

MINISTERIO DE ECONOMIA

REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO

Guatemala, 28 de noviembre de 2003.

ACUERDO GUBERNATIVO NUMERO 777-2003

CONSIDERANDO:

Que con fecha 11 de marzo del 2003 se emitió el Decreto número 006-2003 que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 110 del Decreto número 006-2003, del Congreso de la República, el Ministerio de Economía deberá elaborar y someter a consideración del Presidente de la República el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

CONSIDERANDO:

Que es imperativo para la implementación de la ley de Protección al Consumidor y Usuario, emitir las normas de carácter reglamentarias que desarrollen los procedimientos de carácter administrativo y legal que le permitan a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, cumplir con las atribuciones que le asigna el artículo 54 de dicha Ley.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 183, inciso e) de la Constitución Política de la República de Guatemala, y con fundamento en el artículo 110 del Decreto número 006-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

ACUERDA:

Emitir el siguiente:

REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.- Materia. Este Reglamento desarrolla las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la presente Ley.

ARTICULO 2.- Definiciones. Para la correcta aplicación del presente Reglamento se entiende por:

- a) La Ley: La de Protección al Consumidor y Usuario;
- b) La Dirección: La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor,
- c) Oferta: Conjunto de bienes y mercancías que se presentan al mercado a un precio dado, en condiciones especialmente ventajosas para el consumidor, generalmente a un precio menor que el prevaleciente en el mercado, y por un plazo determinado.
- d) Conciliador: Es el funcionario de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor facultado para ejercer, durante el proceso de resolución de conflictos en la instancia administrativa, la labor de procurar que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo sobre el caso en disputa;

e) Denuncia: Es la acción, de palabra o por escrito ante un funcionario, que se sustancia a la autoridad competente por haberse cometido algún delito o falta, con la obligación de perseguirlo. La palabra denuncia que aparece en los artículos 9 literal h), 54 literal g) y 77 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se entiende como sinónimo de queja;

f) Queja: Acusación por escrito ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), quien llevará a cabo un proceso administrativo contra los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios;

g) Especificación de un Producto: Se entenderá por especificación completa de un producto, la descripción del producto, ingredientes, registro sanitario, peso, fecha de vencimiento y fecha de producción; riesgo de su uso o consumo y contraindicaciones, si fuera el caso;

h) Pago indebido: Es aquel pago o desembolso que hace el consumidor o usuario al proveedor por creerse deudor, cuando realmente no lo era o que se pagó más de lo realmente adeudado;

i) La Organización: Es la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML);

j) La Comisión: Es la Comisión Electrotécnica (CEI); y,

k) Productos Perecederos: Se consideran productos perecederos los que pierden sus características o propiedades en un tiempo corto después de su fabricación o cosecha, quedando no aptos para el consumo humano.

CAPITULO II

INSCRIPCION y REGISTRO de las ORGANIZACIONES de CONSUMIDORES y USUARIOS

ARTICULO 3.- Obligatoriedad de la Inscripción. Las organizaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas a la fecha de la vigencia de este Reglamento, deben solicitar su inscripción a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor dentro de los sesenta (60) días hábiles después de que entre en vigencia el mismo.

Las nuevas organizaciones de consumidores y usuarios que se constituyan deben solicitar su inscripción dentro de los quince (15) días hábiles después de haberse inscrito en el Registro Civil.

Para que una organización pueda ejercer las finalidades que establece el artículo 9 de la Ley, el Director de la Dirección emitirá la Resolución respectiva de que ha quedado inscrita y registrada en el registro que para el efecto llevará la Dirección.

ARTICULO 4.- Documentación requerida para la inscripción. Para que una organización de consumidores y usuarios se inscriba legalmente en la Dirección, debe presentarse solicitud de inscripción en el formulario que para el efecto proporcione la Dirección y adjunte la documentación siguiente:

a) Primer testimonio de la escritura pública constitutiva;

b) Estatutos y reglamentos internos y cualquier modificación o ampliación que se les hubiere hecho a los mismos;

c) Certificación de inscripción de la organización completa en el Registro Civil;

d) Fotocopia completa de cédula de vecindad del representante legal; y,

e) Certificación del acta en la que conste el nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el Registro Civil.

