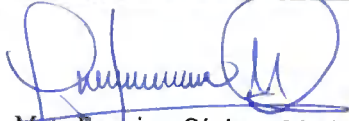
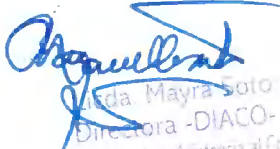
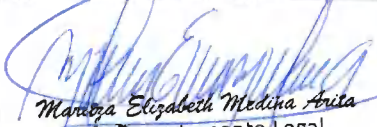
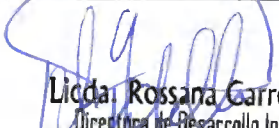
 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DE ALEJANDRO DIAZ CORTES</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-RILPCUVO-16 Versión 06
		RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO	Página 1 de 12

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


Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Francisca Cárdenas Morán	Viceministra de Inversión y Competencia	17/05/2022	 Mgr. Francisca Cárdenas Morán Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Mayra Yanette Soto de Santizo	Directora de Atención y Asistencia al Consumidor	25/03/2022	 Licda. Mayra Soto Directora -DIACO- Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Maritza Medina	Jefe del Departamento Legal	25/03/2022	 Maritza Elizabeth Medina Ariza Jefe Departamento Legal Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	21/03/2022	 Licda. Rossana Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía


Vigente a partir de: **17/05/2022**

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DE ALEJANDRO GIANMATTEI</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-RILPCUVO-16 Versión 06
		RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO	Página 2 de 12

ÍNDICE

1	OBJETIVO:	3
2	ALCANCE:	3
3	DEFINICIONES:	3
4	BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:	4
5	NORMAS:	4
6	RESPONSABILIDADES:	5
7.	PROCEDIMIENTOS:	6
8.	FLUJOGRAMAS:	9
9	ANEXOS:	12



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-RILPCUVO-16 Versión 06
		RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO	Página 3 de 12

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 recabados, 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.

3.7. Verificación:

Comprobación que se realiza en establecimientos educativos y comercios para determinar, si cuentan o no con libro de quejas o medios alternos, debidamente autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

ay

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-RILPCUVO-16 Versión 06
		RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO	Página 4 de 12

3.8. Verificación de Oficio:

Actuación que realiza la Dirección, por medio del Departamento de Verificación y Vigilancia 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 a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.


4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:

Base legal, documentos o datos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto Número 006-2003 18/02/2003 Congreso de la República de Guatemala	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Decreto Número 119-96 del 21/11/1996 Congreso de la República de Guatemala	Ley de lo Contencioso Administrativo
Decreto Ley número 107 del 14/09/1963 Jefe de Gobierno de la República	Código Procesal Civil y Mercantil
Decreto número 2-89 del 10/01/1989 Congreso de la República de Guatemala	Ley del Organismo Judicial
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala	Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003 del 28/11/2003 Presidente de República de Guatemala	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del 24/10/2019 Presidente de la República de Guatemala	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
Acuerdo Ministerial 762-2019 del 19/11/2019 Ministerio de Economía	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía

5. NORMAS:

- 5.1. 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; 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 42 de su Reglamento;
- 5.2. 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";



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>BY ALVARADO S. AMARANTE</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-RILPCUVO-16 Versión 06
		RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO	Página 5 de 12

- 5.3. El proveedor debe cumplir las disposiciones legales que correspondan según los artículos 17 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y 16 al 18 de su Reglamento;
- 5.4. Los funcionarios y empleados que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda;
- 5.5. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas el (la) Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor;
- 5.6. El presente manual deja sin efecto el Instructivo de Trabajo: "RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO POR VERIFICACIONES DE OFICIO", ME-I-ITR-DI-RIL-06, Versión 05.

6. RESPONSABILIDADES:

6.1. Viceministro de Inversión y Competencia es responsable de:

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

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

- 6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.2.2. Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.2.3. Cumplir y supervisar en lo que corresponde el cumplimiento del presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

6.3. Jefe del Departamento Legal es responsable de:

- 6.3.1. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 6.3.2. Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el presente manual de normas y procedimientos;
- 6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.




