






| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|
|  | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 1 de 10 |

**RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO**

| Aprobado por | Cargo | Fecha | Firma y sello |
|----------------------------------|---|--------------|--|
| Lcda. Ana Valeria Prado Mancilla | Viceministra de Inversión y Competencia | 03 DIC. 2025 |  Ana Valeria Prado Mancilla Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía |

| Revisado por | Cargo | Fecha | Firma y sello |
|------------------------------------|--|--------------|--|
| MSc. Leslie Yvonne Tzicap González | Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor | 25 NOV. 2025 |  M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía |


| Actualizado por | Cargo | Fecha | Firma y sello |
|----------------------------|-----------------------------|--------------|--|
| Lcda. Maritza Medina Arita | Jefe del Departamento Legal | 25 NOV. 2025 |  Maritza Elizabeth Medina Arita Jefe Departamento Legal Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA |

| Verificación Metodológica | Cargo | Fecha | Firma y sello |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--------------|---|
| Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos | Directora de Desarrollo Institucional | 10 NOV. 2025 |  Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía |

Vigente a partir de:


04 DIC. 2025

Handwritten signature/initials

| | | |
|--|-----------------------------------|---------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 2 de 10 |

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------|----|
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. DEFINICIONES..... | 3 |
| 4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS | 4 |
| 5. BASE LEGAL | 4 |
| 6. NORMAS..... | 4 |
| 7. RESPONSABILIDADES..... | 5 |
| 8. PROCEDIMIENTOS..... | 6 |
| 9. FLUJOGRAMAS..... | 8 |
| 10. ANEXOS | 10 |

| | | |
|--|-----------------------------------|---------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 3 de 10 |

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la emisión de resoluciones por infracciones de proveedores a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de verificaciones de oficio que lleva a cabo la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a efecto de garantizar el derecho de los consumidores y usuarios, según los artículos 68, 69, 70 y 71 de la Ley citada y el artículo 42 de su Reglamento.


2. ALCANCE

El presente manual de normas y procedimientos aplica al personal del Departamento Legal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en las actividades relacionadas con la emisión de las Resoluciones por Infracciones de proveedores a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Debido proceso:** Posibilidad que cada persona individual o jurídica tiene de realizar todos los actos encaminados a la defensa de su persona o representada, y de aportar las pruebas pertinentes.
- 3.2. **Derecho de Defensa:** Oportunidad que tienen las partes para hacer valer todos los medios de defensa que tengan a su alcance, con el fin de exponer sus argumentos y proponer sus respectivos medios de prueba.
- 3.3. **Infracción:** Toda acción u omisión por parte de proveedores que implique violación de las normas jurídicas sustantivas en materia de protección al consumidor o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 3.4. **Proveedores:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- 3.5. **Resolución:** Acto administrativo que consta en un documento emitido por la Dirección, cuando ha concluido el procedimiento de verificación de oficio y con base a los medios de prueba correspondiente, determina si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y como resultado imponer o no una sanción.
- 3.6. **Sanción:** Es la aplicación de algún tipo de pena o castigo al proveedor, por incurrir en alguna infracción regulada en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

[Handwritten signature]

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 4 de 10 |

3.7. Verificación de Oficio: Actuación que realiza la Dirección por medio de los verificadores del Departamento de Verificación y Vigilancia, y Delegados de las Sedes Departamentales sin que exista denuncia previa de consumidores o usuarios agraviados o de parte interesada para asegurarse que los proveedores no incurran en infracciones, y de ser comprobada alguna, ser sancionados de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

4.1. DIACO: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.


5. BASE LEGAL

| Base legal y documentos relacionados | |
|--|--|
| Número o código del documento | Descripción del documento |
| Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala. | Ley de Protección al Consumidor y Usuario. |
| Decreto Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala. | Ley de lo Contencioso Administrativo. |
| Decreto Ley Número 107 del Jefe de Gobierno de la República. | Código Procesal Civil y Mercantil. |
| Decreto número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala. | Ley del Organismo Judicial. |
| Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019. | Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía. |
| Acuerdo Gubernativo Número 777-2003 del Presidente de República de Guatemala, de fecha 28 de noviembre de 2003. | Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. |
| Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019. | Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía. |

6. NORMAS

6.1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) a través del Departamento Legal, emite la Resolución por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario por verificaciones de oficio, que son trasladadas por el Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales, procediendo a la aplicación de sanciones que correspondan, en caso de incumplimiento de lo establecido en los artículos 69, 70, 71 y 90 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y el artículo 42 de su Reglamento.