ARTICULO 5.- Registro de Organización de Consumidores y Usuarios. Como lo establece el artículo 6 de la Ley, la Dirección llevará un registro de las organizaciones de consumidores y usuarios y estará a cargo de la unidad administrativa que designe, que como mínimo deberá contar con la información siguiente:

a) Nombre de la organización,

b) Nombre el representante legal,

c) Domicilio; y

d) Objetivo.

ARTICULO 6.- Promoción de Reclamos. Conforme al artículo 13 de la Ley, las organizaciones de consumidores y usuarios formalmente inscritas en la Dirección podrán substanciar los reclamos de los consumidores y usuarios ante la Dirección. Para facilitar el acercamiento entre las partes, podrán proporcionar asesoría y asistencia técnica para la solución de los conflictos que surjan con los proveedores de bienes y servicios.

CAPITULO III

PROVEEDORES

ARTICULO 7.- Pagos indebidos. Conforme lo dispuesto en el inciso k) del artículo 15 de la ley, para que el proveedor pueda aplicar procedimientos sencillos y ágiles, el consumidor deberá presentar su reclamo, debidamente justificado y evidenciado, mediante la presentación de la correspondiente factura o documento que acredite la compra del bien o prestación del servicio, dentro del mismo mes calendario en que fue emitida la factura o documento equivalente.

Se exceptúan de esta disposición las facturas o documentos equivalentes que se haya emitido dentro de los últimos cinco (5) días de cada mes, quienes podrán hacer su reclamo en el siguiente mes calendario. Las devoluciones deberán ser en efectivo, sin embargo, si el consumidor o usuario está de acuerdo, el proveedor podrá ofrecer otras formas de devolución, tales como certificados de regalo, vales por mercadería o canje por mercadería.

ARTICULO 8.- Departamento de Verificación y Vigilancia. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a través del Departamento de Verificación y Vigilancia, de conformidad con el inciso a) del artículo 54 elaborará un Plan Anual que contemple la verificación del cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores, y en caso de determinarse infracciones a la ley iniciará de oficio los procedimientos administrativos, para imponer las sanciones que corresponden conforme el Capítulo VI de la Ley.

ARTICULO 9.- Discriminación. De acuerdo con lo establecido en el inciso u) del artículo 15 de la Ley, ningún proveedor debe negarse a proveer un bien o prestar un servicio a cualquier consumidor o usuario, argumentando razones que impliquen discriminación a la persona humana. No obstante, el proveedor se reserva el derecho de permitir el ingreso o la permanencia de consumidores o usuarios en los correspondientes establecimientos, cuando pongan en peligro la integridad física de otros consumidores o usuarios, de los proveedores o sus empleados, causar daño a los productos, mercancías o a las instalaciones del establecimiento.

ARTICULO 10.- Prueba de Funcionamiento. De conformidad con lo establecido en el inciso m) del artículo 15 de la Ley, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ser probados o revisados en su funcionamiento antes de la entrega al consumidor o usuario, el proveedor está obligado a probarlo en presencia del consumidor o usuario, para garantizar el buen funcionamiento del bien recibido. Este proceso de prueba o revisión deberá hacerse constar con alguna anotación en la copia de la factura o documento legal correspondiente que conservará el proveedor debidamente firmado por el consumidor.

ARTICULO 11.- Instrumentos de Pesaje. Conforme lo establecido en el inciso n) del artículo 15 de la Ley, para asegurar que están en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas y básculas, utilizadas en las transacciones comerciales, los proveedores que utilicen estos instrumentos de medición deberán presentar a la Dirección, en un plazo de noventa (90) días hábiles a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento constancia de que los instrumentos de medición adquiridos cumplen, con las recomendaciones de la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML) o con las normas de la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI), según corresponda. La Dirección seleccionará una muestra de los instrumentos instalados y verificará que los mismos se mantengan en los rangos establecidos. Si se comprobare que dichos instrumentos no cumplen con las recomendaciones de la Organización o la Comisión, la Dirección colocará un marchamo para evitar su utilización; y, de acuerdo con el informe rendido por los inspectores, actuará de conformidad con lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

Si los instrumentos de pesaje se encuentran dentro de los rangos recomendados, los inspectores colocarán una marca que será adherida a dichos instrumentos, para que los consumidores puedan identificar que el instrumento de medición es confiable.

Los proveedores que inicien operaciones después de la vigencia del presente Reglamento, deben cumplir con lo dispuesto en este artículo.

