de los consumidores, en virtud de haberse eliminado la supletoriedad de la Ley. Las expresiones en contra fueron el sentido de que eran artículos inconstitucionales porque interfieren en las funciones de la Superintendencia de Bancos.

El Artículo 96 contiene las operaciones contractuales por medios electrónicos. Quedando pendiente la formulación de una propuesta, previa consulta a la Ley de Comercio electrónico recientemente aprobada.

Con relación a la prestación de servicios, quienes los presten están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a lo ofrecido. Se agrega que todo servicio prestado deberá exhibir al público en el lugar la tarifa de los servicios, no estando sujetos los servicios con precios uniformes.

Para el caso de los servicios públicos, se agrega que la Procuraduría velará por el cumplimiento de las leyes que fijen las tarifas, tasas, precios, cánones y otras contraprestaciones de servicios públicos.

Fue eliminado el Capítulo de los tiempos compartidos que contenía los Artículos 117 y 118.

Con relación a los contratos de adhesión, tampoco hubo acuerdo debido a que los argumentos a favor plantearon algunas modificaciones; sin embargo, los argumentos en contra vertidos por el sector privado, se sintetizan en el hecho de que son contradictorios a la prestación de servicios públicos, así como tampoco hubo acuerdo respecto a la aplicación del arbitraje.

Con relación al monitoreo y vigilancia a la creación de las inspectorías el texto del artículo quedó en forma similar. Agregándose un párrafo en Artículo 127 relacionado con las verificaciones y monitoreos, el que expresa que en caso del proveedor no autorice el ingreso del personal, a las áreas de producción empaque, almacenamiento y otras áreas sujetas a verificación, la procuraduría deberá solicitar a juez competente las órdenes de allanamiento respectivas.

Respecto a los programas de tutela de la PRODECO, contenidos en para hacer efectiva la representación de los consumidores y usuarios, quedando igual, siendo agregado un cambio en el numeral 8, ya que en lugar de alimentos ahora dice: Productos y servicios que integran la canasta básica vital y esencial familiar.

En el Capítulo de las infracciones se desarrolla entre los Artículos del 134 al 140, clasificándolas en leves, graves y gravísimas. Las modificaciones planteadas se pueden resumir en cambios en la clasificación, ya que unas pasan consideradas graves o gravísimas y graves pasan a ser leves. Otras graves se convierten en gravísimas y algunas gravísimas se convierten en graves. Se eliminan unas infracciones gravísimas, muchas se quedan como estaba en el texto original y algunas sufren cambios de forma.

Con relación a Las sanciones y multas que establece la Ley, algunas de las cámaras empresariales manifiestan su desacuerdo con el monto de las sanciones, argumentando que son muy elevados, tanto para las infracciones leves, graves y gravísimas.

Respecto a disposiciones extraordinarias en los casos de excepción, la aplicación de una ley de orden público, los cambios no son sustanciales, debido se mantienen los casos de fuerza mayor en que imposibilitan al usuario el pago de

los servicios públicos esenciales como energía eléctrica, agua potable, servicio telefónico y otros, en los cuales no se genera mora por la falta de pago durante el tiempo que dure la emergencia.

Para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores se mantienen sin cambios sustanciales las disposiciones especiales, siendo el título, manteniendo los mismos procedimientos para la resolución de conflictos.

- Arreglo directo conciliatorio entre las partes,
- Procedimiento Administrativo

Al mismo tiempo se utilizará como mecanismo administrativo para la resolución de conflictos, las actas, notificaciones, citación y procesos de conciliación. Planteándose modificaciones de forma en la redacción de los artículos.

Respecto a los procedimientos para el conocimiento de las quejas planteadas primero se considera la presentación de las denuncias, su recepción, el análisis, investigación previa, inicio del procedimiento, citación, conciliación. De no haber conciliación se plantea una segunda audiencia para presentación de medios de prueba, posteriormente se realiza la remisión de lo jurídico y finalmente se emite una resolución. Las modificaciones que se plantean en los artículos de este capítulo son de forma.

El cambio sustancial al plan de oficio, es que lugar de que haga un departamento lo realizara la Dirección de Verificación y Vigilancia.

Las modificaciones planteadas a la aplicación de las sanciones son de forma, continuando la potestad de la Procuraduría en su ejecución, desarrollando sus funciones con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad en sus actuaciones.

Para el fortalecimiento de la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, el Ministerio Público creará una fiscalía especial para perseguir los delitos derivados de los actos jurídicos entre proveedores y consumidores. Caso similar ocurre con el Organismo Judicial, el cual a través de la Corte Suprema de

Justicia implementara los juzgados que se consideren necesarios. El cambio sustancial es juzgado por juzgados

En el caso de las impugnadas por medio de un recurso de reposición en lugar de acuerdo a lo establecido por la Ley de lo Contencioso administrativo, se puso en la Ley de la materia.

Como disposiciones transitorias se establece un plazo de noventa días para la convocatoria del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y usuario. Siendo creadas las delegaciones departamentales en lugar de los Consejos departamentales de Defensa del Consumidor y del usuario, así como se eliminan los Consejos Municipales de Defensa del Consumidor y del usuario.

Se establece que la Corte Suprema de Justicia y el Ministerio en un plazo de noventa días crearan la fiscalía y el juzgado que atenderán los casos relacionados con la materia de esta ley

El Reglamento deberá ser emitido por el Procurador en un plazo improrrogable de noventa días, con los reglamentos necesarios para su funcionamiento a partir de la fecha que tomo posesión.

Evaluación de la propuesta del Foro Multisectorial

Alcances de la iniciativa del Foro Multisectorial

- Mantener vigente la discusión de la propuesta de Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, con la participación de entidades del Estado.
- Tender puentes entre las organizaciones de consumidores y usuarios y la Comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República, para un mejoramiento de la iniciativa de Ley.

- Se realizaron más del 30% de modificaciones a la Iniciativa 3888, situación que implicó la realización de una nueva propuesta en la cual 30 artículos no fueron consensuados, dejando a criterio de la Comisión del Congreso la redacción final de estos.

Debilidades

- Al examinar la composición del foro multisectorial, con base al análisis de las actas 3 y 4 de la Comisión del Consumidor del Congreso de la República, se puede afirmar que no se encuentran representados en su seno las organizaciones de consumidores, siendo este elemento contradictorio, en función del objeto mismo de la Iniciativa de Ley.
- La Propuesta fue presentada directamente a la Comisión del Consumidor, siendo desconocida por la mayoría de organizaciones de usuarios y organizaciones de la sociedad civil, las cuales pueden impugnar el trabajo desarrollado a la fecha por el Foro Multisectorial
- No existió un proceso de socialización y capacitación de los acuerdos alcanzados por el Foro Multisectorial, situación por la que tanto en el ámbito nacional como en el municipal, se desconocen los acuerdos suscritos entre los participantes

CAPITULO VII

ELEMENTOS DE UNA PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA PROCURADURIA DEL CONSUMIDOR

La propuesta que la Universidad de San Carlos desarrolla a través del Instituto de Análisis e Investigación de los Problemas Nacionales, plantea una visión realista de la Iniciativa de Ley, tomando en consideración los logros, avances y alcances desarrollados en las propuestas elaboradas con anterioridad con el propósito de contar con el marco jurídico que permita la promoción y defensa de los Derechos el Consumidor en Guatemala.

Por lo expuesto, se toma en consideración en la propuesta que a continuación se desarrolla la experiencia acumulada en el periodo de funcionamiento de la Dirección de Atención al Consumidor. Asimismo, se asimilan los aspectos más relevantes de las Iniciativas de Ley 3971 y 3888. Bajo el formato de esta última el Foro Multisectorial elaboró un anteproyecto de Iniciativa de Ley, el cual fue entregado a la Comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República.

Elementos sustantivos de la propuesta del IPNUSAC

El estudio y análisis del contenido del Decreto 6-2003, Iniciativas de Ley 3871 y 3888, así como de la Iniciativa discutida y presentada por el Foro Multisectorial a la Comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República, considerando tanto los avances y logros alcanzados en las mismas como las debilidades, retos y desafíos que se enfrentaron en el proceso de socialización de sus propuestas, permitió al Instituto de Análisis e Investigaciones de los

Problemas Nacionales de la Universidad de San Carlos de Guatemala priorizar los siguientes elementos:

1. Mantener el espíritu del Artículo 1 de la Iniciativa de Ley 3888, respecto a eliminar la supletoriedad de la Ley, ya que ello permitirá contar con efectivo instrumento jurídico para defender los derechos de los consumidores y usuarios, aplicando en todo el territorio nacional el proceso sancionatorio contenido en la misma.
2. El procedimiento para el nombramiento del Procurador planteado por el Foro Multisectorial, nos parece el más realista, en la medida que la elección de este funcionario por parte del Congreso de la República, le da mayor autonomía e independencia a la institución. Debe afinarse el procedimiento para establecer a los miembros de la Comisión Postuladora, que será el ente encargado de calificar los expedientes de los candidatos a este cargo.

Se sugiere un cambio con relación a los requisitos que debe llenar el funcionario que ocupe este cargo, siendo un profesional, con experiencia en el ramo de los derechos del consumidor, de reconocida honorabilidad y probidad.

