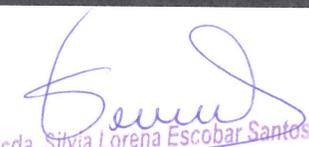
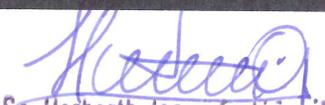


**Manual de Normas y Procedimientos**  
**VERIFICACIÓN DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS**  
 ME-VIC-DIACO-MNP-VEP-09  
 Versión 05

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	13/08/2020	 Lisardo Bolaños Fletes Viceministro Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Silvia Lorena Escobar Santos	Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor		 Licda. Silvia Lorena Escobar Santos Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO MINISTERIO DE ECONOMÍA

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Herberth Ordóñez	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia		 M.Sc. Herberth Josue Ordóñez Cabrera Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía

Documentado por	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	29/07/2020	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: 17/08/2020

## ÍNDICE

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

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DE LAS AMÉRICAS CENTRALES</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-VEP-09</b>
		<b>VERIFICACIÓN DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS</b>	<b>Versión 05</b>  Página 3 de 10

**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, según el “Artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario,”

**2. ALCANCE:**

El presente manual de normas y procedimientos aplica al personal del Departamento de Verificación y Vigilancia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en la ciudad capital y en las sedes departamentales.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1 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.

**3.2 Verificación:**

Comprobar que es cierto un hecho sobre la que se presume una hipótesis, en este caso, comprobar que la publicidad no induzca al consumidor a error mediante ardid o engaño.

**3.3 Verificador:**

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

**3.4 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.

**3.5 Infractor:**

Persona individual o jurídica que incumple o quebranta la Ley.

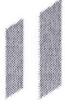
**3.6 Exhibición de Precios:**

Consiste en colocar el precio final en quetzales de venta al público de los productos, bienes y servicios que se comercializan de manera que sean visibles al público.

**4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:**

<b>BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS</b>	
<b>Número o código del documento o dato</b>	<b>Descripción del documento o dato</b>
Decreto Número 006-2003	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

*se*

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-VEP-09</b>
		<b>VERIFICACIÓN DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS</b>	<b>Versión 05</b> <b>Página 4 de 10</b>

**5. NORMAS:**

- 5.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a través del Departamento de Verificación y Vigilancia en la ciudad capital y en las sedes departamentales a nivel nacional, realiza la verificación de exhibición de precios, a los proveedores, procediendo con lo que corresponda según los resultados de la verificación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 90 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario;
- 5.2 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. "Artículo 54 Ley de Protección al Consumidor y Usuario";
- 5.3 Todos los establecimientos comerciales deben cumplir las disposiciones legales, que le sean aplicables según el "Artículo 15 inciso ñ de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Artículo 20 de su Reglamento";
- 5.4 La verificación de la exhibición de precios, por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, se realiza de oficio o por denuncia;
- 5.5 Todos los establecimientos comerciales deberán 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. "Artículo 19 Ley de Protección al Consumidor y Usuario";
- 5.6 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-;
- 5.7 Los funcionarios y empleados involucrados en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo (según corresponda);
- 5.8 El presente manual deja sin efecto el Manual de procedimiento: "VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA EXHIBICIÓN DE PRECIOS" ME-I-PGE-DI-VEP-05, Versión 04.

**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 DIACO 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 el cumplimiento, en lo que corresponde, 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 de Verificación y Vigilancia, es responsable de:**

- 6.3.1 Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.3.2 Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 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. PROCEDIMIENTO” del presente manual.