ARTICULO 12.- Intereses por Mora y Cheques Rechazados. A lo dispuesto en el artículo 16 inciso i) de la Ley, debe entenderse que los recargos evidentemente desproporcionados serán aquellos que excedan del porcentaje que representan los gastos administrativos de cobranza y de los costos financieros. No se podrán cobrar intereses moratorios que excedan del equivalente a una vez y media la tasa de interés activa promedio ponderada del Sistema Bancario publicada por la Superintendencia de Bancos en el mes en que correspondía hacer el pago, salvo que se pacte en contrario o se demuestre que los costos financieros del proveedor están por encima de lo establecido por dicha norma.

ARTICULO 13.- Libro de Quejas. El libro de quejas será el punto de partida para la solución de conflictos que surjan entre los consumidores y proveedores o usuarios y prestadores de servicio. El consumidor o usuario dejará constancia de su inconformidad en el libro de quejas y el proveedor tiene obligación de atender la queja consignada en el libro correspondiente y deberá resolver el conflicto con el consumidor o usuario en forma directa y conciliatoria.

ARTICULO 14.- Autorización del Libro de Quejas. Para garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, como lo establece el artículo 17 de la Ley, la Dirección, previa solicitud del proveedor, en el formulario que proporcione ésta, autorizará los libros de quejas que requiera.

Ningún libro de quejas podrá autorizarse si no llena los requisitos siguientes:

a) Tener impreso el número de folio.

b) Los espacios o columnas que permitan anotar la fecha en que se hace el reclamo, el nombre del consumidor o usuario afectado, domicilio, descripción del reclamo, fecha y breve explicación de la solución del mismo.

Para toda solicitud de autorización del libro de quejas será necesario llenar el formulario que para el efecto diseñará la Dirección. La tasa por servicio de autorización será determinada a través del instrumento legal correspondiente.

A solicitud del proveedor la Dirección podrá autorizar cualquier otro medio que garantice el derecho de reclamo del consumidor o usuario. Si éste se da por medios magnéticos, el solicitante debe garantizar y prever a través de archivos de soporte la seguridad de la información.

Dentro de los 'otros medios' la Dirección podrá autorizar un sistema de hojas movibles, en este caso el proveedor debe solicitar su autorización, aplicándose el mismo procedimiento y los requisitos que para el Libro de Quejas.

Cometen infracción los proveedores que no tengan libro de quejas u otro medio autorizado por la Dirección, así como quienes impidan el acceso de los consumidores o usuarios que deseen registrar su reclamo, por lo que serán sancionados conforme el Capítulo VI de la Ley.

ARTICULO 15.- Estandarización del Libro de Quejas. A fin de estandarizar el libro de quejas la Dirección podrá autorizar mediante resolución, a las empresas editoras que soliciten la impresión de dicho libro, bajo su estricta responsabilidad.

ARTICULO 16.- Supervisión. El Departamento de Verificación y Vigilancia dentro de su plan anual de supervisión o vigilancia deberá contemplar la verificación y cumplimiento de lo establecido en el artículo 17 de la Ley.

ARTICULO 17.- Solución conciliatoria del reclamo. El consumidor o usuario que no obtenga solución a su queja dentro del término de ocho (8) días hábiles, así como al que se le impidió el acceso a registrar su reclamo, deberá presentar la denuncia directamente a la Dirección o a través de otros medio que ésta ponga a disposición de los consumidores o usuarios, debiendo presentar el documento que acredite la adquisición del bien o del servicio prestado.

ARTICULO 18.- Custodia del Libro de Quejas. Los proveedores serán responsables de la custodia y salva guarda del libro de quejas o de otros medios autorizados por la Dirección, sean estos automatizados o de cualquier otro tipo.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES ESPECIALES

ARTICULO 19.- Información básica. Para efecto de lo previsto en el artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los proveedores que intervengan en la distribución y comercialización, serán responsables solidarios del incumplimiento de la información básica consignada en etiquetas, envolturas, envases y empaques, así como de las características que esta información debe reunir según dicho artículo. se exceptúan de esta obligación los productos de mercado o aquellos que por su naturaleza se venden a granel, en cuyo caso la información se podrá consignar en lugar visible en lugar donde se expenden.