Se considera viable la propuesta realizada por la Universidad de San Carlos de Guatemala en la Iniciativa de Ley 3871, con relación a la creación de las subprocuradurías de Salud, Comercio, Energía y Telecomunicaciones, Servicios financieros y servicios de transportes y otros servicios, ya que en estas aéreas se manifiestan las mayores violaciones a los derechos de los consumidores.

3. Se Considera que uno de los mayores aportes de la Iniciativa 3888 fue la creación del Sistema Nacional de Defensa de los Consumidores y del Usuario, así como de la implementación de un proceso de descentralización

por medio del funcionamiento de Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor y del Usuario. Debe haber representación de las organizaciones de consumidores y de organizaciones empresariales en los distintos niveles del Sistema.

4. La Comisión Sancionadora sugerida en la Iniciativa de Ley 3888, permitirá apoyar el trabajo del Procurador, en la medida que previo a la emisión de las sanciones, existen procedimientos administrativos para la realizar las investigaciones a fin de establecer la veracidad de las denuncias presentadas por los consumidores. Al mismo tiempo la ley contempla los pasos a seguir para plantear impugnaciones a las resoluciones emanadas por la Procuraduría.
5. Tomando en consideración el trabajo de verificación, vigilancia y monitoreo de la Procuraduría, en la defensa de los derechos de los consumidores, así como el funcionamiento del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y del Usuario, se considera viable la propuesta de la Iniciativa 3871, respecto a que el presupuesto de esta entidad debería ser del mismo monto que el de la Procuraduría de Derechos Humanos, por el espacio nacional cubierto con el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y del Usuario, axial como el funcionamiento de los Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor y del Usuario.
6. Con relación a los servicios financieros, las tarjetas de crédito, relaciones contractuales de bienes y servicios, las operaciones de comercio electrónico, el IPNUSAC, se manifiesta a favor de la propuesta de la Iniciativa de Ley 3838, ya que con esta normativa se pretende garantizar de oficio la intervención de la Procuraduría en la defensa de los derechos de los consumidores.
7. Con relación a la prestación de los servicios, con énfasis en los servicios públicos la intervención de la procuraduría es fundamental para garantizar

la calidad y precio de los productos y servicios, para la cual se contará con un sistema de medidas que permita la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición estos servicios.

8. Retomar el tema de los tiempos compartidos expuesto en la Iniciativa 3888, ya que esta constituye una practica que se utiliza en la prestación de algunos servicios, especialmente en lo relacionado con la hotelería, vinculada a la promoción del turismo.
9. Dada la forma en que funciona la prestación de algunos se los servicios en Guatemala, se considera necesario que todo contrato de adhesión deba estar registrado en al Procuraduría, los cuales permitirán a esta entidad verificar el funcionamiento de los mismos en función de los derechos del consumidor
10. Finalmente, se hace necesario revisar el monto de las multas, sin embargo, se advierte que si las personas individuales o jurídicas son violadoras de los derechos de los consumidores pueden ser castigados hasta con el cierre de sus propias empresas.

CAPITULO VIII

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

Como se examinó en el capítulo II las políticas de competencia que se implementan en Guatemala, están a cargo del Programa Nacional de Competitividad (PRONACOM), adscrito al Ministerio de Economía, entidad encargada de impulsar acciones para mejorar la inversión productiva, apoyar la conformación de un conglomerado productivo y de servicios y la formación de agendas de desarrollo competitivo.

Para el elevamiento de la competitividad han sido impulsado tres iniciativas de Ley, las cuales no han logrado ser conocidas por el pleno del Congreso siendo estas:

1. Ley de Promoción de los Derechos de los Consumidores o Usuarios y de la Libre Competencia–Pasó al pleno en el año 2000.
2. para la Defensa de la Libre Competencia conocida por el pleno en enero del 2001.
3. Ley para la Custodia de la Libre Competencia presentada a la Presidencia del Congreso en marzo de 2004.

La primera de estas Iniciativas no tuvo viabilidad, ya que en año 2003 fue aprobado el funcionamiento de la Dirección de Atención al Consumidor (DIACO) por medio del Decreto 6-2003.

Al estudiar los artículos contenidos en las propuesta de Ley de Defensa de la Libre Competencia, y la Ley de Custodia de la Competencia, se puede observar que el cambio fundamental es la sustituir la palabra defensa por Custodia, continuando la

misma estructura, habiendo cambios no relevantes en presentación de ambas Iniciativas de Ley,

Aspectos sustantivos Iniciativa de Ley 2403 Defensa de la Libre Competencia.

En su exposición de motivos la Comisión de Economía del Congreso de la República, tomó como referente el Artículo 130 de la Constitución Política de la República, el cual ex profesamente prohíbe la existencia de monopolios, buscando que el Estado proteja la economía de mercado y la libertad de mercado para la protección de los consumidores.

El objeto de la iniciativa es promover y defender el ejercicio de la libre competencia y libre concurrencia en beneficio de los consumidores, así como prohibir las conductas y prácticas monopólicas y oligopólicas que puedan restringir el goce de la libertad económica.

Su ámbito de aplicación todas las personas individuales y jurídicas, públicas o privadas que realicen actividades económicas en todo el territorio de la República de Guatemala.

Las principales violaciones a la libre competencia detectadas en esta Iniciativa de Ley son:

- Fijación de precios o de otras condiciones comerciales,
- limitación o control de la producción, distribución y desarrollo técnico de las inversiones
- Reparto del mercado o de las fuentes de aprovisionamiento y distribución
- Aplicaciones de condiciones desiguales en las relaciones comerciales, que coloquen a unos competidores en situación desventajosa frente a otros
- Subordinación de la celebración de contratos a la aceptación de prestaciones suplementorias que, por su naturaleza o con arreglo a los usos del comercio no guarden relación con el objeto de tales contratos

- Abuso de posición de dominio.

Se entiende como posición de dominio, cuando una o varias empresas dominan todo el mercado.

La iniciativa de Ley contempla excepciones a su aplicación cuando se busque promover las exportaciones de un bien, siempre y cuando no implique la reducción del valor de las importaciones, ni excluya a los agentes vinculados con esta actividad.

También se excluirá del ámbito de aplicación de la ley la cooperación en materia de investigación y desarrollo, previo a la comercialización de un producto. Se exceptúa también, el intercambio de información crediticia e información estadística general

Para establecer si existe competencia funcional en la ley se toman en consideración los siguientes aspectos:

- Numero de competidores que participan en una actividad económica
- Cuota de participación en el mercado respectivo
- Capacidad instalada y demanda del producto
- Innovación tecnológica que afecte el mercado de la actividad
- Posibilidad legal y fáctica de competencia futura
- Acceso de los competidores al financiamiento, suministros y redes de distribución.

Se entiende por competencia desleal, los actos que tiendan a falsear la libre competencia, quedando prohibidas la publicidad engañosa; la promoción de productos con base a declaraciones falsas, soborno comercial, violación de secretos industriales y la simulación de productos,

Se consideran dentro de las sanciones, multas sancionatorias de 200,000 dólares de los Estados Unidos americanos para las empresas que infrinjan lo estipulado en la ley. También existen multas coercitivas por un valor entre 2,000 y 10,000 dólares para obligar a las empresas que incurran en estas faltas al cese de las acciones objeto de la infracción.

No se permitirán las concentraciones económicas que cubran una cuota superior al 25% del mercado o cuando las ventas globales superen la cantidad de 30 millones de Dólares, siempre y cuando exista un dictamen del Consejo Superior de la defensa de la Competencia hacia el Ministerio de Economía.

El Consejo Superior de la defensa de la Competencia será un entidad autónoma, con independencia y sometida al ordenamiento jurídico. Los miembros de este Consejo serán electos por el Congreso de la República, como resultado de una propuesta elaborada por una Comisión Postuladora integrada por los rectores de las universidades y un representante del gobierno.

Se propone también la creación de la Intendencia de defensa de la competencia, la cual se encontrara adscrita al Ministerio de Economía y tendrá dentro de sus funciones principales, la investigación e inspección de los sectores económicos, para establecer las practicas restrictivas a la competencia.

No se podrán realizar recursos por la vía administrativa ante las resoluciones del Consejo superior de la Defensa, quedando como único camino la interposición de un recurso contencioso administrativo

Aspectos sustantivos Iniciativa de Ley 3003 Ley para la Custodia de la Libre Competencia

El objeto de la iniciativa es promover y defender el ejercicio de la libre competencia y libre concurrencia en beneficio de los consumidores, así como

prohibir las conductas y prácticas monopólicas y oligopólicas que puedan restringir el goce de la libertad económica

Su ámbito de aplicación son todas las personas individuales y jurídicas, públicas o privadas que realicen actividades económicas en todo el territorio de la República de Guatemala.