7. PROCEDIMIENTO:

7.1. Resoluciones por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario por verificaciones de oficio.

Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia / Verificador	<ul style="list-style-type: none"> Elabora plan de verificación a proveedores; Designa a un verificador, quien se apersona al establecimiento comercial o educativo para verificar el cumplimiento de obligaciones contempladas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; Facciona acta administrativa de la verificación realizada haciendo constar los hechos que le consten. Traslada a secretaria del Departamento Legal mediante oficio el expediente que contiene acta y demás documentos relacionados con la verificación realizada. 	15 días
Secretaria del Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa el expediente; firma de recibido; Registra el expediente en el libro de control de ingresos; Hace de conocimiento al Jefe del Departamento Legal de los expedientes ingresados con base en lineamientos de distribución establecidos; Asigna el expediente el Auxiliar Jurídico que corresponda, con instrucciones del jefe del departamento legal. 	2 días
Auxiliar Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, revisa y analiza la documentación que se adjuntó al acta correspondiente; Emite la resolución mediante la cual se otorga al proveedor un plazo de 5 días hábiles para que ejerza su derecho de defensa; Traslada la resolución al Jefe del Departamento Legal para revisión y firma. 	15 días
Jefe del Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el expediente con la resolución de trámite; Revisa y firma la resolución; Remite el expediente a firma del Director (a) 	10 días
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, firma y sella la resolución de trámite; Devuelve el expediente a secretaria del Departamento Legal. 	15 días
Secretaria del Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el expediente; Reproduce copia de la resolución de trámite; Traslada el expediente al Auxiliar Jurídico; Entrega la resolución al notificador. 	3 días



Responsable	Actividades	Tiempo
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la notificación; Realiza ruta de notificación; Solicita vehículo y piloto al Jefe Administrativo. 	10 días
Jefe Administrativo	Recibe los oficios de solicitud, autoriza la salida, asignando vehículo y piloto para la comisión respectiva;	1 día
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> Procede a notificar la resolución al proveedor; Entrega las notificaciones realizadas al Auxiliar Jurídico. 	5 días
Auxiliar Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe e incorpora la copia de recibido al expediente respectivo y espera el pronunciamiento del proveedor en el plazo estipulado; De acuerdo con los documentos que obren en el expediente, procederá de la siguiente forma: <ol style="list-style-type: none"> Si no existe infracción, emite resolución final ordenando el archivo; Si existe infracción, se aplica la sanción correspondiente según lo establecido en los artículos 68, 69 y 70 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y 42 y 45 de su Reglamento; Remite resolución y expediente al Jefe del Departamento Legal, para revisión y visto bueno. 	15 días
Jefe del Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el expediente con lo resuelto; Analiza la resolución y la avala con su firma; Traslada el expediente al Director (a) para la firma respectiva. 	5 días
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, firma y sella la resolución; Devuelve el expediente a la secretaria del Departamento Legal. 	15 días
Secretaria del Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el expediente; Reproduce fotocopia de la resolución de trámite; Traslada el expediente al Auxiliar Jurídico; Entrega la notificación de la resolución de trámite al notificador. 	10 días
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe las notificaciones; Solicita vehículo y gestiona firma y sello de autorización; Traslada la solicitud al Jefe Administrativo para firma y sello. Recibe la autorización de vehículo firmada y sellada; Realiza las notificaciones a proveedores; Entrega al Auxiliar Jurídico, las notificaciones realizadas. 	10 días