La Dirección del Sistema Nacional de Calidad del Ministerio de Economía y el Laboratorio Nacional para el Control de Alimentos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social deben proporcionar el apoyo que se requiera, para lo cual la Dirección deberá coordinar sus planes de supervisión y vigilancia con estas entidades.

La omisión de proporcionar la información de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios se considera como infracción y será sancionada conforme a lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

ARTICULO 20.- Exhibición de Precios. Para verificar el cumplimiento de lo prescrito por el artículo 19 de la Ley, el Departamento de Verificación y Vigilancia contemplará dentro de sus planes de trabajo, las visitas sorpresivas que permitan comprobar el cumplimiento de esta disposición.

Los consumidores y usuarios y las organizaciones de estos, al tener conocimientos de que se está incumpliendo dicho artículo, harán la denuncia respectiva a la Unidad Administrativa que designe la Dirección, personalmente o por otro medio que proporcione la Dirección.

Los establecimientos comerciales que no cumplan con la exhibición de precios como lo establece el artículo 19 de la Ley, cometen infracción y los propietarios serán sancionados conforme a lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

ARTICULO 21.- Publicidad Engañosa. Cuando la Dirección determine, por denuncia o de oficio, que se está utilizando publicidad engañosa, en la forma que lo indica el artículo 20 de la Ley, procederá a sancionar a quienes resulten responsables, conforme lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

ARTICULO 22.- Promociones, Ofertas o Liquidaciones de Temporada. Para el caso de los proveedores que infrinjan las normas establecidas en los artículos 24 y 25 de la Ley, la Dirección iniciará de oficio el procedimiento administrativo para ser sancionados conforme lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

En lo que se refiere a promociones, ofertas o liquidaciones de temporada, en las cuales se ofrezca algún incentivo para participar en concursos o sorteos, el proveedor deberá hacer del conocimiento del consumidor y usuario la forma en la que se hará el concurso o sorteo, el lugar y la hora en la que se llevará a cabo dicha actividad, por los medios de comunicación idóneos, así mismo deberá informar por los mismos medios los resultados de dichos concursos o sorteos.

Por otra parte, este tipo de eventos deberá de regirse en lo que sea pertinente a lo estipulado en las leyes específicas que le sean aplicables.

ARTICULO 23.- Garantías. De conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 23 de la Ley, el consumidor tiene el derecho a exigir el correspondiente certificado de garantía de uso o de funcionamiento, verificando que el mismo contenga claramente las condiciones de forma, plazo, y lugar en que el consumidor podrá hacer efectiva la garantía. El proveedor que no extienda garantía o la extienda incompleta comete caso especial de infracción y será sancionado conforme lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

CAPITULO V

NORMALIZACION Y METROLOGIA

ARTICULO 24.- Normalización y Metrología. Para la aplicación de los artículos 26 y 36 de la Ley, la Dirección coordinará con los ministerios de Estado y las instituciones que supervisan a las empresas prestadoras de los servicios de que se trate, a fin de evitar la duplicidad de esfuerzos, así como para optimizar las funciones y control correspondiente.

Para lograr una adecuada coordinación con las instituciones referidas en el párrafo anterior, la Dirección celebrará convenios interinstitucionales en los que se establezcan los procedimientos y las acciones que coordinadamente se deben llevar a cabo.

ARTICULO 25.- Consumo Sustentable. Para los efectos de lo establecido en el artículo 5 inciso c), la Dirección coordinará con las instituciones responsables de la implementación de políticas encaminadas a la protección y mejoramiento del medio ambiente, especialmente en lo referente a las políticas de consumo sustentable.

CAPITULO VI

CREDITOS PARA EL CONSUMO

ARTICULO 26.- Operaciones de Créditos para el Consumidor. Conforme lo establecido en el artículo 27 de la Ley, se debe entender que los créditos para el consumo, solamente se consideran como tales cuando dicha operación es otorgada directamente por el proveedor al consumidor o usuario para la adquisición de un bien o servicio.