Las conductas prohibidas son:

- Fijación de precios o de otras condiciones comerciales,
- limitación o control de la producción, distribución y desarrollo técnico de las inversiones
- Reparto del mercado o de las fuentes de aprovisionamiento y distribución
- Aplicaciones de condiciones desiguales en las relaciones comerciales, que coloquen a unos competidores en situación desventajosa frente a otros
- Subordinación de la celebración de contratos a la aceptación de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o con arreglo a los usos del comercio no guarden relación con el objeto de tales contratos}
- Establecer, concertar o coordinar posturas o la abstención en las licitaciones, concurso o subastas públicas.

Se podrán autorizar acuerdos comerciales o categorías de los mismos que contribuyan a la mejora de la producción y la comercialización de bienes y servicios siempre que permitan la participación de los consumidores, no impongan restricciones a las empresas y no impliquen la eliminación de la competencia. Adicionalmente cuando se busque promover las exportaciones, adecuen la oferta y la demanda, contribuyan al elevamiento del nivel socio económico en el país,

Queda prohibido el abuso de dominio de todo o una parte del mercado nacional, ya se por una o varias empresas.

También se excluirá del ámbito de aplicación de la ley la cooperación en materia de investigación y desarrollo, previo a la comercialización de un producto. Se exceptúa también, el intercambio de información crediticia e información estadística general

Se mantiene la competencia funcional considerando los siguientes aspectos:

- Numero de competidores que participan en una actividad económica
- Cuota de participación en el mercado respectivo
- Capacidad instalada y demanda del producto
- Innovación tecnológica que afecte el mercado de la actividad
- Posibilidad legal y fáctica de competencia futura
- Acceso de los competidores al financiamiento, suministros y redes de distribución.

Se entiende por competencia desleal, los actos que tiendan a falsear la libre competencia, quedando prohibidas la publicidad engañosa; la promoción de productos con base a declaraciones falsas, soborno comercial, violación de secretos industriales y la simulación de productos,

Se consideran dentro de las sanciones, multas sancionatorias de 200,000 dólares de los Estados Unidos americanos para las empresas que infrinjan lo estipulado en la ley. También existen multas coercitivas por un valor entre 2,000 y 10,000 dólares para obligar a las empresas que incurran en estas faltas al cese de las acciones objeto de la infracción.

El tema de las concentraciones económicas queda igual ya que se establecen las que absorban una cuota superior al 25% del mercado o cuando las ventas globales superen la cantidad de 30 millones de Dólares, siempre y cuando exista un dictamen del Consejo Superior de la Custodia de la Competencia hacia el Ministerio de Economía.

Con relación al Consejo Superior de Custodia de la de la Competencia será un entidad autónoma, con independencia y sometida al ordenamiento jurídico. Los miembros de este Consejo serán electos por el Congreso de la República, como resultado de una propuesta elaborada por una Comisión Postuladora integrada por los rectores de las universidades y un representante del gobierno.

Se propone también la creación de la Intendencia de Custodia de la competencia, la cual se encontrará adscrita al Ministerio de Economía y tendrá dentro de sus funciones principales, la investigación e inspección de los sectores económicos, para establecer las prácticas restrictivas a la competencia.

No se podrán realizar recursos por la vía administrativa ante las resoluciones del Consejo superior de la Defensa, quedando como único camino la interposición de un recurso contencioso administrativo

Obstáculos para la aprobación de la Ley de Competencia

El análisis del camino recorrido por los anteproyectos de Ley de Competencia en Guatemala, permitió identificar los siguientes obstáculos:

- La primera consideración para explicar los elementos que no han permitido la aprobación de la Ley de Competencia, se encuentran en la oposición de algunos representantes del sector empresarial, quienes consideran que con la aprobación de esta Iniciativa de Ley se ven perjudicados sus intereses sectoriales.
- Otro elemento a mencionar es que las autoridades que han impulsado las propuestas de Ley de Competencia, se encuentran directamente vinculados al sector empresarial, situación que determinó que no se hicieran los esfuerzos institucionales para impulsar apropiadamente las propuestas formuladas.

- Los Diferentes Ministros de Economía, desde la presentación de la Iniciativa de Ley de Defensa de la Libre Competencia, no han estado convencidos de la viabilidad política de esta propuesta. Adicionalmente es necesario tomar en consideración, el sesgo político de los gobiernos que se han alternado la administración pública a partir de la presentación de estas Iniciativas de Ley.
- Ha faltado trabajo de incidencia tanto en la Comisión de Economía del Congreso de la República, como con los Jefes de Bloque a fin de sensibilizar a sus respectivas bancadas, respecto a la necesidad impulsar este tipo de iniciativas.
- No se tendieron puentes con organizaciones de la sociedad civil para que apoyaran este tipo de Iniciativas, que permitirán elevar el grado de competitividad de la económica nacional, al tiempo que posibilitaran un mejor clima de negocios, elemento que en la práctica debería traducirse en nuevas inversiones públicas y privadas tanto de capitales nacionales como extranjeros.
- No se desarrolló un proceso de capacitación sobre el contenido de las propuestas de Ley con los diferentes actores de la sociedad guatemalteca, como tampoco se contó con una estrategia de sensibilización que permitiera crear las condiciones para la aceptación en el Organismo Legislativo de una de las ponencias de Ley.

CAPITULO IX

ELEMENTOS DE LA PROPUESTA DE LEY DE COMPETENCIA DEL IAPNUSAC

En el capítulo II se realizó un análisis sintético sobre el origen y las características de los monopolios en Guatemala, estableciendo que han funcionado al amparo de los distintos gobiernos que han estado dirigiendo la administración pública desde finales del Siglo XIX.

En ese sentido se puso en evidencia como algunos de bienes y servicios que conforman la producción nacional tienen características monopólicas, llamando la atención en la producción y comercialización del cemento, cerveza, azúcar, petróleo, pollo, energía eléctrica y telefonía.

También habría que agregar dentro de estos servicios monopólicos la situación de las concesiones televisivas en Guatemala, las cuales constituyen un emporio monopólico de nefastas consecuencias económicas, políticas, y sociales, en el sentido de que son utilizados por los distintos partidos no solo para financiar sus campañas, sino para realizar la publicidad en el periodo de gobierno en situaciones ventajosas.

Las políticas de competencia.

Dos enfoques predominan en el desarrollo de políticas de competencia: el sistema de los Estados Unidos de América, basado en el concepto de poder de mercado

establecido por la Ley Sherman, y el sistema europeo, basado en el concepto de dominio establecido por los artículos 85 y 86 del Tratado de Roma,

En el sistema estadounidense se trata de evitar que una empresa dominante tienda reducir la producción y elevar los precios sobre el nivel competitivo; en contraste. Para el caso del sistema europeo se trata de evitar que una empresa dominante pueda limitar el acceso al mercado y dañar el desempeño de competidores más pequeños en el mercado.

En Guatemala, la Constitución Política desarrolla el concepto de libertad de comercio (artículo 43), establece la obligación del Estado de impedir las prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de los bienes y los medios de producción (artículo 119, inciso h.), y la protección del consumidor (artículo 119, inciso i.).

En el Artículo 130, se expresa.: "Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial y agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad de mercado o a perjudicar a los consumidores"

El análisis de las Iniciativas 2403-2001 y 3303-2004, permite al Instituto de Análisis e Investigaciones de los Problemas Nacionales, plantear una fusión de los mismos tomando en consideración los siguientes elementos.

1. Cambiar el nombre de Ley de Defensa de la Competencia, o Ley de Custodia de la Competencia, por el de “Ley de Competencia Económica”.
2. Mantener el espíritu del capítulo 1, en ambas leyes tiene el mismo contenido y se definiendo, la prohibición de las conductas monopólicas y oligopólicas.
3. En el capítulo, particularmente en de los artículos 7 y 9, deben eliminarse, ya que crean ciertas condiciones para el otorgamiento de determinados privilegios, los cuales con base al análisis de la historia económica de Guatemala, pueden tener efectos negativos en la vida política del país.
4. Con relación a las sanciones, eliminar el término dólares de Estados Unidos Americanos, debido a que la moneda oficial de Guatemala, es el quetzal, situación por la que puede estimarse su equivalente en moneda nacional.
5. Con relación al capítulo II sobre las concentraciones económicas, deben tiparse la proyección de funcionamiento de acuerdos horizontales, acuerdos verticales, abusos de dominio, así como concentraciones y fusiones, porque estas no contribuyen al funcionamiento de un sistema de competencia en la economía de mercado.
6. Respecto a las concentraciones económicas debe incluirse un artículo específico en donde se exprese tácitamente que quedan prohibidas las concentraciones económicas cuyo objeto o efecto sea o pueda ser disminuir, restringir o distorsionar la competencia, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.

