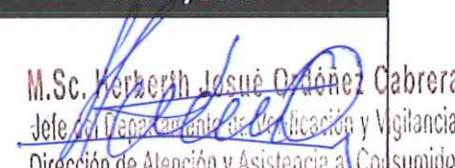
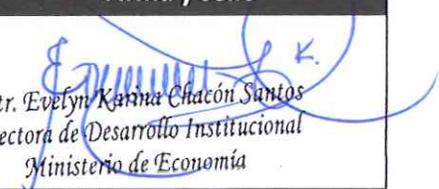


 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-09
		Versión 06
		Página 1 de 14

VERIFICACIÓN DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Ana Valeria Prado Mancilla	Viceministra de Inversión y Competencia	03 OCT. 2025	 Ana Valeria Prado Mancilla Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía 
Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	02 OCT. 2025	 Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO- Ministerio de Economía
Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
M. Sc. Herberth Josué Ordóñez Cabrera	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	02 OCT. 2025	 M.Sc. Herberth Josué Ordóñez Cabrera Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía
Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	30 SEP. 2025	 Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía
Vigente a partir de:		07 OCT. 2025	



ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
5. BASE LEGAL	4
6. NORMAS.....	4
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. PROCEDIMIENTOS.....	6
9. FLUJOGRAMAS.....	9
10. ANEXOS	12

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-09
		Versión 06
		Página 3 de 14

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la verificación de exhibición de precios a efecto de garantizar el derecho de los consumidores y usuarios a conocer los precios en quetzales de los productos, bienes y servicios que se ofrecen en los diferentes comercios, los cuales deben estar publicados en lugares visibles.

2. ALCANCE

El presente manual de normas y procedimientos aplica al personal designado para la verificación de exhibición de precios del Departamento de Verificación y Vigilancia en la ciudad capital, así como a los Verificadores de las Sedes Departamentales y Municipales del Departamento de Coordinación de Sedes.

3. DEFINICIONES

3.1. Apercibimiento: Es el medio emitido por un funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), para prevenir a los proveedores infractores de la Ley y su Reglamento, el cual podrá ser por apercibimiento escrito o apercibimiento público.

3.2. Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

3.3. Exhibición de Precios: Obligación de los comercializadores de productos, bienes o servicios, de indicar de manera clara, legible y visible el precio final de venta al público, expresado en quetzales, asegurando que esta información esté disponible para el consumidor de manera inmediata y comprensible.

3.4. Infractor: Persona individual o jurídica que incumple o quebranta la Ley.

3.5. Verificación de Exhibición de Precios: Proceso en el que se compara el precio de lista de un artículo con el precio que ofrece el vendedor.

3.6. Verificador: Persona responsable de realizar las actividades necesarias para comprobar el cumplimiento de la exhibición de precios por parte de los proveedores.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

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

4.2. MINECO: Ministerio de Economía.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-09
		Versión 06
		Página 4 de 14

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.
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 la República de Guatemala, de fecha 10 de diciembre 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 de Verificación y Vigilancia en la ciudad capital y del Departamento de Coordinación de Sedes en el interior de la República, realizan la verificación de exhibición de precios a los proveedores de bienes y servicios, aplicando sanciones conforme lo establece el Artículo 84 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 6.2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios, así como de las obligaciones de los proveedores, conforme lo establece el Artículo 8 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 6.3. Los establecimientos comerciales deben cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables, conforme lo establecido en el Artículo 15, literal ñ, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como en el Artículo 20 de su Reglamento.
- 6.4. “Los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen. De acuerdo con el tipo de actividad, dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en quetzales, moneda nacional.” (Ley de Protección al Consumidor y Usuario, 2003, Artículo 19).
- 6.5. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) deberá realizar verificaciones periódicas, tanto de oficio como en atención a denuncias presentadas por los usuarios, con el fin de garantizar la correcta exhibición de los precios y el cumplimiento de la normativa vigente, protegiendo así los derechos de los consumidores.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-09
		Versión 06
		Página 5 de 14