ARTICULO 27.- Operaciones de Crédito. Conforme lo dispuesto en los artículos 27 y 29 de la Ley la información a que se refieren los incisos a), b), d), f) y h) del artículo 27, el proveedor deberá ponerla a disposición del consumidor o usuario, en la cotización escrita que éste le presente. En cuanto a la información de los incisos c), e) y g) de dicho artículo, deberá hacerse constar en el contrato respectivo. Comete infracción el proveedor que no documente la información previa el consumidor o usuario sobre las condiciones que se le otorgará el crédito y será sancionado conforme lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

CAPITULO VII

PRESTACION DE SERVICIOS

ARTICULO 28.- Servicios prestados sin contrato escrito. Cuando no exista contrato escrito, que establezca las condiciones para la prestación de un servicio, la base para el cobro es la misma prestación de servicio, en consecuencia no se deberá incluir otros cargos, como elaboración de presupuesto, almacenaje o custodia u otros cobros similares.

ARTICULO 29.- Abandono de Bienes. Se establece en el artículo 34 de la Ley, que el consumidor o usuario que no se presente a retirar un bien dejado para su reparación en un plazo de treinta (30) días hábiles, el proveedor podrá cobrar además de la reparación, el almacenaje y la custodia. Para el efecto, se hace necesario, que el proveedor demuestre fehacientemente que ha comunicado al consumidor o usuario que el bien estaba reparado y que transcurrieron treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha del aviso respectivo y que el consumidor o usuario no se presentó a retirar el bien dentro de dicho plazo.

En cuanto a que los bienes llevados para su reparación y que después de un año no hayan sido retirados, se considerarán abandonados y pasarán a ser de propiedad del proveedor de servicios. Para el efecto, será necesario que el proveedor demuestre fehacientemente que ha comunicado al consumidor o usuario que el bien estaba reparado y que transcurrió un año contado a partir de la fecha del aviso respectivo y que el consumidor o usuario no se presentó a reiterarlo.

CAPITULO VIII

SERVICIOS PUBLICOS

ARTICULO 30.- Instrumentos y Unidades de Medición. Para los efectos de lo establecido en el artículo 36 de la Ley, la Dirección, en coordinación con la Dirección del Sistema Nacional de Calidad del Ministerio de Economía, el Ministerio de Energía y Minas y la Superintendencia de Telecomunicaciones y demás entes nacionales responsables de la prestación del servicio de que se trate, definirá un programa anual de inspección y verificación de los instrumentos de medición de energía eléctrica, combustible, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, que utilizan las empresas prestadoras de los servicios.

ARTICULO 31.- Aseguramiento del funcionamiento de los Instrumentos de Medición. Para asegurar el funcionamiento de los instrumentos de medición de los servicios públicos las empresas autorizadas para prestar dichos servicios deben proceder de la forma siguiente:

a) Energía Eléctrica y Agua Potable. Para asegurar el funcionamiento de los instrumentos de medición de los servicios de energía eléctrica y agua potable, las empresas autorizadas para prestarlos deberán entregar, a

las personas que solicitan el servicio, la constancia de calibración del instrumento de medición que será instalado.

En el proceso de verificación de los instrumentos de medición que se utilizan para la prestación de estos servicios, las empresas deben presentar a la Dirección constancia de que los instrumentos de medición adquiridos, cumplen con las normas y reglamentos técnicos emitidos por los organismos del Estado, o, en su defecto, con las recomendaciones de la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML), o con las normas de la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI), según corresponda. La Dirección seleccionará una muestra de los instrumentos instalados y verificará que los mismos se mantengan en los rangos establecidos.

En el caso de denuncias relacionadas con los instrumentos de medición de los servicios de energía eléctrica y agua potable, la Dirección solicitará a las empresas prestadoras del servicio que durante el período de la inspección y verificación del instrumento de medición objeto de la denuncia, lo sustituyan, en presencia de un inspector designado por ésta, por otro que cuente con el certificado de calibración. El instrumento de medición sustituido será enviado al Laboratorio designado por la Dirección para que rinda un informe técnico sobre su estado, incluyendo la verificación del cumplimiento de la normativa nacional existente, o los sugeridos por la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML) o la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI), según corresponda. Si el informe demuestra que el instrumento de medición se encuentra en mal estado por causas no imputables a las empresas prestadoras de los servicios, el mismo será sustituido por éstas con cargo al usuario, quien además cubrirá los costos incurridos en el proceso de verificación y sustitución del instrumento de medición.