[Handwritten signatures]

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 5 de 10 |

- 6.2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) es responsable de velar por el estricto cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. "Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario".
- 6.3. El proveedor debe cumplir las disposiciones legales que correspondan, según el artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y los artículos 16 al 18 de su Reglamento.
- 6.4. El proveedor o Consumidor al recibir la notificación de la resolución final, podrá interponer el Recurso de Revocatoria si no está de acuerdo con lo resuelto por esta Dirección, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de conformidad con el artículo 105 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 6.5. Cuando el proveedor interpone el Recurso de Revocatoria, la DIACO deberá elaborar un informe circunstanciado correspondiente y remitir las actuaciones al Ministerio de Economía, conforme a lo establecido en el artículo 105 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y en los artículos 7, 8 y del 10 al 15 de la Ley de lo Contencioso Administrativo.
- 6.6. Los funcionarios, servidores públicos y personal que interviene en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos son corresponsables del contenido y cumplimiento de este según corresponda.
- 6.7. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas por el (la) Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.
- 6.8. El presente manual deja sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos "RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO", ME-VIC-DIACO-MNP-RILPCUVO-16, Versión 06.

7. RESPONSABILIDADES


7.1. Viceministro (a) de Inversión y Competencia es responsable de:

- 7.1.1. Aprobar, firmar y sellar el manual de normas y procedimientos.

7.2. Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es responsable de:

- 7.2.1. Revisar, firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
- 7.2.2. Delegar y supervisar la actualización oportuna del manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 7.2.3. Dar cumplimiento a la correcta aplicación del manual.
- 7.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.




| | | |
|--|-----------------------------------|---------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 6 de 10 |

7.3. Jefe (a) del Departamento Legal es responsable de:


- 7.3.1. Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del (la) Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 7.3.2. Firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta.
- 7.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.
- 7.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

8. PROCEDIMIENTOS

8.1. Resoluciones por Infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario por Verificaciones de Oficio

| Responsable | No. | Actividades | Tiempo |
|-----------------------------------|-----|--|---------|
| Secretaria del Departamento Legal | 1 | Recibe el expediente de verificación y/o Sedes, revisa y registra el expediente en el Libro de Control de Ingresos y en la base general. | 2 días |
| | 2 | Informa al Jefe del Departamento Legal sobre los expedientes ingresados con base en lineamientos de distribución y asigna el expediente al Auxiliar Legal que corresponda. | |
| Auxiliar Legal | 3 | Recibe, revisa y analiza el expediente para la emisión de la resolución. | 15 días |
| | 3.1 | No existe infracción , emite resolución y traslada al Jefe del Departamento Legal para revisión y firma. | |
| | 3.2 | Sí existe infracción , aplica la sanción correspondiente según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento y la traslada al Jefe del Departamento Legal para revisión y firma. | |
| Jefe del Departamento Legal | 4 | Recibe expediente, analiza la resolución y avala con su firma para trasladar el expediente al Director (a) de la DIACO para la firma correspondiente. | 5 días |
| Director (a) de la DIACO | 5 | Recibe, revisa, firma y sella la resolución, y devuelve el expediente a la Secretaria del Departamento Legal. | 15 días |