- 6.6.** El Verificador nombrado para la verificación deberá comprobar el cumplimiento de la norma de exhibición de precios de los productos, bienes o servicios. Para ello, deberá realizar lo siguiente:
- 6.6.1. Solicitar al establecimiento (proveedor) la patente de comercio y el libro de quejas, para la verificación de datos generales.
 - 6.6.2. Llenar la boleta o acta por establecimiento (Ver anexo 10.1 y 10.2).
 - 6.6.3. Entregar copia del acta al proveedor, la cual le otorga un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente los medios de descargo en virtud de la verificación.
- 6.7.** El Verificador de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), al realizar una verificación de exhibición de precios en respuesta a una denuncia, deberá faccionar el Acta de Verificación de Exhibición de Precios (Anexo 10.2) correspondiente, así como la Boleta de Exhibición de Precios respectiva (Anexo 10.1).
- 6.8.** Los funcionarios, servidores públicos y personal que intervienen en el numeral “8. PROCEDIMIENTOS” del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de este según corresponda.
- 6.9.** Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.
- 6.10.** El presente manual deja sin efecto el manual de normas y procedimientos: “VERIFICACIÓN DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS”, ME-VIC-DIACO-MNP-VEP-09, Versión 05.

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 (DIACO) 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.

7.3. Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia es responsable de:

- 7.3.1. Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-09
		Versión 06
		Página 6 de 14

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. Verificación de Exhibición de Precios en la Ciudad Capital

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	1	Planifica, organiza y coordina la verificación de la exhibición de precios dirigidas a los proveedores de bienes y servicios.	4 horas
	2	Establece las rutas de verificación correspondientes.	
	3	Realiza semanalmente los nombramientos de los verificadores y solicitud de vehículo.	
	4	Gira instrucciones al Verificador, entrega nombramiento, ruta de verificación, boletas de verificación de exhibición de precios, actas y solicitud de vehículo.	
Verificador	5	Recibe instrucciones, nombramiento, boletas de verificación, actas y solicitud de vehículo debidamente firmado y sellado.	20 minutos
	6	Ingresa el requerimiento electrónico en el Programa de Vehículos, el cual genera un número correlativo.	
	7	Entrega al Jefe del Departamento Administrativo la solicitud de vehículo para firma de asignación, para realizar las verificaciones de conformidad al nombramiento.	
Jefe del Departamento Administrativo	8	Recibe, firma y sella la solicitud de vehículos y traslada.	10 minutos
Encargado de Transporte	9	Recibe e imprime la solicitud de vehículo electrónica para realizar la comisión.	25 minutos
	10	Verifica la disponibilidad de vehículo y piloto para el traslado.	
	10.1	No hay disponibilidad , notifica por escrito al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia y programa para para el día siguiente. (Regresa a paso 1)	
	10.2	Sí hay disponibilidad , asigna el vehículo y el piloto para la verificación.	

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Verificador	11	Realiza la verificación asignada, de conformidad al nombramiento y especificaciones al respecto. (Ver normas 6.6 y 6.7)	4 horas
	12	Traslada al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia, el informe de exhibición de precios, adjuntado las boletas y actas originales, si fuese el caso.	
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	13	Recibe el informe con boletas adjuntas y actas originales, si fuese el caso.	1 hora
	14	Verifica que las boletas y actas adjuntas al informe cumplan con la verificación de exhibición de precios.	
	14.1	Sí cumple , archiva las boletas y actas.	
	14.2	No cumple , espera que se agote el plazo otorgado para presentar los descargos de la verificación.	
	15	Analiza y verifica el contenido de los descargos presentados por el proveedor para determinar su cumplimiento con la normativa aplicable.	
	15.1	Si cumple, archiva las boletas y actas.	
	15.2	No cumple, traslada el expediente al Departamento Legal.	
Secretaria del Departamento Legal	16	Recibe oficio con boletas y actas para continuar con el procedimiento respectivo. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----	10 minutos