Si el informe demuestra que el instrumento de medición se encuentra en buen estado, pero fuera del margen de error permitido por la normativa nacional existente, o el error sugerido por la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML) o la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI), según corresponda el instrumento será sustituido, si ningún cargo para el usuario, por las empresas prestadoras de los servicios, quienes además cubrirán los costos incurridos en el proceso de verificación y sustitución del instrumento de medición y serán sancionadas de conformidad con lo que establece el Capítulo VI de la Ley.

b) Combustible: Para asegurar el funcionamiento de los instrumentos de medición (dispensadores) de combustibles, las empresas que requieran autorización para prestar dichos servicios, deberán adjuntar a la solicitud presentada al Ministerio de Energía y Minas, la constancia de calibración de cada uno de los dispensadores de combustibles que serán puestos en funcionamiento. Para la verificación periódica de los instrumentos de medición (dispensadores) de combustibles, la Dirección coordinará sus actividades con el Ministerio de Energía y Minas y con la Unidad de Inspección y Verificación, en materia de metrología legal, de la Dirección del Sistema Nacional de Calidad del Ministerio de Economía, quienes elaborarán un programa anual, selectivo y permanente de verificación. Dicho programa incluirá el procedimiento de verificación de los dispensadores de combustible, la obligatoriedad de calibración de tales instrumentos de medición y la utilización de una marchamo que será adherido a los dispensadores de combustibles que se encuentren en buen funcionamiento; o, en su defecto, un marchamo que será colocado en aquellos que están en mal estado para evitar su utilización.

Para las denuncias que reciba la Dirección, relacionadas con los instrumentos de medición (dispensadores) de combustibles, ésta designará a un inspector para que, juntamente con las instituciones señaladas, verifiquen el funcionamiento del instrumento de medición objeto de la denuncia. Si se comprobare el mal funcionamiento de éste, la Dirección colocará un marchamo para evitar su utilización; y, de acuerdo con el informe rendido por los inspectores, actuará de conformidad con lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

c) Telefonía Fija o Celular. Para asegurar el funcionamiento de los instrumentos de medición relacionados con las comunicaciones, las empresas que requieran autorización para prestar dichos servicios, deberán adjuntar a la solicitud presentada a la Superintendencia de Telecomunicaciones, la constancia de calibración de cada uno de los instrumentos de medición que utilizan para el cobro de los servicios que prestan.

Para la verificación periódica de los instrumentos de medición relacionados con las comunicaciones, la Dirección coordinará sus actividades con la Superintendencia de Telecomunicaciones y con la Unidad de Inspección y Verificación, en materia de metrología legal, de la Dirección del Sistema Nacional de Calidad del Ministerio de Economía, quienes elaborarán un programa anual de verificación, en el que se incluirá la obligatoriedad de calibración de tales instrumentos de medición.

Para las denuncias que reciba la Dirección, relacionadas con los instrumentos de medición de comunicaciones, ésta designará a un inspector para que, juntamente con las instituciones señaladas en el párrafo anterior, verifiquen el funcionamiento del instrumento de medición relacionado con la denuncia. Si se comprobare el mal funcionamiento de éste, la Dirección actuará según lo establecido en el Capítulo VI de la Ley.

CAPITULO IX

SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ARTICULO 32.- Medidas que debe Adoptar al Proveedor. En cuanto a lo prescrito en el artículo 40 de la Ley, el Proveedor además de tomar las medidas pertinentes, debe informar por escrito a la Dirección, adjuntando la constancia de que inmediatamente informó al órgano estatal correspondiente, el procedimiento que utilizará para resarcir a los consumidores y usuarios por el daño que se hubiera causado. La Dirección, en coordinación con el órgano estatal respectivo verificará que el proveedor cumpla con el procedimiento propuesto.

El proveedor debe proceder de la misma manera para el caso del artículo 44 de la Ley.

CAPITULO X

PROTECCION CONTRACTUAL

ARTICULO 33.- Contratos de Adhesión. Todo proveedor de bienes o prestador de servicios que utilice los contratos de adhesión para la formalización de las obligaciones del consumidor o usuario, deberá elaborar o readecuar y presentar a la Dirección para su aprobación y registro, el formato de los referidos contratos, a fin de verificar que cumplan con los requisitos establecidos en la ley y que no se encuentran dentro de las estipulaciones contenidas en el artículo 47 de la Ley.