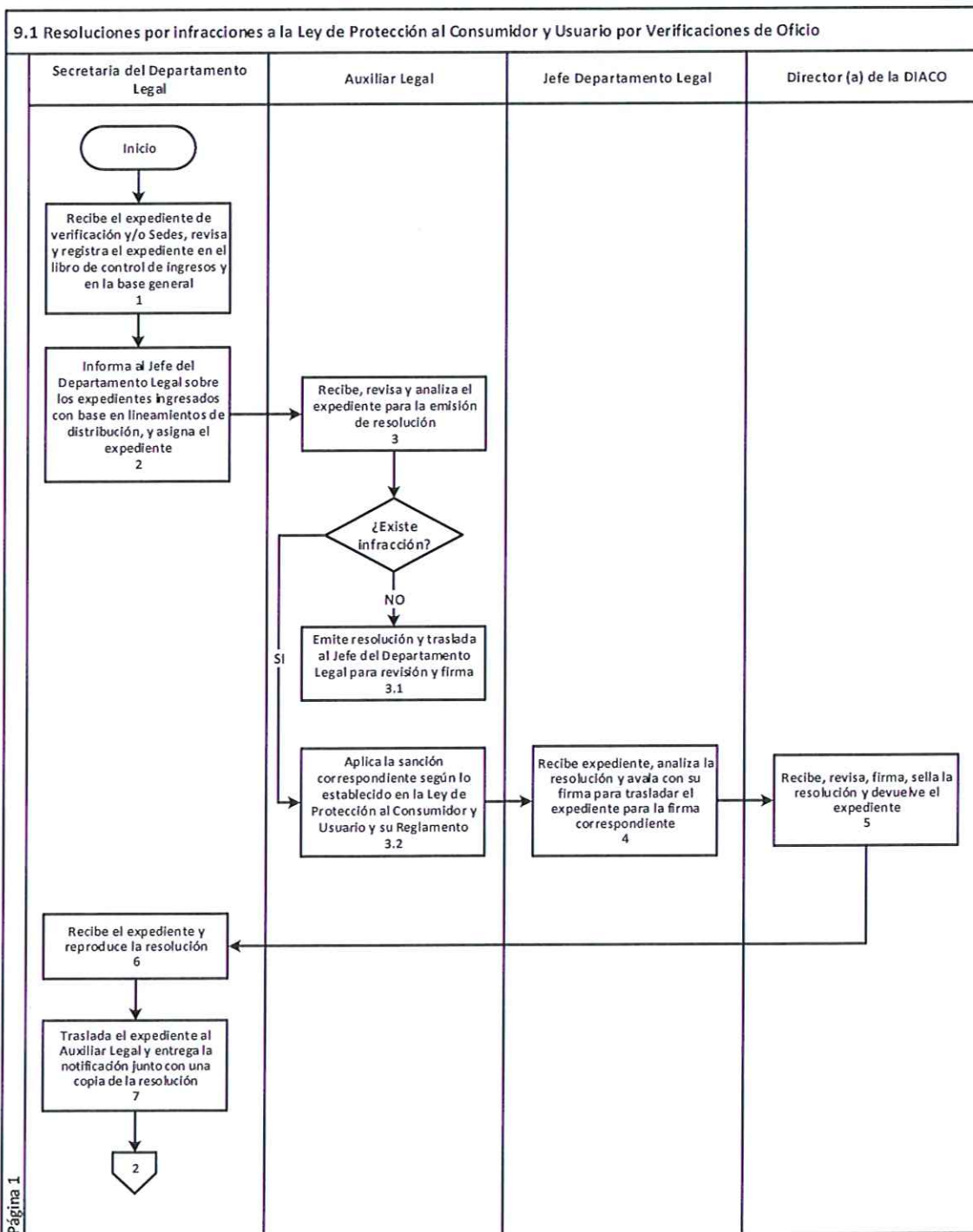
[Handwritten signatures]

| | | |
|--|-----------------------------------|---------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 7 de 10 |

| Responsable | No. | Actividades | Tiempo |
|-----------------------------------|------|---|---------|
| Secretaria del Departamento Legal | 6 | Recibe el expediente y reproduce la resolución. | 10 días |
| | 7 | Traslada el expediente al Auxiliar Legal y entrega la notificación junto con una copia de la resolución al notificador. | |
| Notificador | 8 | Recibe las notificaciones y solicita la autorización del vehículo. | 10 días |
| | 9 | Traslada la solicitud de autorización del vehículo al Jefe Administrativo. | |
| Jefe Administrativo | 10 | Autoriza la solicitud del vehículo y la traslada al Notificador. | |
| Notificador | 11 | Recibe la autorización del vehículo, realiza las notificaciones a proveedores y entrega las notificaciones al Auxiliar Legal para lo que corresponda. | |
| Auxiliar Legal | 12 | Recibe la notificación firmada por el proveedor y la resguarda en el expediente correspondiente en espera del cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley para su seguimiento. | 10 días |
| | 13 | Verifica si el proveedor ha efectuado el pago de la sanción impuesta. | |
| | 13.1 | No efectúa el pago , traslada el expediente a la Procuraduría General de la Nación, según lo establecido en el procedimiento correspondiente. | |
| | 13.2 | Sí efectúa el pago , emite la resolución correspondiente. | |
| | 14 | Archiva el expediente. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | |

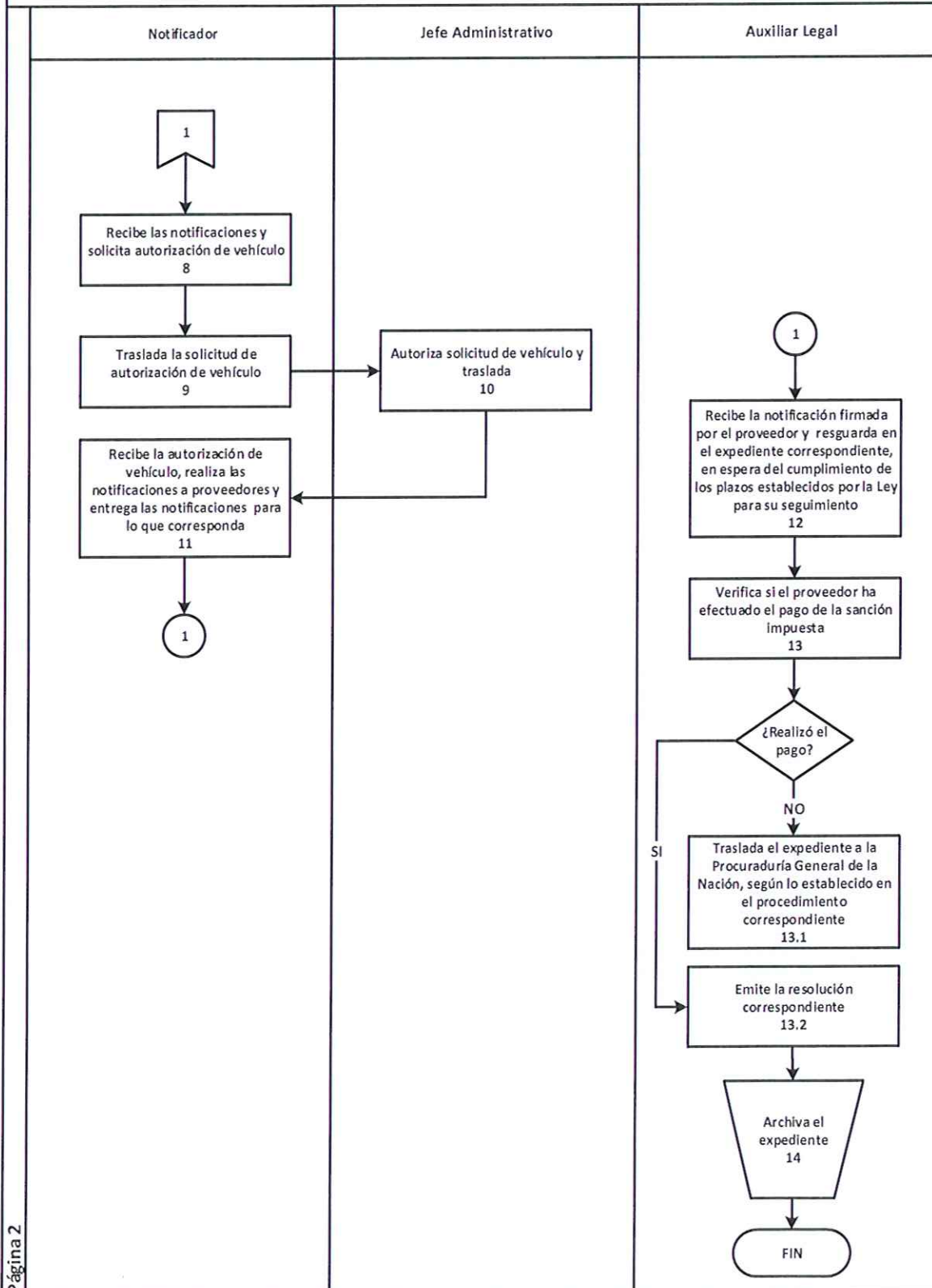




9. FLUJOGRAMAS





9.1 Resoluciones por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario por Verificaciones de Oficio



| | | |
|--|-----------------------------------|---------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-16 |
| | | Versión 07 |
| | | Página 10 de 10 |

10. ANEXOS

(NO APLICA)