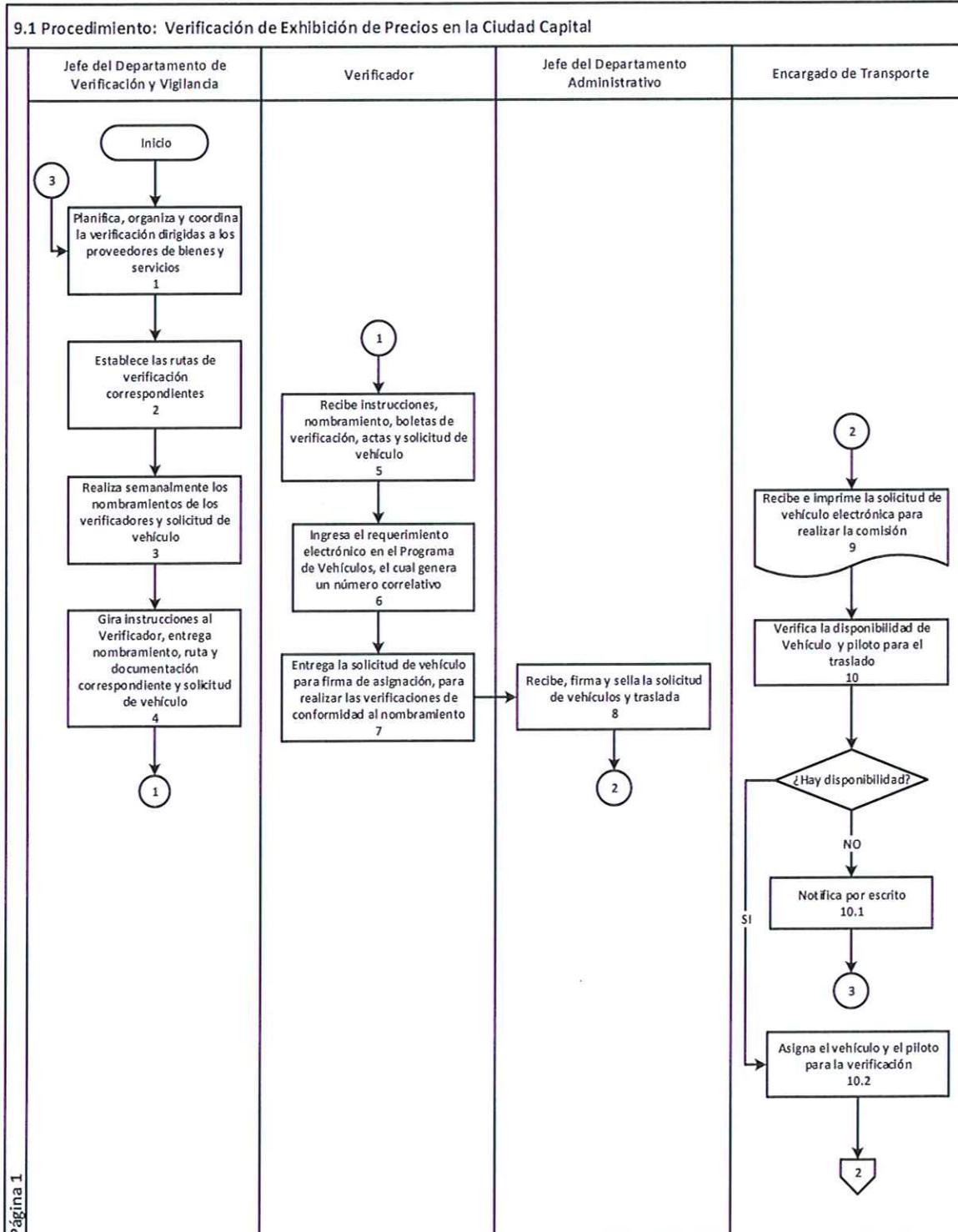
8.2. Verificación de Exhibición de Precios en Sedes Departamentales y Municipales

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Delegado de Sede Departamental o Municipal	1	Planifica, organiza y coordina la verificación de la exhibición de precios dirigidas a los proveedores de bienes y servicios.	30 minutos
	2	Establece las rutas y proporciona instrucciones al Verificador para realizar la verificación de exhibición de precios.	15 minutos
Verificador de Sede Departamental o Municipal	3	Recibe instrucciones, boletas, actas y la ruta para realizar la verificación de exhibición de precios.	15 minutos
	4	Realiza la verificación de exhibición de precios asignada.	3 horas
	5	Traslada al Delegado Departamental o Municipal el informe de exhibición de precios, adjuntado las boletas y actas originales, si fuese el caso.	