7. Debe realizarse un análisis más profundo respecto a lo que se entiende por ayudas públicas, debido a que se refiere a recursos públicos que son otorgados por instituciones del Estado a empresas supuestamente monopólicas, que no necesitan de estos beneficios.
8. En lugar del Consejo Superior de la Defensa o de la Custodia de la Competencia se sugiere la creación de una Procuraduría de la Competencia económica, la cual será una entidad autónoma, con independencia funcional, financiera y administrativa.
9. El Procurador será elegido de una terna propuesta realizada al Congreso de la Republica, por una Comisión postuladora presidida por el Presidente de la Comisión de Economía del Congreso, en integrada por los rectores de la universidades del país, un representante de las organizaciones de trabajadores, un representante de las cámaras empresariales.
10. El Procurador elegirá una Comisión Investigadora, cuyas funciones principales son establecer las denuncias relacionadas con las violaciones a la competencia cometidas por empresas, acuerdos horizontales, verticales, abusos de dominio, concentraciones o fusiones que restringen la libertad de competencia.
11. El Presupuesto de la Procuraduría de la Competencia Económica, será incluido en el anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado para cada ejercicio fiscal.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. La situación del consumidor y del usuario en Guatemala debe considerarse como de desprotección, debido a que no existe el marco jurídico correspondiente que le permita luchar por la efectiva defensa de sus derechos. Lo anterior, parte de la consideración de la debilidad institucional presentada por la DIACO, entidad que por falta de presupuesto y de apoyo del Ministerio de Economía,
2. Existió un liderazgo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el tema de la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor, al ser la primera institución que planteó una propuesta formal, por medio de la Iniciativa 3871, la cual fue llevada al seno de la Comisión del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República.
3. La Iniciativa de la USAC, desarrolla todo el marco filosófico que fundamenta la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario, sin embargo, no deja clara la normativa respecto a los abusos y violaciones a sus derechos que pueden sufrir consumidores ya sean personas individuales o jurídica, nacionales o extranjeros.
4. La Iniciativa 3888, aglutinó los aspectos más importantes contenidos en el Decreto 6-2003 y la Iniciativa de Ley 3971, construyendo una propuesta que fue discutida por el pleno del Congreso en primera y segunda lectura. Esta Iniciativa de Ley también tomó en consideración las experiencias desarrolladas en otras partes del continente, con el propósito de dotar a los consumidores del marco legal que les permitiera promover y defender sus derechos,
5. Uno de los grandes aportes de la Iniciativa 3888 es la conformación del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y del Usuario, elemento que es tomado de las experiencias de otros países, como el caso de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador. Sin embargo, amplía sus funciones al proponer la creación de los Consejos Departamentales y Municipales, por medio de los cuales se desarrollaría un amplio proceso de descentralización.

6. Los promotores de la Iniciativa de Ley 3888 no tomaron en consideración las particularidades de las organizaciones de consumidores y de los representantes de las organizaciones de proveedores, los cuales encabezaron un movimiento de oposición, a través del denominado Foro Multisectorial.
7. La propuesta discutida por el Foro Multisectorial y presentada a la Comisión del Consumidor del Congreso de la República en julio de 2009, fue construida sobre la base de los artículos desarrollados en la Iniciativa de Ley 3888. La discusión entre las organizaciones representadas en esta entidad puso en evidencia los desencuentros existentes entre las organizaciones de consumidores y las cámaras empresariales, debido a que no se pusieron de acuerdo en los elementos sustantivos de la misma, al extremo de que 30 Artículos de esta nueva propuesta muestran los desacuerdos existentes entre las partes.
8. En opinión del IPNUSAC, la propuesta del Foro Multisectorial representa un serio retroceso, ya que el marco legal propuesto disminuye los derechos del consumidor al proponerse la eliminación del proponer la sujeción de la ley a leyes específicas. Adicionalmente, se eliminan los Consejos Departamentales y Municipales de Defensa del Consumidor y del Usuario, siendo sustituidos por delegaciones de la procuraduría, lo que limita la participación del consumidor a través de sus organizaciones locales.
9. No existe una Ley antimonopolios propiamente dicha, sin embargo, el análisis de las Iniciativas de Ley de Defensa de la Libre Competencia, y de la Ley de Custodia de la Competencia, contienen elementos que expresan abiertamente su oposición a la existencia de monopolios y oligopolios, así como promueven el funcionamiento de una economía de mercado sustentados en los principios de la libre competencia. Las dos iniciativas de ley tiene demasiados elementos comunes, por lo que es fácil la construcción de una propuesta conjunta.
10. Estas iniciativas no han logrado tener incidencia en el Organismo Legislativo, debido principalmente a que las autoridades del Ejecutivo, no se han comprometido abiertamente con el impulso de una propuesta que permita la libre competencia en Guatemala. Ha sido evidente la oposición de sectores empresariales, especialmente los vinculados a grupos empresariales que desarrollan acuerdos horizontales, acuerdos verticales y posiciones de dominio del mercado. Es necesario destacar que muchos de los funcionarios de gobierno, encargados del impulso de la competitividad

del mercado nacional han parte de los grupos empresariales, situación por la cual no le han dado el impulso necesario y la incidencia requeridas en el Organismo Legislativo, como cabildear la aprobación de alguna de la Iniciativas de Competitividad que le ha sido presentadas.

Recomendaciones

01. Plantear a la Comisión del Consumidor y del Usuario realizar un estudio serio de las Iniciativas de Ley formuladas a la fecha, teniendo como elementos principales, la eliminación del carácter supletorio de la ley, con propósito de que la Procuraduría pueda cumplir a plenitud con sus funciones institucionales en la promoción y defensa de los derechos del consumidor y del usuario.
02. Que la elección del Procurador se realice bajo el mecanismo planteado por el Foro Multisectorial, debido a que su designación por parte del Congreso de la República, garantiza la verdadera autonomía e independencia funcional, financiera y administrativa de la Procuraduría, situación que permitiría realizar apropiadamente las funciones de verificación y vigilancia de acuerdos a los procedimientos institucionales.
03. Apoyar la propuesta desarrollada en al Iniciativa 3871, con relación a la creación de las subprocuradurías de Salud, Comercio, Energía y Telecomunicaciones, Servicios Financieros y Servicios de Transporte y otros servicios, ya que posibilitan un mejor trabajo de verificación y vigilancia de los derechos del consumidor.
04. Debe realizarse una evaluación seria sobre el régimen económico y financiero, bajo el cual funcionará la Procuraduría, definiendo con claridad la fuente de financiamiento de su presupuesto de ingresos, a fin de que se puedan desarrollar las tareas inherentes al cumplimiento de sus funciones institucionales
05. Retomar la propuesta de la Iniciativa 3888 respecto al funcionamiento del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y del usuario, tanto a nivel nacional, departamental y municipal, ya que en todos estos niveles se puede realizar un mejor trabajo de monitoreo, supervisión y fiscalización sobre la defensa de los derechos del consumidor.
06. Apoyar la creación de la Comisión Sancionadora, ya que ella servirá como un soporte para que la Procuraduría pueda realizar apropiadamente sus tareas relacionadas con la emisión de las sanciones respectivas a las personas jurídicas o individuales que violen los derechos del consumidor,

sobre la base de un proceso de investigación serio que permita establecer la veracidad de las denuncias presentadas.

07. Realizar un estudio sobre el contenido de las dos Iniciativas de Ley relacionadas con la Competencia, para que se pueda construir una propuesta consensuada de las mismas. Tomando en cuenta que las diferencias entre las dos propuestas no son sustanciales, se puede proponer a la Comisión de Economía del Congreso de la República una iniciativa que recoja los elementos fundamentales de las mismas.
08. Evaluar la posibilidad de desarrollar el contenido de una Propuesta de Ley Antimonopolios, ya que alguna de sus partes sustantivas se encuentran contenidas en las propuestas de ley de Competencia. En este sentido, puede ampliarse en las propuestas de Competencia el tema de la prohibición de monopolios. Actuando con cierta dosis de realismo político es preferible aprobar una propuesta de competencia, que incluya el tema monopólico a sugerir una Ley Antimonopolios propiamente dicha.

Bibliografía

01. Asamblea Legislativa de El Salvador. Decreto 776. Ley de Protección al Consumidor. Salvador, agosto de 2005.
02. Asamblea Legislativa de Panamá. Ley 29. Ley antimonopolios. Panamá, febrero de 1996.
03. Banco de Guatemala. Información estadística del Sistema de cuentas nacionales. Año base 200, Guatemala, Marzo de 2009.
04. Bauer Paiz, Alfonso. Ensayo sobre las proyecciones económicas de la revolución del 44. CEUR –USAC octubre de 1994.
05. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión. Ley Federal de Protección al Consumidor. México, diciembre de 2006.
06. Cambranes Castellanos, Julio. Tendencias del desarrollo agrario en el Siglo XIX, FLACSO. Guatemala, 1992.
07. CEPAL. Balances preliminares de las economías de América Latina. Guatemala, evolución económica. Años 2005, 2006. 2007 y 2008.
08. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 6 -2003. Guatemala, febrero de 2003
- Iniciativa de Ley 3871. Iniciativa que dispone aprobar ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor. Guatemala, septiembre de 2008
- Iniciativa de Ley 3888. Iniciativa que dispone aprobar ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario Guatemala, agosto de 2008
- Iniciativa de Ley 3003. Iniciativa que dispone aprobar ley para custodia de la competencia. Guatemala, mayo de 2004
- Iniciativa de Ley 2403. Iniciativa que pretende aprobar ley para la defensa de la libre competencia. Guatemala, abril de 2002
- Actas 3, 4, 5 7 6. Comisión del Consumidor y del Usuario. Guatemala marzo y abril de 2009.