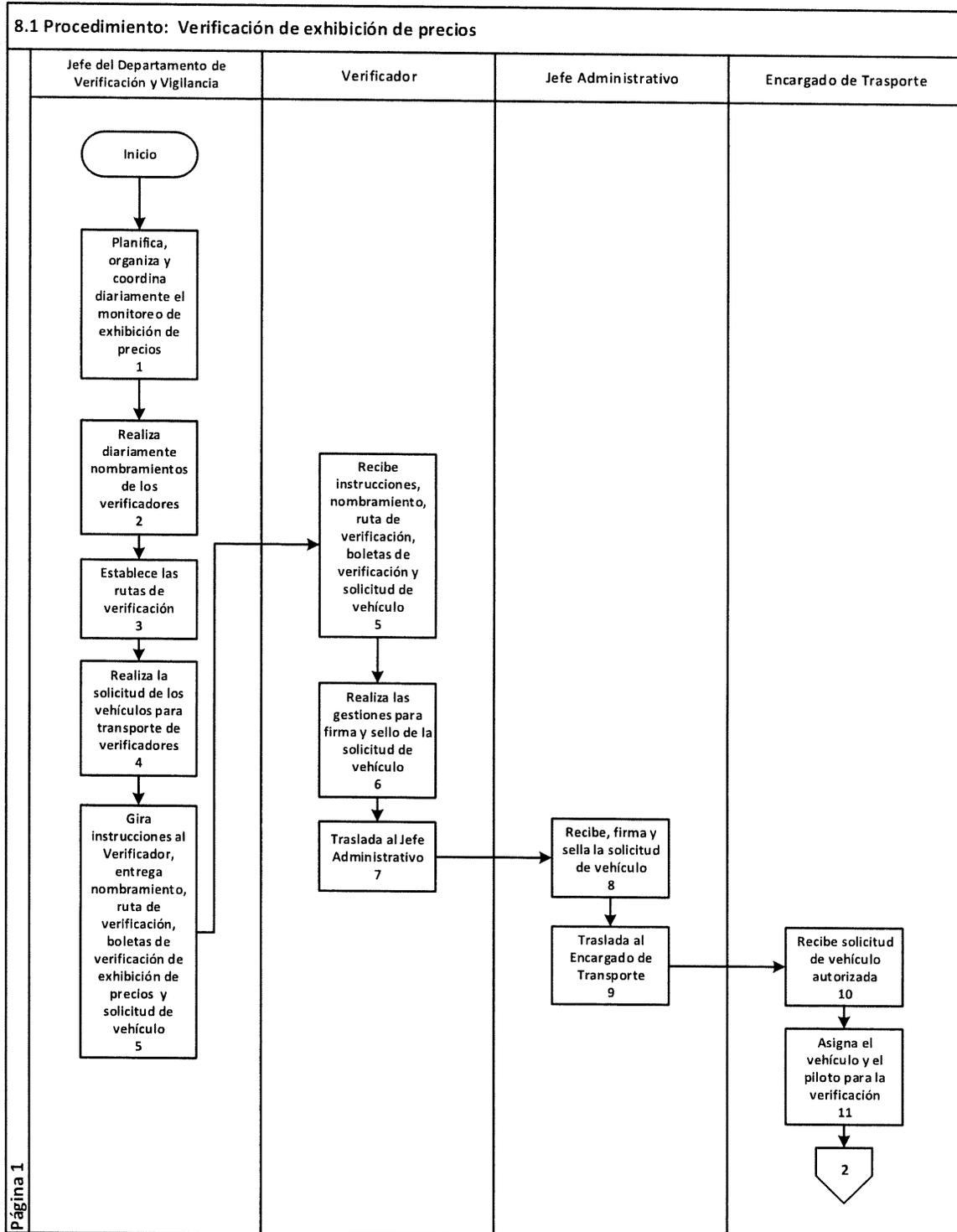
**7. PROCEDIMIENTO:**

**7.1. Verificación de exhibición de precios**

<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica, organiza y coordina diariamente el monitoreo de exhibición de precios;</li> <li>• Realiza diariamente nombramientos de los verificadores;</li> <li>• Establece las rutas de verificación;</li> <li>• Realiza la solicitud de los vehículos para transporte de verificadores;</li> <li>• Gira instrucciones al Verificador, entrega nombramiento, ruta de verificación, boletas de verificación de exhibición de precios y solicitud de vehículo.</li> </ul>	4 horas
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe instrucciones, nombramiento, ruta de verificación, boletas de verificación y solicitud de vehículo;</li> <li>• Realiza las gestiones para firma y sello de la solicitud de vehículo;</li> <li>• Traslada al Jefe del Administrativo.</li> </ul>	20 minutos
Jefe Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe, firma y sella la solicitud de vehículos;</li> <li>• Traslada al Encargado de Transporte.</li> </ul>	10 minutos
Encargado de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la solicitud de vehículos autorizada;</li> <li>• Asigna el vehículo y el piloto para la verificación.</li> </ul>	25 minutos
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la verificación asignada, de conformidad al nombramiento y especificaciones al respecto;</li> <li>• Solicita al proveedor patente de comercio y libro de quejas, para la verificación de datos generales;</li> <li>• Facciona acta de verificación y llena la boleta de etiquetado general de productos;</li> </ul>	4 horas