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Delegado de Sede Departamental o Municipal	6	Recibe el informe con boletas adjuntas y de actas originales, si fuese el caso.	10 minutos
	7	Verifica que las boletas y actas adjuntas al informe cumplan con la verificación de exhibición de precios.	10 minutos
	7.1	Sí cumple , archiva las boletas y actas.	
	7.2	No cumple , espera que se agote el plazo otorgado para presentar los descargos de la verificación.	
	8	Analiza y verifica el contenido de los descargos presentados por el proveedor, a fin de constatar que cumplan con la normativa aplicable.	4 días
	8.1	Sí cumple , archiva expediente.	
	8.2	No cumple , traslada el expediente al Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes.	
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes	9	Recibe el expediente, revisa que este completo, elabora un conocimiento en el Libro de Conocimientos y traslada al Departamento Legal.	30 minutos
Secretaria del Departamento Legal	10	Recibe oficio con boletas y actas para continuar con el procedimiento respectivo. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----	10 minutos

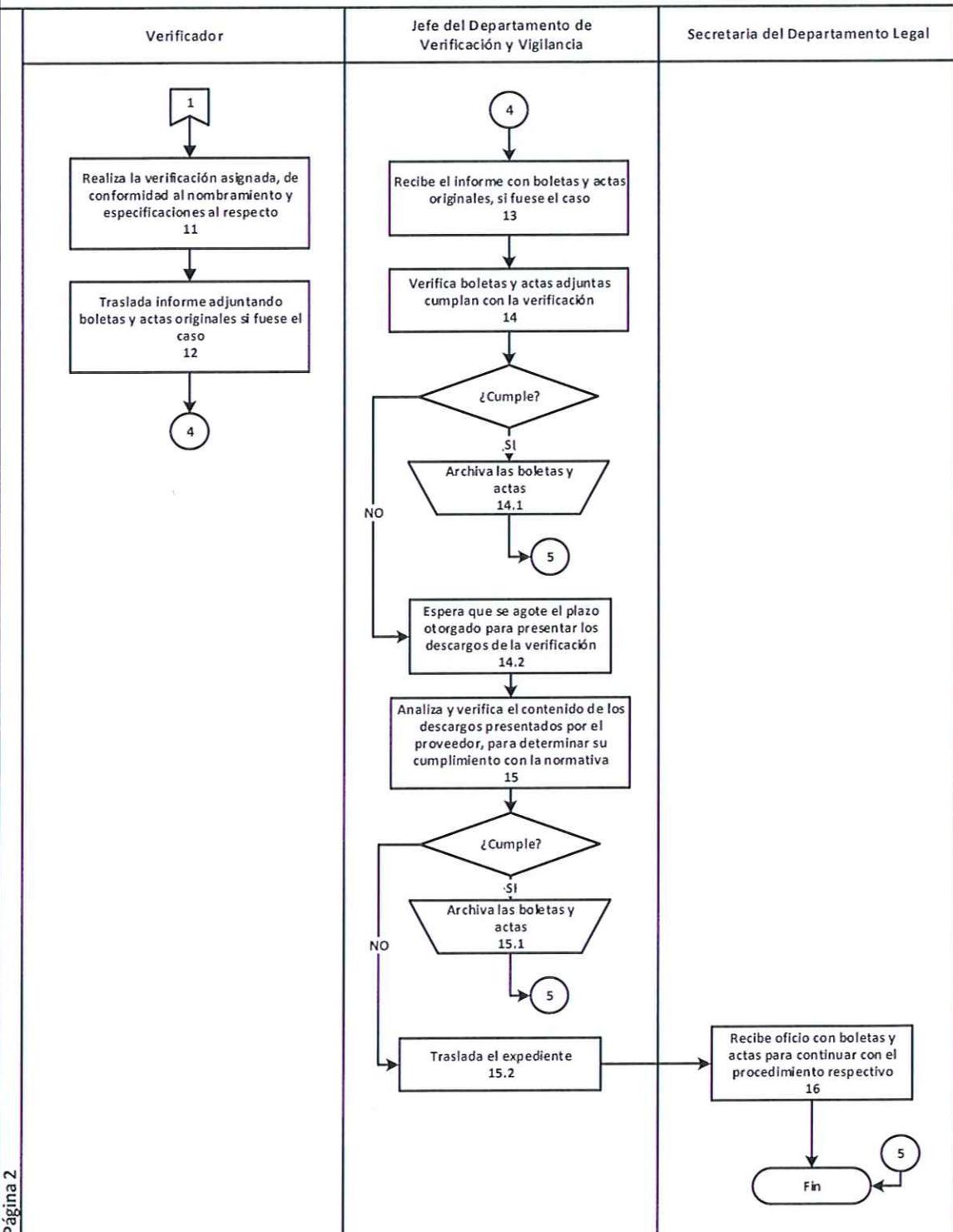


9. FLUJOGRAMAS



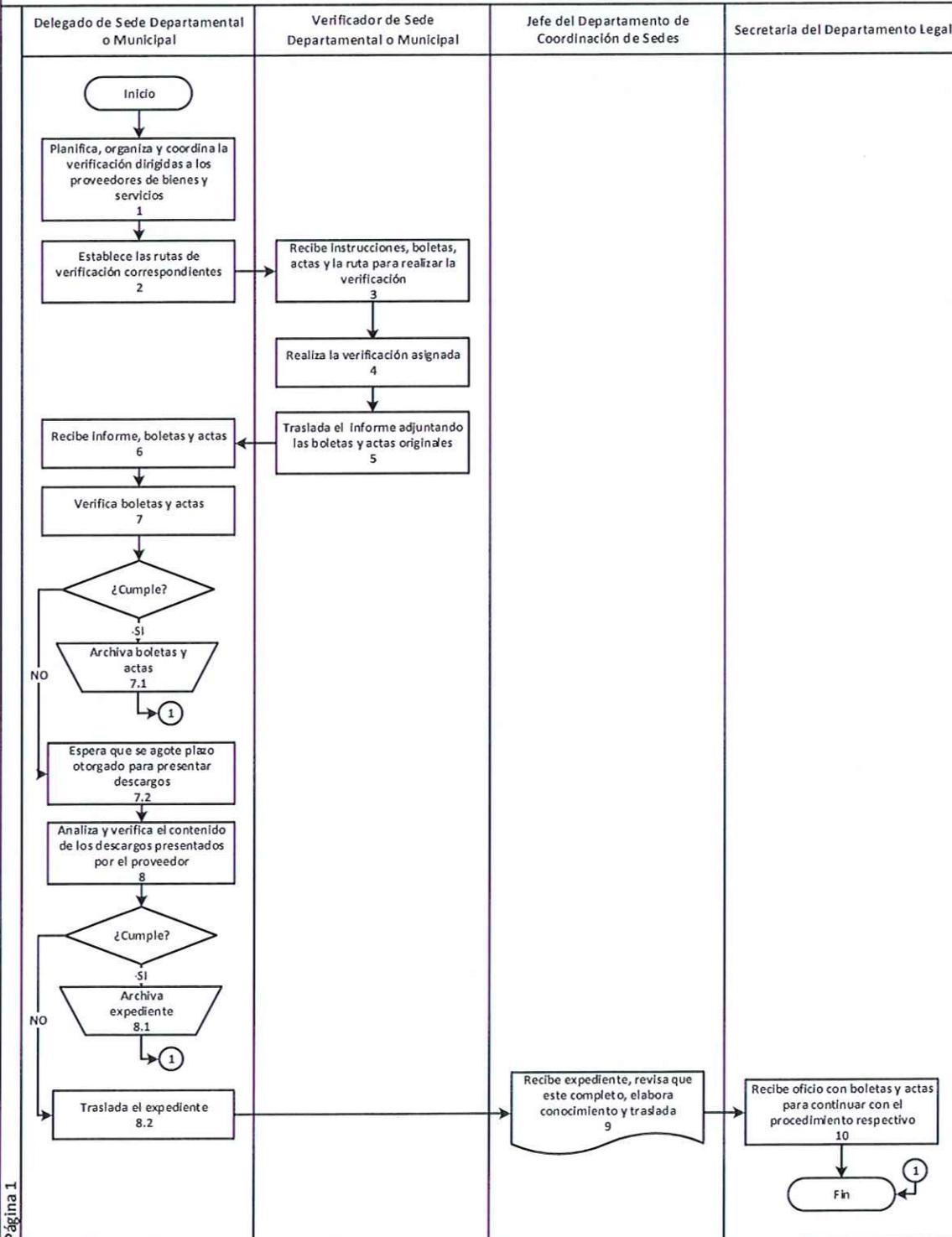


9.1 Procedimiento: Verificación de Exhibición de Precios en la Ciudad Capital





9.2 Procedimiento: Verificación de Exhibición de Precios en Sedes Departamentales y Municipales



10. ANEXOS

10.1. Boleta de Exhibición de Precios



Ministerio de Economía
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Departamento de Verificación y Vigilancia
 7a. Ave. 7-61 Zona 4, Ed. del Registro Mercantil 3 er. Nivel
BOLETA DE EXHIBICION DE PRECIOS