- Constitución Política de la República de Guatemala.
Guatemala, mayo de 1985.
09. Congreso de la República de Venezuela. Ley para promover y proteger el ejercicio de la libre competencia. Venezuela, diciembre de 1991.
10. Dosal, Paul. El Ascenso de las elites industriales en Guatemala. Fundación Soros, Editorial Piedrasanta. Guatemala, marzo de 2006
11. Foro Económico Mundial. Reportes mundiales de competitividad. 2000 -2010.
12. FLACSO. Hambre... de Desarrollo rural. Guatemala, octubre de 2009.
13. Foro Multisectorial. Tabla Comparativa completa. Revisada al 30 de Julio. Guatemala, 2009.
14. Galich, Manuel. . “Diez años de primavera (1944-1944) en el país de la eterna tiranía. CEUR- USAC. Guatemala, octubre de 1994.
15. Gobierno de Guatemala. Programa de gobierno 2004-2008 y Plan de gobierno 2008 – 2011
16. Guerra Burgués. Guatemala, 60 años de historia económica (1944 -2004). PNUD – USAC. Guatemala, 2005.
- Guatemala, el largo camino a la modernidad, primera etapa, 1871 -1944. UMAN. México, 1999.
17. Ministerio de Energía y Minas. Caracterización de la Minería en Guatemala. Guatemala, noviembre de 2004.
18. Ministerio de Finanzas Públicas. Proyecto de Presupuesto General de Ingresos y Egresos para los ejercicios presupuestados 2000-2009.
- Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público. Guatemala, enero de 2005.

- Manual de Formulación Presupuestaria. Guatemala, enero de 2005.
- Manual de Modificaciones Presupuestarias para la Administración Central. Guatemala, enero de 2005.
- Manual de Programación de la Ejecución Presupuestaria para las entidades de la Administración Central. Guatemala, enero de 2005.
19. PRONACOM. Agenda Nacional de competitividad 2005.-2015. Hacia una Guatemala próspera, solidaria y equitativa. Guatemala, septiembre de 2005.
20. Robledo, Gilberto. La inserción de la Economía Nacional al Proceso de Globalización. Guatemala, 1993.
21. Romero, Antonio, González, Carlos. Condiciones generales de competencia en Guatemala. Revista Cepal. México, mayo 2006.
22. Valdez, Fernando y Palencia, Mayra. Los dominios del Poder. La Encrucijada Tributaria. FLACSO, Guatemala, 1998

Anexos

Tabla comparativa de sobre las propuestas de Ley de creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
<p>Objeto de la ley</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, para lo cual se establecen los mecanismos para realizar infracciones, sanciones y procedimientos aplicables en dicha materia. Según esta Ley, cualquier persona natural o jurídica es un consumidor. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y son de interés social y de orden publico. 	<p>Objeto de la ley</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconocer, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en la adquisición de bienes y servicios. 	<p>Objeto de la ley</p> <ul style="list-style-type: none"> Es de orden público de interés nacional y de utilidad social para el establecimiento de normas y procedimientos que regulen los derechos y obligaciones de consumidores y proveedores. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores, constituyen un mínimo de derechos y garantías irrenunciables. 	<p>Objeto de la ley. No se pusieron de acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> Algunos plantean mantener el espíritu de la Iniciativa 3888, cambiando solo la palabra interés nacional por interés social. Por su parte las cámaras empresariales no están de acuerdo con este artículo debido a que no debe crear un régimen tutelar que no está contemplado en la constitución.
<p>Ámbito de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluye los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y usuarios dentro del territorio nacional. No son afectados por la misma, los servicios públicos, ni los servicios técnicos y profesionales que requieran un título facultativo. Aplicándose esta ley en forma supletoria 	<p>Ámbito de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> Abarca todo el conjunto social y ningún consumidor o usuario puede quedar sin protección. 	<p>Ámbito de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> Quedan sujetos a esta ley los proveedores de bienes y servicios, así como consumidores y usuarios, sean estas personas jurídicas o individuales, nacionales o extranjeros, que celebren un acto de compra y venta de bienes o servicios. No es aplicable a los servicios personales, profesionales y técnicos que requieran un título facultativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Argumentos a favor piden que el texto que se quede como esta, ya que deja de lado la supletoriedad de la actual ley. Las cámaras empresariales no están de acuerdo con el artículo, pidiendo que se quede la supletoriedad respecto a otras leyes.
<p>Derechos del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> La protección a la vida, la salud, y la seguridad de los consumidores, la libertad de elección del bien o servicio 	<p>Derechos del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> La protección a la vida, la salud, y la seguridad de los consumidores, la libertad de elección del bien o servicio 	<p>Derechos del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> Protección de la vida, salud y seguridad en la adquisición y consumo de bienes y servicios. 	<p>Derechos del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> Se mantiene la mis estructura, planteando modificaciones de forma en algunos

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
<ul style="list-style-type: none"> • Libertad de contratación, información veraz sobre estos bienes, reparación • Devolución del dinero o indemnización en caso de incumplimiento de lo convenido • Sostenibilidad de los precios • Utilizar el libro de quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad de contratación, información veraz sobre estos bienes, reparación • Devolución del dinero o indemnización en caso de incumplimiento de lo convenido • Sostenibilidad de los precios • Organizarse de cualquier forma para la protección de sus derechos • Recibir apoyo de las autoridades • Los menores de 15 años no pueden ser sometidos a requisa sin la presencia de sus padres 	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad de elección del bien o servicio • Libertad de contratación, • Información veraz sobre los bienes y servicios • Recibir la cantidad exacta del producto • Pagar el precio establecido y anunciado • Reparación, devolución del dinero o indemnización en caso de incumplimiento de lo convenido • Recibir el bien o servicio en el momento solicitado • Utilizar el libro de Quejas 	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el numeral e) relacionado con el derecho a no ser discriminado por los proveedores
<p>Obligaciones del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de los bienes y servicios en tiempo establecido, • Utilizar los bienes conforme a las especificaciones • El uso racional de los mismos para prevenir la contaminación ambiental 	<p>Obligaciones del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de los bienes y servicios en tiempo establecido, • Proporcionar al proveedor información completa • Informar cambio de dirección • Dar uso adecuado a los bienes • Precaución al consumir para proteger su salud y el ambiente 	<p>Obligaciones del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a la PRODECO sobre cualquier infracción realizadas por los proveedores de bienes y servicios • Pagar el precio según lo convenido con el proveedor • Utilizar en forma responsable los bienes y servicios • Prevenir la contaminación ambiental 	<p>Obligaciones del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a la PRODECO sobre cualquier infracción realizadas por los proveedores de bienes y servicios • Pagar el precio según lo convenido con el proveedor • Utilizar en forma responsable los bienes y servicios • Prevenir la contaminación ambiental
<p>Requisitos de las organizaciones de consumidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalidad jurídica • Inscripción y registro • Finalidades • Limitaciones e impedimentos • Intereses de los directivos 	<p>Organizaciones de consumidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con personería jurídica • Comités y asociaciones sin personería jurídica, 	<p>Organizaciones de consumidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personería jurídica • Inscripción y registro • Finalidades • Limitaciones • Impedimentos de sus directivos 	<p>Organizaciones de consumidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se plantean modificaciones a todos los artículos del Capítulo II relacionado con las organizaciones de consumidores. • No se estuvo de acuerdo con los fondos concursables
<p>Derechos de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percibir ganancia 	<p>Derechos de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir el precio del bien en la 	<p>Derechos de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percibir ganancia 	<p>Derechos de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percibir ganancia

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
<ul style="list-style-type: none"> Exigir cumplimiento del contrato al consumidor Libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para resolución de conflictos Los demás establecidos en las leyes del país 	<p>forma convenida</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener sus instalaciones Hacer publicad Agremiarse y formar asociaciones Obtener información sobre el consumidor Exigir cumplimiento del contrato al consumidor 	<ul style="list-style-type: none"> Exigir cumplimiento del contrato al consumidor Libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para resolución de conflictos Que se respete el debido proceso en todos los procedimientos en donde se diluciden controversias 	<ul style="list-style-type: none"> Exigir cumplimiento del contrato al consumidor Libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para resolución de conflictos Que se respete el debido proceso en todos los procedimientos en donde se diluciden controversias Se agrega un inciso que expresa: los demás relacionados con otras leyes del país
<p>Obligaciones de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con obligaciones legales, derivadas de convenios internacionales Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor Proporcionar información básica sobre los bienes y servicios Sus locales comerciales deben contar con las condiciones de seguridad, salubridad y habitabilidad para empleados y clientela. Cumplir con las leyes tributarias Entregar los bienes y servicios completos Respetar las especificaciones de los productos Atender los reclamos de los consumidores Gestionar ante la PRODECO la autorización y registro de los contratos de adhesión. Obtener el libro de quejas 	<p>Obligaciones de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> Sus locales comerciales deben contar con las condiciones de seguridad, salubridad y habitabilidad para empleados y clientela. El proveedor de alimentos y medicinas debe comprobar permanentemente el estado de sus productos, verificando su fecha de vencimiento Consignar la información básica en las etiqueta Exhibición de los precios Indicar en que consiste la garantía 	<p>Obligaciones de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con obligaciones legales, derivadas de convenios internacionales Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor Proporcionar información básica sobre los bienes y servicios Sus locales comerciales deben contar con las condiciones de seguridad, salubridad y habitabilidad para empleados y clientela. Cumplir con las leyes tributarias Extender factura Entregar los bienes y servicios completos Respetar las especificaciones de los productos Atender los reclamos de los consumidores Gestionar ante la PRODECO la autorización y registro de los contratos de adhesión. 	<p>Obligaciones de los proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con obligaciones legales, derivadas de convenios internacionales Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor Proporcionar información básica sobre los bienes y servicios Sus locales comerciales deben contar con las condiciones de seguridad, salubridad y habitabilidad para empleados y clientela. Cumplir con las leyes tributarias Extender factura Entregar los bienes y servicios completos Respetar las especificaciones de los productos Atender los reclamos de los consumidores Gestionar ante la PRODECO la autorización y registro de los contratos de adhesión.