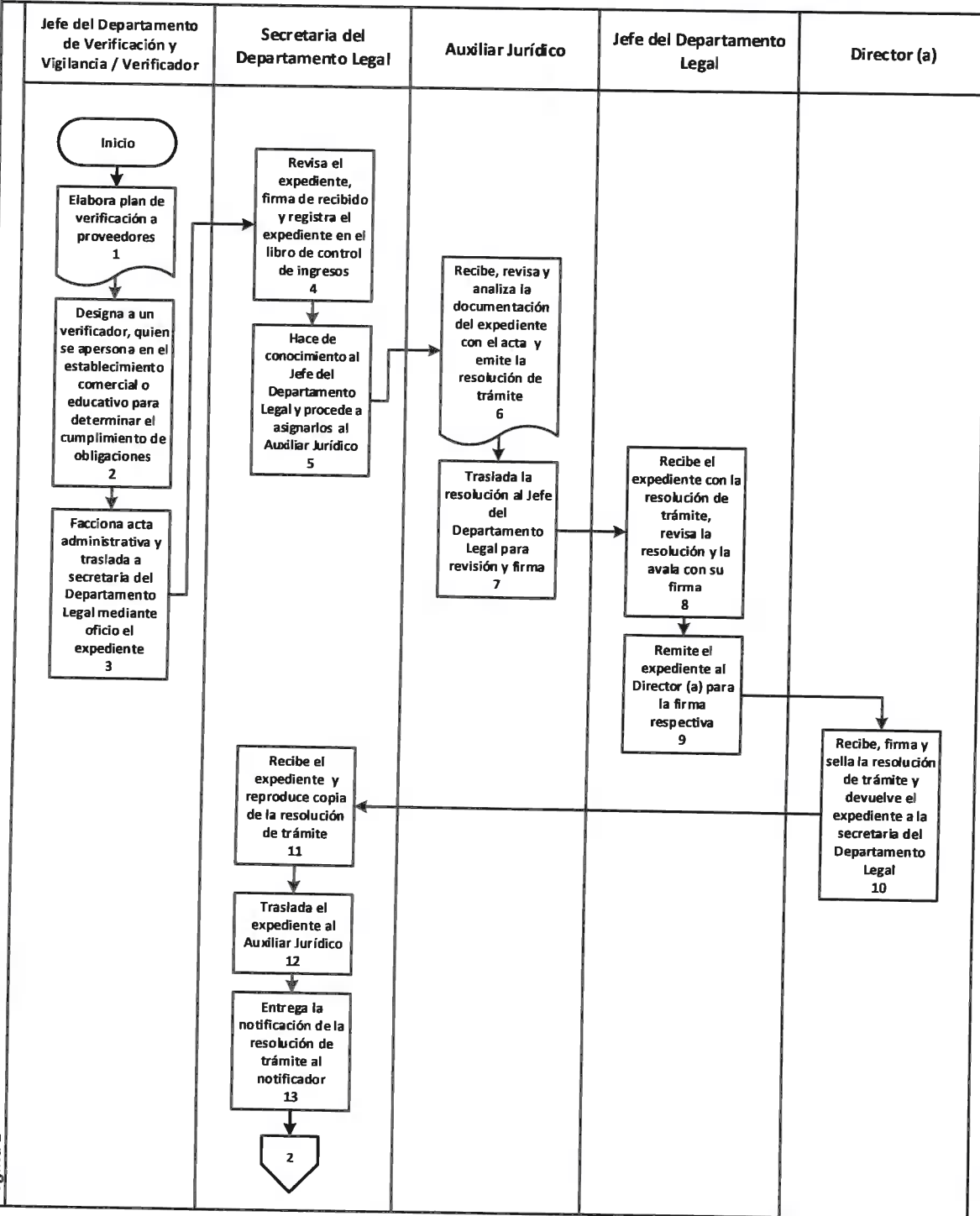


Responsable	Actividades	Tiempo
Auxiliar Jurídico	Recibe la notificación y resguarda en el expediente en espera de los plazos de Ley para el seguimiento correspondiente.	5 días
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la notificación de la resolución final; • Notificada la resolución final pueden surgir los siguientes supuestos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Interposición de Recurso de Revocatoria dentro del plazo establecido, se traslada al Ministerio de Economía para la prosecución del recurso relacionado; 2) Pago de Multa, se emite la resolución de Archivo y se finaliza el expediente. 	15 días
Auxiliar jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la notificación y resguarda en el expediente en espera de los plazos de Ley para el seguimiento correspondiente; • Si el proveedor paga la sanción impuesta, emite la resolución y archiva el expediente; • Si el proveedor no paga la sanción impuesta, traslada el expediente a la Procuraduría General de la Nación, para lo cual se deberá observar lo establecido en el procedimiento correspondiente; • Si el proveedor hace uso del Recurso de Revocatoria, el auxiliar jurídico emite un informe circunstanciado y eleva las actuaciones al Ministerio de Economía, en observancia a lo preceptuado en los artículos 105 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; y, 7, 8 y del 10 al 15 de la Ley de lo Contencioso Administrativo. 	10 días