De acuerdo con el artículo 52 de la Ley, los proveedores presentarán los contratos de adhesión, en forma directa o a través de su asociación o gremial respectiva a la Dirección, quien procederá a su estudio y análisis y de ser necesario, correrá audiencia al proveedor para discusión del contrato, a efecto de aprobarlo y llevar a cabo su correspondiente registro.

CAPITULO XI

ORGANIZACION de la DIRECCION de ATENCION y ASISTENCIA al CONSUMIDOR

ARTICULO 34.- Atribuciones del Director. Además de las atribuciones que le confiere la Ley, el Director deberá establecer la estructura organizacional que permita a la Dirección cumplir con los objetivos y atribuciones que se le asignan, para lo cual deberá emitir el instrumento legal correspondiente.

ARTICULO 35.- Subdirector. La Dirección contará con un Subdirector, quién en caso de ausencia o impedimento temporal del Director asumirá el cargo del mismo.

ARTICULO 36.- Auditoría Interna. De conformidad con la Ley la inspección, fiscalización y control de las operaciones contables de la Dirección estarán a cargo de la Auditoría Interna.

ARTICULO 37.- Consultores. La Dirección deberá contar con un banco de técnicos y profesionales en diferentes disciplinas, jurídicos, sociales y económicos que podrán ser requeridos por la Dirección durante el procedimiento administrativo establecido en la Ley.

ARTICULO 38.- Asesoría. La Dirección deberá contar con un cuerpo de asesores jurídicos, técnicos y administrativos, su función será asesorar a la Dirección en el ámbito de su competencia según las atribuciones que le otorga la Ley.

CAPITULO XII

REGIMEN ECONOMICO Y FINANCIERO

ARTICULO 39.- Patrimonio de la Dirección. De conformidad con el artículo 63 de la Ley, el patrimonio de la Dirección se integra, entre otros, con las donaciones o subsidios recibidos de personas individuales o jurídicas, la Dirección podrá recibir las donaciones siempre que no generen compromisos que afecten las funciones de protección al consumidor y usuario. Así como, las tasas que cobre por los servicios que preste a los proveedores.

ARTICULO 40.- Asignación Presupuestaria. Los fondos que se le asignen anualmente en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado deberán ser los que le permitan atender con eficiencia y eficacia los programas de tutela al consumidor y usuario, así como las demás funciones y atribuciones que le establece la Ley.

ARTICULO 41.- Destino de los Fondos Privativos. El destino de los fondos privativos que provengan de los ingresos de las sanciones que cobre la Dirección, será principalmente para promover la educación al consumidor y usuario. Para efectos de este Reglamento se entenderá por educación la realización de seminarios, congresos, talleres, campañas publicitarias por los medios masivos de comunicación y la elaboración y distribución de cualquier material impreso que divulgue los derechos y protección de los consumidores y usuarios.

CAPITULO XIII

INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTICULO 42.- Infracciones. Para la aplicación de las multas a las infracciones establecidas en los artículos 70 y 71, se observarán los criterios establecidos en el último párrafo del artículo 59 de la Ley.

ARTICULO 43.- Publicación de las Investigaciones. El infractor será responsable de las costas en que se incurra durante la investigación de la infracción y de la publicación del resultado en el diario de mayor circulación del país que determine la Dirección.

ARTICULO 44.- Reparación, restitución, reposición o devolución. Para los efectos de lo previsto en el artículo 74 de la ley, cuando el consumidor o usuario concurra a interponer denuncia a la Dirección, deberá demostrar que registró su reclamo en el libro de quejas del proveedor dentro de los tres (3) meses siguientes de adquirido el producto o dentro de los siete (7) días hábiles si éste es un producto perecedero.

El monto de la indemnización por daños ocasionados, si procediera, será calculado de acuerdo con los gastos incurridos por el consumidor o usuario de tal forma que puedan ser comprobados por la Dirección.

ARTICULO 45.- Sanciones a los consumidores y usuarios. De conformidad con el artículo 76 de la Ley, los consumidores o usuarios pueden ser sancionados por los proveedores o prestadores de servicios cuando incurran en violaciones a lo negociado o pactado, en la forma que lo determina el contrato o negociación, sin embargo, el consumidor o usuario puede recurrir al derecho de defensa que le garantiza dicho artículo, utilizando el procedimiento administrativo, para lo cual concurrirá a la Dirección a solicitar se le otorgue la defensa correspondiente, debiendo llenar el formulario que le proporcionará y acompañará a la solicitud todos los documentos o evidencias que permitan hacer un análisis del caso, sin perjuicio de que pueda hacer valer su derecho de defensa en la vía administrativa o legal correspondiente.