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
		<ul style="list-style-type: none"> • Obtener el libro de quejas 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener el libro de quejas • Se elimin+0 el extender facturas y respeto a la dignidad humana, no discriminando al consumidor.
Prohibiciones a los proveedores <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de un precio superior al exhibido • La fijación de precios fraccionados • Adulteración de los productos • Adulteración del peso, masa, volumen y calidad de los productos • Venta de productos con posteridad a la fecha de su vencimiento • Acaparamiento, especulación o desabastecimiento • Cobrar por un servicio que no se ha prestado • Cobra de interés por mora o recargos desproporcionados 		Prohibiciones a los proveedores <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de un precio superior al exhibido • La fijación de precios fraccionados • Adulteración de los productos • Adulteración del peso, masa, volumen y calidad de los productos • Venta de productos con posteridad a la fecha de su vencimiento • Acaparamiento, especulación o desabastecimiento • Cobrar por un servicio que no se ha prestado • Cobra de interés por mora o recargos desproporcionados 	Prohibiciones a los proveedores <ul style="list-style-type: none"> • No hubo acuerdo, Los argumentos a favor plantearon modificaciones, • Los argumentos en contra expresan la ambigüedad y confusión del artículo.
Información y publicidad <ul style="list-style-type: none"> • Información básica • Exhibición de precios • Publicidad engañosa • Bienes deficientes, usados y reconstruidos • Garantías • Promociones • Incumplimiento de ofertas 	Información y publicidad <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad engañosa • Publicidad para productos dañinos a la salud • Bienes deficientes, usados y reconstruidos • Los fabricantes e importadores deberán asegurar la distribución de componentes, repuestos y servicio técnico 	Información y publicidad <ul style="list-style-type: none"> • Información básica • Exhibición de precios • Publicidad engañosa • Bienes deficientes, usados y reconstruidos • Garantías • Promociones • Incumplimiento de ofertas • Información sobre productos importados 	Información y publicidad <ul style="list-style-type: none"> • Información básica • Exhibición de precios • Publicidad engañosa • Bienes deficientes, usados y reconstruidos • Garantías • Promociones • Incumplimiento de ofertas • Información sobre productos importados
Seguridad de los productos <ul style="list-style-type: none"> • Información de productos peligrosos • Información al consumidor 		Seguridad de los productos <ul style="list-style-type: none"> • Información de productos peligrosos • Información al consumidor 	Seguridad de los productos <ul style="list-style-type: none"> • Se plantearon modificaciones de forma en algunos artículos. • No se pusieron de acuerdo en

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normas • Fecha de vencimiento • Advertencias • Defectos de los bienes • Responsabilidad solidaria • Daños y perjuicios 		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normas • Fecha de vencimiento • Advertencias • Defectos de los bienes • Responsabilidad solidaria • Daños y perjuicios 	los artículos relacionados con Defectos de los bienes; Responsabilidad solidaria; y Daños y perjuicios
<p>Normalización y metrología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de normas y reglamentos técnicos emitidos por las dependencias del Organismo Ejecutivo 		<p>Normalización y metrología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de normas y reglamentos técnicos emitidos por las dependencias del Organismo Ejecutivo 	<p>Normalización y metrología</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Hubo acuerdos
<p>Créditos para el consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precio al contado • Tasa de interés • Monto de pago adicional • Opciones de numero de pago 		<p>Operaciones de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precio al contado • Tasa de interés • Monto de pago adicional • Opciones de numero de pago 	<p>Operaciones de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hubo acuerdos
		<p>Relaciones contractuales con bienes inmuebles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar los contratos de compra y venta de inmuebles • Poner a disposición del consumidor el proyecto ejecutivo de construcción • Documentación sobre la propiedad de la finca matriz • Información sobre pago de contribuciones, servicios públicos e, impuestos • Licencias de construcción 	<p>Relaciones contractuales con bienes inmuebles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el hecho de que todos los contratos deberán ser registrados en la Procuraduría • También se elimina el poner a la v vista de los compradores, las autorizaciones licencias y permisos • No se pusieron de acuerdo en seis artículos de este capitulo.
		<p>Servicios financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervención por denuncia del usuario • Atención de reclamos • Nulidad de condiciones contractuales • Facultades del usuario 	<p>Servicios financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hubo acuerdos

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
		Operaciones a través de medios electrónicos <ul style="list-style-type: none"> • Seguridades del proveedor al consumidor • Debe dar garantías • Condiciones, ,formas y plazo de la garantía • Suministro de pares, repuestos y servicios de reparación, 	Operaciones a través de medios electrónicos <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente de hacer comparaciones con la leu de comercio electroncito recientemente aprobada
Prestación de servicios. <ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones • Servicios de reparación • Servicios prestados sin contrato • Garantía • Abandono de los bienes 		Prestación de servicios. <ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones • Servicios de reparación • Servicios prestados sin contrato • Garantía del servicio • Abandono de los bienes 	Prestación de servicios. <ul style="list-style-type: none"> • Con relación a las Obligaciones se hace un agregados • Fueron eliminados los servicios prestados sin contrato • Garantía del servicio sufrió modificaciones • Abandono de los bienes
Servicios Públicos. <ul style="list-style-type: none"> • Precios • Instrumentos y unidades de medición • Facturación de consumo excesivo • Indemnización 		Servicios Públicos. <ul style="list-style-type: none"> • Precios • Instrumentos y unidades de medición • Facturación de consumo excesivo • Indemnización • Calidad del servicio público 	Servicios Públicos. <ul style="list-style-type: none"> • Precios. Se elimina el tema del libre mercado • Instrumentos y unidades de medición • Facturación de consumo excesivo • Indemnización • Calidad del servicio público
		De los tiempos compartidos <ul style="list-style-type: none"> • Contrato • Contenido del contrato 	De los tiempos compartidos Se elimina
Contratos de adhesión <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones son establecidas unilateralmente por una de las 		Contratos de adhesión <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser autorizado por la Procuraduría 	Contratos de adhesión <ul style="list-style-type: none"> • No hubo acuerdos

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
<p>partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de contratos • Derecho de retracto del consumidor • Registro del contrato en la DIACO 		<ul style="list-style-type: none"> • No incluye prestaciones desproporcionadas a los consumidores • Se establecen quince condiciones que no producirán efectos en los contratos • Registro • Acuerdo de arbitraje • Copia de contratos • Subsanación • Derecho de retracto 	
<p>Creación de la DIACO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atribuciones • .Aplicar medidas • Recopilar información • Difusión de los derechos del Consumidor • Programas educativos • Procedimientos ágiles para solución de conflictos • Apoyar sanciones administrativas • Promover la constitución de organizaciones de consumidores 	<p>Creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personería jurídica con autonomía funcional y financiera 	<p>Creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es una institución autónoma, descentralizada, con personería jurídica, con patrimonio propio, con independencia funcional y financiera y administrativa y con competencia en todo el territorio nacional. • En este mismo capítulo se establecen las principales funciones de la Procuraduría. 	<p>Creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hubo acuerdo en el segundo párrafo, argumentando que no es un tribunal • Se plantearon cambios de forma a las funciones
<p>Requerimientos del Director</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Calidades. Ser abogado o profesional de las Ciencias Económicas • Nombrado por el Ministro de Economía 	<p>Requerimientos de la Junta Directiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compuesta por cinco procuradores, cinco subprocuradores, y cinco departamentos. • Nombrados por el Congreso de una nomina presentada por una comisión postuladora integrada por los presidentes de los colegios profesionales • Colegiado activo 	<p>Requerimientos del Procurador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Máxima autoridad jerárquica. • Calidades. Ser abogado o profesional de las Ciencias Económicas, en la característica de ser colegiado activo • Seleccionado por el Presidente de la República de una terna propuesta por la Comisión del Consumidor del Congreso con base a la selección realizada por una Comisión Postuladora 	<p>Requerimientos del Procurador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Máxima autoridad jerárquica. • Calidades. Ser abogado o profesional de las Ciencias Económicas, en la característica de ser colegiado activo • Seleccionado por el Congreso de la República una terna propuesta por la Comisión postuladora integrada por los decanos de las facultades de Derecho y Ciencias