NOMBRE Y DIRECCION DEL SUPERMERCADO:

No.	PRODUCTO	PRECIOS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

OBSERVACIONES:

INTEGRANTES DEL EQUIPO:

FECHA: _____

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-09
		Versión 06
		Página 13 de 14

10.2. Acta de Verificación de Exhibición de Precios



Ministerio de Economía



Ministerio de Economía
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

ACTA DE VERIFICACIÓN DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS

Departamento de Verificación y Vigilancia, Sede Central
7ª. Ave. 7-61 Zona 4, Edificio del Registro Mercantil

Sede Departamental / Municipal de: _____

Dirección: _____

En el municipio de _____ del departamento de _____
el día _____ de _____ del año dos mil _____, cuando
son las _____ horas, con _____ minutos, NOSOTROS;
_____, como VERIFICADORES de la
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR del MINISTERIO DE
ECONOMÍA, constituidos en el local comercial, ubicado en

de esta ciudad, donde se encuentra la empresa de nombre comercial _____, y según
su Patente de Comercio que se tiene a la vista, está inscrita en el Registro Mercantil bajo el número
de Registro _____, Folio
número _____, del libro número _____, de
categoría _____, cuyo propietario es _____
_____, y número de Identificación
Tributaria _____, siendo atendidos por
_____, quien
manifiesta ser _____, para verificar que,
como Proveedor, esté cumpliendo con sus obligaciones contenidas en el Decreto número cero, cero
seis guiones dos mil tres (006-2003) del Congreso de la República que contiene la "Ley de Protección
al Consumidor y Usuario", para lo cual se procede de la siguiente manera: **PRIMERO:** Se le
informa a la persona que atiende que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor está
debidamente facultada para realizar verificaciones periódicas en los establecimientos comerciales,
que considere oportuno, con el objeto de verificar la información relativa a las características de los
bienes y productos, medidas, composición, peso, calidad, precio a la vista, instrucciones de uso,
riesgos o peligros que presente su consumo o uso, condiciones de pago o garantía, fecha de
fabricación y vencimiento, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma
español, moneda nacional, con las unidades de medidas que corresponda; constatar la existencia de
publicidad engañosa, que induzca al consumidor o usuario, a error mediante ardido o engaño, así como



al posible acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa de vender productos esenciales o básicos con la finalidad de provocar el alza de sus precios, de conformidad con lo conceptuado por los artículos dieciocho (18), diecinueve (19), veinte (20), veintiuno (21), veintidós (22), veintitrés (23), veinticuatro (24), veinticinco (25), treinta y seis (36) y cincuenta y cuatro (54) literales g) y l) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. **SEGUNDO:** Se le pregunta a la persona que atiende, si la empresa cuenta con el LIBRO DE QUEJAS DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, a lo que responde que (SI) (NO) cuenta con el mismo; y (SI) (NO) lo tiene a la vista, con resolución número _____, de fecha: _____.

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

CUARTO: Con base al Artículo 8 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y en atención al derecho de defensa regulado en el Artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se le otorga un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la verificación, para manifestarse por escrito respecto de la presente verificación y acompañe cualquier medio de prueba de descargo, mismos que deberán ser entregados al Departamento de Verificación y Vigilancia de la Sede Central de la DIACO o en la Sede Departamental / Municipal, según se indica al inicio de la presente acta. Vencido el plazo se le informa que el resultado de las siguientes actuaciones se trasladará al Departamento correspondiente para los efectos legales establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Se da Fe de todo lo actuado y de haber tenido a la vista la documentación aquí relacionada y no habiendo más que hacer constar se termina la presente acta en el mismo lugar y fecha de su inicio, a las _____ horas con _____ minutos después, la que consta en tres hojas de papel membretado de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía, utilizadas dos en anverso y reverso y una solo en anverso. Se da lectura íntegra a todo lo actuado a la persona que atiende, quien enterada de su contenido, objeto, validez y efectos legales que se derivan acepta, ratifica y firma la presente acta que sellamos y firmamos. Haciendo constar que la persona que atendió (SI) (NO) firmó. Se le entrega una copia fiel y exacta de la misma.