

AGENDA LEGISLATIVA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL EMPLEO

Ficha Técnica Iniciativa 5082

1. Datos Generales de la Iniciativa:

1.1 Nombre de la Iniciativa: Ley Marco para la Defensa y Protección del Consumidor	1.2 Número de Iniciativa: 5082
1.3 Diputados Ponentes: Rudy Roberto Castañeda Reyes, Carlos Alberto Barrera Taracena y Oscar Stuardo Chinchilla Guzmán	1.4 Conoció pleno: Sí, la presentación al pleno del Congreso de la República se dio de fecha 01/06/2016
1.5 La Iniciativa:	
1.5.1 Modifica el marco legal existente: Sí.	
1.5.2 ¿Existe texto de propuesta?: Sí, ver anexo I.	
1.6 Estado de la Iniciativa:	
1.6.1 ¿Cuenta con dictamen? <ul style="list-style-type: none">• Sí, cuenta con dictamen favorable.	
1.6.2 ¿Dónde se encuentra la iniciativa? <ul style="list-style-type: none">• Fue aprobada en tercer debate, de fecha 15/02/2024.	

2. Contenido de la Iniciativa:

2.1 Objetivo de la Iniciativa: <p>La presente iniciativa tiene como objeto normar las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios como consecuencia de actos jurídicos que lleven a cabo entre sí y defender los derechos de los consumidores y usuarios, estableciendo para el efecto infracciones por perjuicios al consumidor y usuario, señalando los procedimientos aplicables.</p>
2.2 Descripción de la Iniciativa de Ley: <p>✚ La materia de la ley abarca todo acto y /o contrato, ya sea verbal o escrito entre proveedores y consumidores, siempre y cuando exista vulneración a los derechos de los Consumidores y Usuarios. Dentro de la materia sujeta a las disposiciones de esta ley se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Los contratos de naturaleza mercantil contemplados en el Decreto Ley 2-70 Código de Comercio▪ Los contratos mediante el cual el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un bien inmueble por períodos determinados no superiores a tres meses con propósitos para descanso o turismo.▪ Contratos de compraventa de viviendas realizados por empresas constructoras, inmobiliarias y por los servicios de vivienda y urbanización.▪ Contratos celebrados por la prestación de servicios privados en el ámbito de la salud tales como hospitales, sanatorios o clínicas médicas.▪ Cualquier otra forma de transacción verbal o escrita, mediante el cual se pacte proveer de un bien o servicio y la retribución económica de éste.▪ Asimismo, será aplicable esta ley, aún cuando hubiere ley específica que regule o

AGENDA LEGISLATIVA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL EMPLEO

contemple los actos o contratos mediante el cual se otorguen determinados bienes y servicios, siempre y cuando sean vulnerados los derechos de los consumidores y usuarios y si dicha ley no contempla la protección de dichos derechos.

- + Esta ley, no aplicará para servicios prestados por profesionales o técnicos.
- + Para el cumplimiento del objeto de la ley, se crea la **PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO (PRODECO)**: Esta institución será autónoma y descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con competencia en todo el territorio nacional. Sus facultades serán las siguientes:
 - Ordenar al proveedor que suspenda información y/o publicidad que viole las disposiciones de la ley. (Mediante audiencia previa al proveedor)
 - Ordenar que sea corregida información o publicidad que viole las disposiciones de la ley. (Mediante audiencia previa al proveedor)
 - Ordenar que se realicen las aclaraciones necesarias cuando se suspenda la publicidad para que el consumidor pueda contar con información veraz.
 - Imponer las sanciones correspondientes.

A su vez, dicha Procuraduría cuenta con 2 delegaciones, consistentes en:

- **DELEGACIONES DEPARTAMENTALES PARA LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO:** Órganos establecidos en los departamentos de la República de Guatemala, por la PRODECO para el cumplimiento de su fin.
- **DELEGACIÓN MUNICIPALES PARA LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO:** Órganos establecidos en los municipios de la República de Guatemala, por la PRODECO para el cumplimiento de su fin.
- + Dentro de la Procuraduría, existirá una **COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES**, quien a su vez estará integrada por una Comisión de Seguimiento y Cumplimiento de Resoluciones Administrativas y Judiciales la cual funcionará de manera permanente y estará integrada por 5 miembros quienes estarán a cargo de:
 - Conocer denuncias tanto administrativas como judiciales y su seguimiento
 - Vigilar e inspeccionar las subcomisiones departamentales y municipales
 - Aplicar los procedimientos sancionatorios establecidos en la iniciativa.
- + Contempla y desarrolla algunos derechos mínimos de los consumidores y usuarios, así como las obligaciones de éstos. Dentro de las obligaciones de los consumidores y/o usuarios, está de la de prevenir la contaminación ambiental, haciendo un uso sustentable de los bienes y servicios y el manejo adecuado de sus desechos.
- + Asimismo, las organizaciones de consumidores y usuarios podrán inscribirse de forma gratuita ante PRODECO, esto de igual forma no implica un impedimento u obstáculo para los que no estén inscritos, para que éstos puedan eventualmente legitimar el ejercicio de sus derechos y defensa. Dentro de las funciones que tienen a cargo están:
 - Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
 - Difundir el contenido de las disposiciones de la iniciativa.
 - Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias.
 - Organizar y realizar estudios de mercado de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para consumidores y usuarios.
- + Asimismo, contempla los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores, dentro de ellas se encuentra la promoción de productos ofertados cuando éstos se encuentren a 8 días antes de caducar, lo anterior con el propósito de no exponer la

AGENDA LEGISLATIVA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL EMPLEO

salud del consumidor y usuario.

- ✚ Establece la obligación a todos los proveedores que presten sus servicios o vendan sus bienes de forma colectiva, de contratar una póliza de seguro de vida con el objeto de asegurar a todas aquellas personas que incurran en algún accidente dentro de sus instalaciones, sin embargo, dentro de la ley, no establece o define qué servicios se tendrán comprendidos como ejercitados de manera colectiva, lo cual implica un riesgo para las empresas. Asimismo, establece la obligación de los proveedores de transporte colectivo, de contratar una póliza de seguro de vida y accidentes para sus usuarios.
- ✚ Establece una obligatoriedad a los proveedores de exhibir precios, tanto para establecimientos comerciales como para todos aquellos vendedores a menudeo, quienes deberán marcar los empaques o envases indicando la cantidad y precio el cual deberá incluir el IVA.
- ✚ Asimismo, cuenta con un apartado en el que contempla lo relativo a la información para otorgar seguridad sobre productos y servicios que resulten peligrosos para la vida, salud, integridad física etc, sin embargo, ya hay legislación en dicha materia.
- ✚ En cuanto a temas de operaciones de crédito, tanto de bienes o servicios, siempre deberán proporcionar al proveedor información esencial tal como el precio, diferencia entre pago al contado o crédito, descuentos o bonificaciones, tasa de interés, tasa fija, tasa variable, etc.
- ✚ De igual forma, regula una serie de obligaciones específicas para los negocios en relación con los bienes inmuebles, estando los proveedores obligados a lo siguiente:
 - En caso de promesa de compraventa, el proveedor deberá poner a la vista del comprador el diseño y la maqueta respectiva.
 - La documentación que acredite la propiedad de la finca matriz y demás información donde puedan verse reflejados los gravámenes que afectan el bien, así como presentarle al comprador la documentación legal, autorizaciones y permisos que tenga el proveedor.
 - Proveedor siempre las características las características del bien inmueble, tales como extensión, superficie, tipo de estructura, acabados, accesorios y demás información propia del bien.
- ✚ Para los **Servicios financieros**: aplicable a entidades bancarias, financieras, de seguros, depósitos, cooperativas y demás, establece que respecto a estos contratos, también estará facultada la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario para intervenir en los asuntos.
- ✚ Regula las **Compras Electrónicas**
- ✚ Regula la **Prestación de Servicios** de forma general. La disposición establece que quienes prestan servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias respecto a la prestación de servicios. Asimismo, establece que, para Servicios de Reparación, el proveedor deberá especificar siempre el tiempo estimado, el bien a reparar y trabajo a realizar en grandes rasgos, así como también indicar si se utilizó repuestos o partes usados o nuevos, únicamente podrán utilizarse repuestos si media documento escrito y firmado tanto por consumidor como por usuario.
- ✚ **Servicios Públicos**: Para la determinación de los precios de estos servicios, deberá aplicarse lo que las leyes específicas contemplan, sin embargo la Procuraduría velará por el cumplimiento de las leyes que fijen tarifas, precios y otras contraprestaciones.