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
	<ul style="list-style-type: none"> Los procuradores atenderán las áreas de salud, comercio, servicios financieros energía y telecomunicaciones y servicios de transporte 	integrada por representantes del Colegio de abogados, Colegio de Ciencias Económicas y un representante de las organizaciones de consumidores.,	<p>económicas de las distintas universidades, un representante de las organizaciones de consumidores un representante de las cámaras empresariales y el presidente de la Comisión del Consumidor del Congreso, quien la presidirá.</p> <ul style="list-style-type: none">
<p>Régimen Económico y financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> Fondos del Presupuesto del Ingresos y Gastos del Estado Aportes de entidades nacionales e internacionales Bienes trasferidos por el gobierno Donaciones o subsidios Fondos de convenios de cooperación Ingresos por sanciones aplicadas 	<p>Régimen Económico y financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> Fondos del Presupuesto del Presupuesto General de la Nación Ingresos por multas aplicadas 	<p>Régimen Económico y financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> Por lo menos 70 millones del Presupuesto General de la Nación Aportes de entidades nacionales e internacionales Bienes trasferidos por el gobierno Donaciones o subsidios Fondos de convenios de cooperación Ingresos por sanciones aplicadas 	<p>Régimen Económico y financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> Se estuvo de acuerdo que la dotación de 70 millones es inconstitucional porque violenta la unidad orgánica del presupuesto
<p>Control y fiscalización</p> <ul style="list-style-type: none"> Auditoria interna Contraloría General de Cuentas 		<p>Control y fiscalización</p> <ul style="list-style-type: none"> Contraloría General de Cuentas Auditoria interna Auditoria externa 	<p>Control y fiscalización</p> <ul style="list-style-type: none"> Contraloría General de Cuentas Auditoria interna Se eliminó la auditoria externa
<p>Descentralización</p> <ul style="list-style-type: none"> Con base a lo estipulado su ámbito de aplicación es todo el territorio nacional 	<p>Descentralización</p> <ul style="list-style-type: none"> No Contiene propuesta 	<p>Descentralización</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema Nacional de Defensa del Consumidor Consejos Departamentales de Defensa del Consumidor Consejos Comunitarios de Defensa del Consumidor 	<p>Descentralización</p> <ul style="list-style-type: none"> Se manifiestan de acuerdo en la creación del sistema, pero plantean cambios en su composición Eliminan los consejos departamentales y municipales por las delegaciones de la Procuraduría en plano departamental y municipal
		Verificación y Vigilancia	Verificación y Vigilancia

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
		<ul style="list-style-type: none"> • Inspectorías • Verificación y monitoreo • Denuncia • Coordinación • Acreditación • Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspectorías • Verificación y monitoreo • <u>No están de acuerdo con Denuncia</u> • Coordinación • Acreditación • Información
<p>Programas de tutela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defensa del consumidor • Investigación de mercados • Apoyo técnico a las organizaciones de consumidores • Educación al consumidor • Promoción de la resolución de conflictos • Cooperación con entidades publicas y privadas • Estudios para la emisión de nuevas leyes 		<p>Programas de tutela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defensa del consumidor • Investigación de mercados • Apoyo técnico a las organizaciones de consumidores • Educación al consumidor • Promoción de la resolución de conflictos • Cooperación con entidades publicas y privadas • Estudios para la emisión de nuevas leyes 	<p>Programas de tutela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defensa del consumidor • Investigación de mercados • Apoyo técnico a las organizaciones de consumidores • Educación al consumidor • Promoción de la resolución de conflictos • Cooperación con entidades publicas y privadas • Estudios para la emisión de nuevas leyes
<p>Áreas de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos del consumidor • Publicidad engañosa • Operaciones de crédito • Obligaciones en las prestaciones de servicios • Garantías comerciales • Metodologías de información • Advertencias en uso y adquisición de bienes o servicios 		<p>Áreas de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos del consumidor • Publicidad engañosa • Operaciones de crédito • Obligaciones en las prestaciones de servicios • Garantías comerciales • Metodologías de información • Advertencias en uso y adquisición de bienes o servicios • Alimentos 	<p>Áreas de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos del consumidor • Publicidad engañosa • Operaciones de crédito • Obligaciones en las prestaciones de servicios • Garantías comerciales • Metodologías de información • Advertencias en uso y adquisición de bienes o servicios • Productos y servicios que entregan la canasta básica vital y esencial familiar

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
Infracciones. <ul style="list-style-type: none"> Toda acción u omisión que implique violaciones a la norma jurídica constituye infracción sancionable por la DIACO 	Infracciones <ul style="list-style-type: none"> Incumplir esta ley No proporcionar información básica Alterar la calidad o el precio Omitir información proporcionada por el fabricante Vender productos vencidos 	Infracciones. <ul style="list-style-type: none"> Es toda acción que el proveedor comete en la venta de un bien con dolo o culpa, en menoscabo al consumidor} Las infracciones se clasifican en leves, graves y gravísimas, llegando a realizar un detalle de cada una de ellas 	Infracciones. <ul style="list-style-type: none"> Se planten cambios no sustantivos a las infracciones, se plantean que algunas graves, se conviertan en leves, otras graves en gravísimas, otras son eliminadas}
Entidad Sancionadora <ul style="list-style-type: none"> La DIACO 	Entidad Sancionadora <ul style="list-style-type: none"> La Procuraduría 	Entidad Sancionadora <ul style="list-style-type: none"> Comisión sancionadora Integrada por cinco miembros nombrados por el Procurador 	Entidad Sancionadora <ul style="list-style-type: none"> No hubo acuerdo porque consideran algunos que esta comisión es inconstitucional
Sanciones <ul style="list-style-type: none"> Apercibimiento escrito Apercibimiento publico Multas 	Sanciones <ul style="list-style-type: none"> Multas de un mil a diez mil quetzales 	Sanciones <ul style="list-style-type: none"> Agotar el debido proceso Apercibimiento escrito Apercibimiento publico Multas para infracciones leves Multas para infracciones graves Multas para infracciones gravísimas Cierre del establecimiento 	Sanciones <ul style="list-style-type: none"> Sobre las multas a infracciones leves, graves y gravísimas, no existió acuerdo, ya que las cámaras empresarias argumentan que el piso es muy elevado.
Resolución de conflictos <ul style="list-style-type: none"> Arreglo directo conciliatorio entre las partes Arbitraje de consumo Procedimiento administrativo 	Conflictos y controversias <ul style="list-style-type: none"> Arreglo directo conciliatorio entre las partes Arbitraje de consumo Procedimiento administrativo 	Conflictos y controversias <ul style="list-style-type: none"> Arreglo directo conciliatorio entre las partes Procedimiento administrativo 	Conflictos y controversias <ul style="list-style-type: none"> Se plantearon modificaciones de forma, manteniéndose el contenidos de los artículos de este capítulo
Proceso administrativo <ul style="list-style-type: none"> Planteamiento de queja Notificaciones Citación Audiencia Procesamiento Pruebas Dictamen Resolución 		Proceso administrativo <ul style="list-style-type: none"> Actas Notificaciones Citación Conciliadores Verificación y vigilancia 	Proceso administrativo <ul style="list-style-type: none"> Actas Notificaciones Citación Conciliadores Verificación y vigilancia Se mantiene el mismo contenido, con modificaciones por ejemplo en lugar de

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
			departamento será Dirección de Verificación y Vigilancia
		Procedimiento para conocimiento de quejas <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de denuncias • Verificación • Análisis • Desestimación • Investigación previa • Inicio del procedimiento • Citación • Conciliación • Segunda audiencia • Revisión Jurídica • Resolución 	Procedimiento para conocimiento de quejas Se mantiene el mismo contenido con modificaciones de forma, <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de denuncias • Verificación • Análisis • Desestimación • Investigación previa • Inicio del procedimiento • Citación • Conciliación • Segunda audiencia • Revisión Jurídica • Resolución
		Creación de Fiscalía y Juzgado <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio Público creara fiscalía especial • Corte Suprema de Justicia implementara los juzgados correspondientes 	Creación de Fiscalía y Juzgado <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio Público creara fiscalía especial • Corte Suprema de Justicia implementara los juzgados correspondientes • El cambio sugerido es que en lugar de juzgado deba decir juzgados
Aplicación de las sanciones <ul style="list-style-type: none"> • La aplicación de sanciones compete a la DIACO 		Aplicación de las sanciones <ul style="list-style-type: none"> • Para el cumplimiento de su función sancionadora la Procuraduría contara con una Comisión Sancionadora, integrada por cinco miembros nombrados por el Procurador 	Aplicación de las sanciones <ul style="list-style-type: none"> • Para el cumplimiento de su función sancionadora la Procuraduría contara con una Comisión Sancionadora, integrada por cinco miembros nombrados por el Procurador • Los cambios sugeridos son de forma.
Impugnación de resoluciones <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de revocatoria y reposición 	Impugnación de resoluciones <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de revocatoria y reposición 	Impugnación de resoluciones <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de revocatoria y reposición 	Impugnación de resoluciones <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de revocatoria y reposición