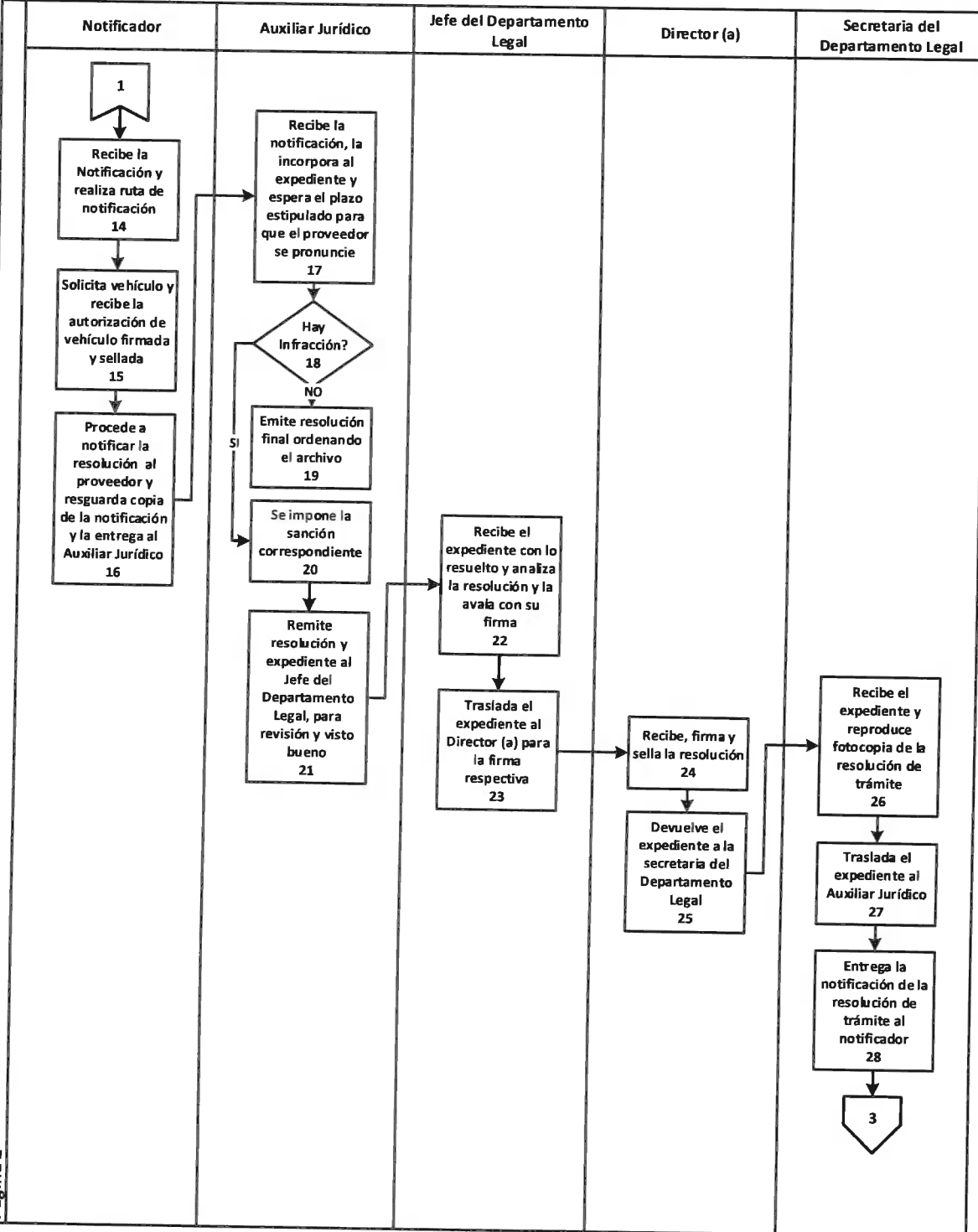
8. FUJOGRAMA:

8.1 Procedimiento: Resoluciones por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario por verificaciones de oficio

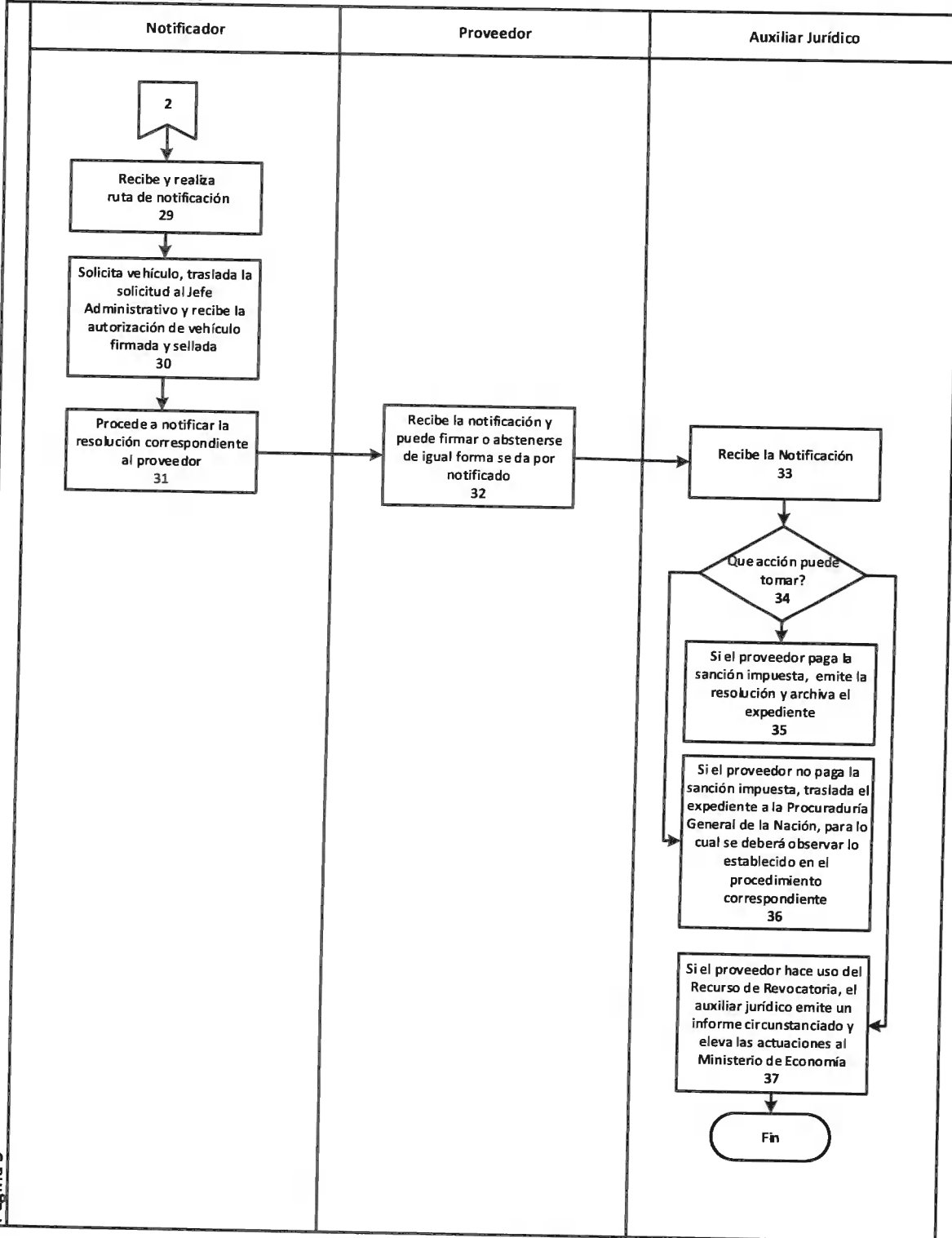




8.1 Procedimiento: Resoluciones por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario por verificaciones de oficio



8.1 Procedimiento: Resoluciones por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario por verificaciones de oficio



9. ANEXOS:

(NO APLICA)