CAPITULO XIV

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

ARTICULO 46.- Procedimiento Administrativo. De acuerdo con la Ley, la Dirección está facultada para sancionar a los infractores de la Ley. Se podrá iniciar el procedimiento administrativo de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o por una organización de consumidores y usuarios, conforme con los procedimientos establecidos en la Sección IV del Capítulo VII y Capítulo VIII de la misma, debiendo observar los principios de celeridad, moralidad, equidad, formalidad y publicidad.

ARTICULO 47.- Procedimiento Administrativo para la Resolución de Conflictos. Para lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley, el procedimiento administrativo se llevará a cabo únicamente cuando las partes no lleguen a un acuerdo en el arreglo directo y conciliatorio, y no optaren por el arbitraje de consumo.

Sin embargo, al procedimiento de arbitraje de consumo podrá aplicarse en cualquier fase del proceso administrativo, según artículo 83 de la Ley.

ARTICULO 48.- Inicio del Procedimiento Administrativo. El procedimiento administrativo se inicia con el planteamiento de la queja ante la Dirección, para lo cual el consumidor o usuario que se considera agraviado deberá llenar el formulario que se le proporcione, en el que se describirá la queja. Este formulario deberá contener la información a que se refiere el artículo 86 de la Ley, y cualquiera otra que se estime necesaria.

El consumidor o usuario al presentar la queja deberá identificarse plenamente, debiendo presentar los documentos que acrediten la compra del bien o la prestación del servicio reclamado.

ARTICULO 49.- Nombramiento de Conciliador. Recibido el formulario de queja a que se refiere el artículo anterior, la Dirección procederá a nombrar un conciliador, quien deberá llevar a cabo el proceso administrativo para la resolución del conflicto, conforme al procedimiento establecido en la Sección IV del Capítulo VII de la Ley.

ARTICULO 50.- Representación. En todas las gestiones que se realicen ante la Dirección por medio de representantes legales deberán presentar los documentos que los acrediten como tales, salvo que ya obre en el expediente el instrumento formal de la representación legal.

ARTICULO 51.- Nombramiento de peritos. La Dirección podrá designar un perito cuando la naturaleza de la denuncia lo requiera y el infractor tendrá la facultad de proponer un experto o perito a su costa.

CAPITULO XV

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 52.- Asignación de Recursos. Al entrar en vigencia el presente Reglamento el Ministerio de Finanzas Públicas deberá asignar las partidas presupuestarias, que a requerimiento del Ministerio de Economía y previa solicitud de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se estimaron necesarias para iniciar el desarrollo de sus procedimientos y funciones de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 006-2003 del Congreso de la República y en el presente Reglamento.

ARTICULO 53.- Plazo de Adaptación. Teniendo en cuenta los cambios y adaptaciones que el productor y el proveedor de bienes y servicios deberán efectuar para cumplir con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuarios y su Reglamento, se otorgan sesenta (60) días hábiles, a partir de la vigencia del presente Reglamento, para que agoten las existencias se productos que eventualmente no cumplen con disposiciones de la Ley, y para que los nuevos lotes de productos que eventualmente no cumplen con disposiciones de la ley, y para que los nuevos lotes de producción se ajusten a las disposiciones del Decreto 006-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento.

ARTICULO 54.- Derogatoria. Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan al presente Reglamento.

ARTICULO 55.- Vigencia. El presente Reglamento empezará a regir ocho días después de su publicación en el Diario de Centro América, Órgano Oficial del Estado. *(ms1)*

COMUNIQUESE,

ALFONSO PORTILLO,
Presidente de la República

GUIDO O. RODAS R., Viceministro de Inversión y Competencia Encargado del Despacho

DR. JOSE ADOLFO REYES CALDERON, Ministro de Gobernación

LIC. J. LUIS MIJANGOS C., Secretario General Presidencia de la República

-NOTAS DE PIE DE PAGINA-

(ms1) Publicado en el Diario Oficial número 13, tomo CCLXXIII, páginas 09, 10, 11, 12, 13 y 14, el 10 de Diciembre de 2003.