AGENDA LEGISLATIVA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL EMPLEO

- ✚ **Tiempos Compartidos:** Establece que estos contratos se consideran como contratos de adhesión y establece las condiciones mínimas de los contratos.
- ✚ **Contrato de Adhesión:** Establece que todo contrato de adhesión para su validez deberá realizarse en letra legible y clara, como mínimo de diez puntos y con **firmas legalizadas por notario**.
Todo contrato de adhesión previo a ser suscrito por las partes necesariamente deberá ser autorizado por la Procuraduría. De todo contrato de adhesión deberá entregarse en el acto copia simple e íntegra a las partes que lo hubieran suscrito. Dentro del plazo de 5 días hábiles el proveedor deberá entregar copia que incluyan las firmas legalizadas de los otorgantes.
- ✚ Establece que la PRODECO deberá implementar determinados programas para representar los intereses de los consumidores o usuarios tales como:
 - Defensa legal del consumidor o usuario
 - Investigación de mercados y productos de consumo final, peligrosos y riesgos en el consumo
 - Educación y orientación al consumidor o usuario
 - Apoyo técnico a las organizaciones de consumidores y usuarios
 - Promoción de la resolución negociada de conflictos
 - Cooperación con entidades públicas y privadas para el funcionamiento de bienes o servicios y mejorar condiciones del consumidor / usuario
 - Estudios de medición estadísticos de satisfacción en la prestación de bienes o servicio
 - Estudio, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas Leyes o reformas.
 - Infracciones: éstas serán aplicadas de forma administrativa, según la clasificación que establece la ley, siendo la siguiente:
 - Infracciones Leves
 - Infracciones Graves
 - Infracciones gravísimas
 - En cuanto a las multas como consecuencia de las infracciones, consistirán en multas las cuales serán calculadas por la Unidad de Multa Ajustable (UMAS) la cual será equivalente un salario mensual mínimo vigente a la fecha de la infracción para las actividades no agrícolas, también el apercibimiento escrito, público y la interposición de medidas precautorias, decomiso y destrucción de mercadería, cierre de establecimiento.
 - Las multas serán asignadas a los fondos privativos de la PRODECO, los cuales deberán ser usados para su funcionamiento u operación, programas permanentes de educación al consumidor y usuario y al pago de las publicaciones en los medios de comunicación relacionados con la imposición de los apercibimientos públicos que procedan.
 - En cuanto a las sanciones aplicables a las infracciones son las siguientes:
 - Multas
 - Apercibimiento escrito
 - Apercibimiento público
 - Medidas precautorias: previa orden judicial, se podrá llevar a cabo las siguientes medidas: inmovilización de envases, bienes, transportes, suspensión de la comercialización de bienes y

AGENDA LEGISLATIVA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL EMPLEO

productos, colocación de sellos de advertencia, suspensión de la información o publicidad.

- Decomiso
- Destrucción de mercadería
- Cierre de establecimiento
- La PRODECO, en todos los asuntos de los que conozca, actuará de oficio o a petición de parte, para la sustanciación del procedimiento administrativo.
- **Creación de Fiscalía y Juzgados:** Para el fortalecimiento de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, el Ministerio Público podrá implementar la creación de una fiscalía especial encargada de la persecución de los delitos que denuncia la PRODECO, así como también, la Corte Suprema de Justicia podrá implementar los Juzgados que considere necesarios a efecto de controlar la investigación en todos aquellos hechos que denuncia la PRODECO.

2.4 Puntos críticos para el sector exportador:

- ✚ Las empresas según el giro que tengan (inmobiliario, financiero, en general de venta electrónicas o de prestación de servicio) deberán tomar en consideración las disposiciones aplicables según cada giro específico para la implementación de éstos.
- ✚ De aprobarse la ley, habría cierto riesgo ya que la PRODECO podrá efectuar inspecciones a su discreción, así como también, llevar a cabo estudios y/o análisis de precios de productos, limitando de cierta forma la libertad de determinación de precios de las empresas.

2.5 Comentarios legales sobre la iniciativa:

- ✚ Parte de los precedentes que motivan la creación de la Ley, es el alza inmoderada de precios, de dicha cuenta, parte de las funciones o ejercicios que deberá llevar a cabo la PRODECO, es efectuar estadísticas de precio, no obstante, dado la libertad de mercado que tienen las empresas cada uno puede fijar sus precios siendo elección y voluntad de los consumidores adquirir los bienes o servicios según su conveniencia. De dicha cuenta, la PRODECO deberá en todo caso enfocar esfuerzos a la defensa del abuso a los consumidores en cuanto al ardid y engaño en las condiciones comerciales ofrecidas en determinados bienes o servicios.
- ✚ La iniciativa es sumamente amplia, abarcando temas, desde relaciones contractuales en cuanto a bienes inmuebles hasta contratos de prestación de servicios de cualquier naturaleza, su amplitud y la ambigüedad de redacción, pudiera llevar a un abuso de poder y exceso de control por PRODECO.
- ✚ Dentro de la iniciativa, establece que la PRODECO obtendrá su financiación / recursos a través de la imposición de multas que haga; sin embargo, esto pudiera crear estructuras de abuso de poder y corrupción.
- ✚ Si bien la iniciativa establece y regula diferentes tipos de infracciones, éstas no son desarrolladas, indicando que serán desarrollados posteriormente en el reglamento, lo cual debiera desarrollar y ser parte de la misma ley para dotar de certeza jurídica.
- ✚ La iniciativa, amplía la definición de publicidad engañosa siendo la siguiente:

AGENDA LEGISLATIVA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL EMPLEO

Ley Actual Decreto Número 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario	Iniciativa 5082
<p>ARTICULO 20. PUBLICIDAD ENGAÑOSA. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.</p>	<p>ARTÍCULO 56. PUBLICIDAD ENGAÑOSA: Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario, cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario total, parcialmente falsa, inexacta, incompleta exagerada, artificiosa, tendenciosa o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor o usuario, respecto a la naturaleza, características, calidad, cantidad, propiedades, origen, precio, tasa o tarifa, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero. La responsabilidad por publicidad engañosa o falsa recaerá sobre el proveedor o anunciante que haya ordenado su difusión, y no sobre la agencia o agente de publicidad que contrate la pauta, ni sobre el medio que la difunda.</p>

Con la nueva definición de Publicidad Engañosa según la iniciativa, ésta contempla la omisión como parte de la publicidad engañosa, lo cual es amplio y discrecional, puesto que para desarrollar diferentes estrategias de mercadeo para la promoción de productos, si bien no se busca ocultar la información crítica y relevante, si busca que sea concisa para obtener el alcance del grupo objetivo, lo cual pudiera implicar riesgos económicos al sector empresarial.

- ✚ Dentro de la iniciativa, parte de las obligaciones de los usuarios / consumidores, es hacer un uso responsable de los bienes y servicios, conforme las condiciones proporcionadas por el proveedor, no obstante, no se define dentro de la iniciativa el consumo responsable, por lo que lo deja de forma discrecional y ambiguo.
- ✚ La iniciativa establece que los proveedores deberán atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna, por lo que debiera regularse y contemplarse limitaciones de responsabilidad para también otorgar certeza jurídica y seguridad a los proveedores.
- ✚ Dentro de la iniciativa, contempla determinados artículos sobre mal etiquetado de productos, dañinos a la salud de los consumidores, entre otros, no obstante, es una doble regulación y sanción, ya habiendo normativa específica aplicable para tal efecto.
- ✚ Asimismo, de la estructura de la iniciativa hay contradicciones, tales como indicar que la presente ley no aplicará para lo relacionado a la prestación de servicios llevada a cabo por técnicos o profesionales, sin embargo, más adelante regula lo relacionado a servicios de reparación, la cual es llevada a cabo por técnicos, en el cual establece obligaciones particulares para los prestadores de servicios de reparación.
- ✚ Parte esencial del comercio es lo ágil, eficaz y dinámico, sin embargo, parte de las obligaciones ahora de los contratos de adhesión, es que obligatoriamente deben llevar firma legalizada, esto no solo no vuelve más complicado, sino además encarece

AGENDA LEGISLATIVA PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL EMPLEO

costos.

- ✚ Parte del objetivo esencial de la necesidad es una ley de protección al consumidor, es protegerlos de servicios y/o bienes defectuosos, así como de publicidad engañosa y en general de prácticas comerciales desleales aplicadas de proveedores a consumidores y/o usuarios, no así, la determinación y estudio de precios ni de mercado.
- ✚ Asimismo, dentro de la iniciativa establece que podrán crearse fiscalías y/o juzgados para conocer procesos, no obstante parte del espíritu debería ser establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de conflictos y no más procedimientos burocráticos y rigurosos.
- ✚ Pudieran enfocar esfuerzos en cumplir los procedimientos y hacer efectivas las instituciones ya existentes para evitar la designación de recursos y trabajo estatal en creación de leyes e instituciones ya habiendo un órgano competente para el efecto.

2.6. Aspectos técnicos que requieren alto nivel de consenso:

- ✚ Dado que la PRODECO, al existir será una entidad independiente y autónoma, deberá analizarse la determinación del presupuesto necesario para su funcionamiento y la reestructura presupuestaria que se realizará, pudiendo enfocar esfuerzos en otros temas prioritarios y críticos del país.

2.7 Instituciones involucradas para su consenso:

- ✚ Congreso de la República de Guatemala
- ✚ Ministerio de Economía
- ✚ Agexport

3. Anexos:

3.1 Iniciativa de Ley:
Iniciativa 5082