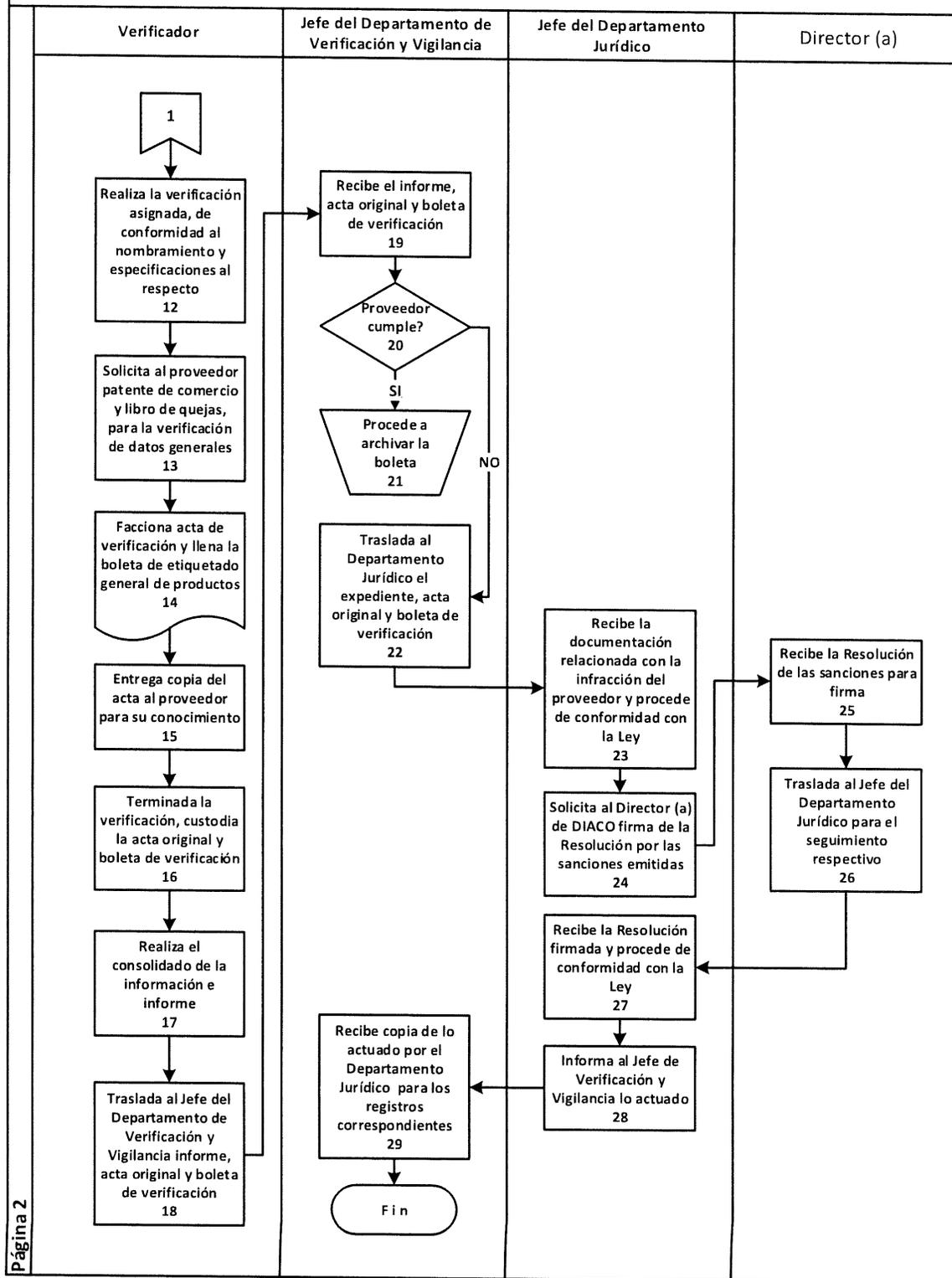
Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega copia del acta al proveedor para su conocimiento;</li> <li>En caso no cuente con exhibición de precios, informa al proveedor que tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente los medios de descargo en virtud de la verificación;</li> <li>Terminada la verificación, custodia acta original y boleta de verificación;</li> <li>Realiza el consolidado de la información e informe;</li> <li>Traslada al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia informe, acta original y boleta de verificación.</li> </ul>	
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el informe, acta original y boleta de verificación;</li> <li>Si los proveedores cumplen con la Ley, procede a archivar el expediente;</li> <li>Si no cumplen con la Ley, traslada al Departamento Jurídico el expediente, acta original y boleta de verificación.</li> </ul>	1 hora
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la documentación relacionada con la infracción del proveedor y procede de conformidad con la Ley;</li> <li>Solicita al Director (a) la DIACO firma de la Resolución por las sanciones emitidas.</li> </ul>	N/A 20 minutos
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la Resolución de las sanciones para firma;</li> <li>Traslada al Jefe del Departamento Jurídico para el seguimiento respectivo.</li> </ul>	5 minutos
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la Resolución firmada y procede de conformidad con la Ley;</li> <li>Informa al Jefe de Verificación y Vigilancia lo actuado.</li> </ul>	N/A
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe copia de lo actuado por el Departamento Jurídico para los registros correspondientes.</li> </ul>	20 minutos

8. FLUJOGRAMA:



sl

**8.1 Procedimiento: Verificación de exhibición de precios**



**9. ANEXOS:**

**9.1. Boleta de Exhibición de Precios**



Ministerio de Economía  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-  
Departamento de Verificación y Vigilancia  
7a. Av. 7-61 Zona 4, Ed. del Registro Mercantil



**BOLETA DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS**

NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

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

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DEL EQUIPO

1

FECHA: \_\_\_\_\_