DECRETO 6-2003	INICIATIVA DE LEY 3871	INICIATIVA DE LEY 3888	PROPUESTA DEL FORO
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de lo contencioso administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de lo contencioso administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de lo contencioso administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de lo contencioso administrativo
<p>Disposiciones transitorias</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación de la Procuraduría en un plazo de cinco años 	<p>Disposiciones transitorias</p> <ul style="list-style-type: none"> La Dirección de la DIACO fungirá hasta que entre en funciones la Procuraduría 	<p>Disposiciones transitorias</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sistema Nacional de Defensa del Consumidor se integrara en un plazo de sesenta días 	<p>Disposiciones transitorias</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sistema Nacional de Defensa del Consumidor se integrara en un plazo de noventa días

**PRECIOS A CONSUMIDOR DE COMBUSTIBLE DIESEL EN GUATEMALA
EN DOLARES**

Mes/año	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ENERO	1.01	1.25	1.41	2.02	2.50	2.44	3.39	2.42
FEBRERO	1.02	1.43	1.52	1.96	2.52	2.29	3.39	2.27
MARZO	1.02	1.62	1.57	2.10	2.43	2.45	3.60	2.06
ABRIL	1.09	1.51	1.52	2.35	2.54	2.65	3.99	2.06
MAYO	1.12	1.35	1.56	2.28	2.62	2.74	4.36	2.14
JUNIO	1.10	1.19	1.54	2.13	2.69	2.79	4.83	2.43
JULIO	1.12	1.21	1.56	2.14	2.71	2.80	4.95	
AGOSTO	1.18	1.29	1.61	2.31	2.82	2.82	4.71	
SEPTIEMBRE	1.19	1.37	1.73	2.49	2.76	2.76	4.26	
OCTUBRE	1.22	1.30	2.00	2.63	2.59	2.95	3.70	
NOVIEMBRE	1.27	1.32	2.18	2.74	2.47	3.27	3.11	
DICIEMBRE	1.23	1.37	2.13	2.68	2.45	3.40	2.83	
TOTALES	13.57	16.21	20.33	27.83	31.10	33.36	47.12	13.38

**PRECIOS A CONSUMIDOR DE COMBUSTIBLE GASOLINA REGULAR EN GUATEMALA
EN DOLARES**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ENERO	1.43	1.86	1.96	2.42	2.93	2.96	3.71	2.66
FEBRERO	1.45	2.04	2.12	2.41	2.89	2.82	3.68	2.64
MARZO	1.48	2.20	2.20	2.55	2.87	2.97	3.88	2.52
ABRIL	1.70	2.05	2.26	2.85	3.17	3.30	4.12	2.63
MAYO	1.72	1.95	2.33	2.78	3.37	3.57	4.40	2.77
JUNIO	1.71	1.84	2.38	2.75	3.47	3.70	4.70	3.14
JULIO	1.70	1.85	2.39	2.73	3.46	3.66	4.83	
AGOSTO	1.88	1.91	2.36	2.96	3.67	3.59	4.77	
SEPTIEMBRE	1.88	2.06	2.35	3.30	3.54	3.48	4.47	
OCTUBRE	1.90	2.01	2.45	3.49	3.21	3.50	3.93	
NOVIEMBRE	1.92	1.96	2.57	3.37	3.01	3.66	3.24	
DICIEMBRE	1.92	1.93	2.53	3.01	3.01	3.76	2.96	
TOTALES	20.69	23.66	27.90	34.62	38.60	40.97	48.69	16.36

Solicitud al Banco de Guatemala

Señor Jefe del Departamento de Comunicación, Unidad de de información pública, del Banco de Guatemala. El Instituto de Investigaciones y Análisis de Problemas Nacionales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, entidad que funciona legalmente y que es representada por Huber Ávila, en calidad de jefe de la División Socioeconómica, que se identifica con cedula de vecindad numero de orden A-uno y de registro setecientos seis mil ciento seis (XXXX), extendida por la municipalidad e Guatemala, señalo como lugar para ser notificado el Edificio S-11 Salón 100 de la Ciudad Universitaria, Guatemala, Guatemala.

Respetuosamente me dirijo a usted de acuerdo con lo estipulado por la Ley de Libre Acceso a la Información Decreto Número 57-2008, para solicitar información relacionada con volumen y valor de la producción nacional, así como el volumen y valor de la importación en el periodo comprendido entre 1997 y 2008 de los siguientes productos:

1. Cemento
2. Cerveza
3. Azúcar
4. Pollo
5. Petróleo
6. Energía eléctrica
7. Servicios de telefonía

Hago de su conocimiento que nuestro instituto se encuentra realizando una investigación respecto al comportamiento del sector industrial en Guatemala, en el periodo en mención, priorizando los productos descritos anteriormente.

Le recordamos que tiene diez días para emitir la respuesta a nuestra solicitud, de lo contrario estaría violando la Ley de Libre Acceso a la Información.

Lic. Huber Ávila
Cédula de Vecindad A-1
Extendida en la municipalidad de Guatemala, Guatemala

Guatemala, 7 de octubre de 2009.

A-23404

Teléfono: 2429-6000 y 2485-6000
Fax: 2238-0500 y 2233-4033
Internet: www.banguat.gob.gt
Swift: banguat

BANCO DE GUATEMALA

7ª Avenida 22-01, zona 1 - Guatemala, Guatemala, C.A.

Guatemala,
14 de octubre de 2009

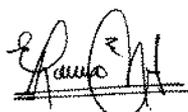
Licenciado
Huber Ávila
INSTITUTO DE ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN
DE LOS PROBLEMAS NACIONALES
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Edificio S-11 Ciudad Universitaria, Zona 12
Ciudad

Licenciado Ávila:

En atención a su solicitud de información pública No. 033, presentada a la Unidad de Información Pública del Banco de Guatemala, el 8 de octubre de los corrientes, le indicamos que para poder dar respuesta a la información de importaciones solicitada, es necesario que indique los números de incisos arancelarios de los cuales necesita la misma.

Lo anterior, en virtud de que la base de toda la estadística del Comercio Exterior del país con que el Banco de Guatemala cuenta, es la clasificación arancelaria indicada en el Sistema Arancelario Centroamericano SAC; y con el objeto de atender en mejor forma su solicitud de información se solicitan los números de incisos arancelarios respectivos, mismos que puede verificar en el sitio Web de la Institución en la siguiente dirección: http://www.banguat.gob.gt/estaeco/ceie/ceie_clasificación%20SAC%202006.pdf, esto con base en el Artículo 41, Decreto 57-2008 del Congreso de la República, en el que se indica que la información solicitada debe ser clara y precisa.

Atentamente,



Ivar E. Romero C.
Subdirector
Departamento de Comunicación y
Relaciones Institucionales

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

BANCO DE GUATEMALA
7ª. Avenida 22-01, zona 1 Guatemala,
Guatemala, C.A.

REF: SIP No. 033

Guatemala, 16 de octubre de 2009

Señor
Gilberto Alfredo Robledo Robles
Presente

Señor Robledo Robles:

La Unidad de Información Pública del Banco de Guatemala, con fundamento en lo establecido en los artículos 20, 42 y 45 del Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública, y atendiendo a la solicitud de información pública No. 033 en la que solicita:

"Valor y volumen de la producción de cemento, cerveza, azúcar, pollo, petróleo, energía eléctrica, servicios de telefonía."

Hace de su apreciable conocimiento que para presentar los resultados de las cuentas nacionales del país, el Banco de Guatemala tiene establecidos los formatos de publicación por actividades económicas y productos, por medio de los cuales se garantiza la confidencialidad de los datos que exigen las distintas fuentes de información en el momento que se les realiza cualquier requerimiento.

En ese sentido, en el sitio web del Banco de Guatemala se encuentra disponible información relacionada con la cuenta de producción de distintas actividades económicas que conforman el Producto Interno Bruto (PIB), para el periodo 2003-2007, con el máximo detalle de información autorizado para fines de publicación.

El archivo de mérito se puede obtener en el siguiente vínculo:

http://www.banquat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_II.pdf

La información de cemento forma parte de la producción reportada en el cuadro 2.9 (Fabricación de productos de caucho y plástico; otros minerales no metálicos).

La información de cerveza, azúcar y pollo forma parte de la producción reportada en el cuadro 2.5 (Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco).

La información de petróleo forma parte de la producción reportada en el cuadro 2.4 (Explotación de minas y canteras).

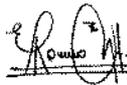
La información de energía eléctrica forma parte de la producción reportada en el cuadro 2.12 (Suministro de electricidad y captación de agua).

"Los interesados tendrán responsabilidad, penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables." (Artículo 15 de la Ley de Acceso a la Información Pública)

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Finalmente, la información de servicios de telefonía forma parte de la producción reportada en el cuadro 2.16 (Transporte, almacenamiento y comunicaciones).

Atentamente,



Ivar E. Romero
Subdirector
Departamento de Comunicación y
Relaciones Institucionales



"Los interesados tendrán responsabilidad, penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso, de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables." (Artículo 18 de la Ley de Acceso a la Información Pública)