

Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



Informe de Supervisión a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía.

Guatemala, octubre de 2021



[Handwritten signature]

I. ANTECEDENTES:

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, dependencia del Ministerio de Economía, creada según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995, tiene como responsabilidad la defensa del consumidor y usuario, además de promover acciones para la integralidad de la protección de los derechos de la población consumidora en general.

Como parte del mandato del Procurador de los Derechos Humanos, la Defensoría del Consumidor y Usuario realizó en los años 2014 y 2017, visitas a las sedes departamentales de la DIACO con el objetivo de verificar la atención a los consumidores, así como el recurso humano con el que se cuenta para atención al público, las condiciones de infraestructura, procesos de verificación y educación al consumidor. Durante estas intervenciones se pudo evidenciar la falta de personal asimismo del equipo necesario para desarrollar los procesos de atención al consumidor.

Posterior a ello se incidió que en departamento de Petén se contrata más recurso humano, pudiéndose verificar en las visitas de seguimiento realizadas en el año 2017 por los delegados del Procurador de los Derechos Humanos.

II. OBJETIVOS:

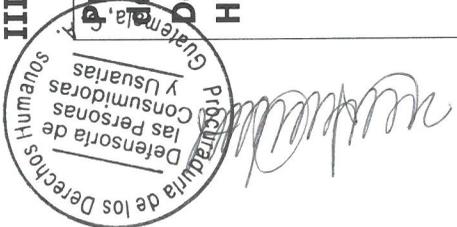
OBJETIVO GENERAL:

Valorar las acciones desarrolladas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y usuarios.

OBJETIVO ESPECIFICO:

Verificar los componentes de información, fiscalización, educación y gestión de reclamos realizados por DIACO, en cumplimiento de las funciones establecidas en Ley.

III. MARCO NORMATIVO

 <p>Procuraduría de los Derechos Humanos Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías Guatemala</p> <p>Procuraduría de los Derechos Humanos</p>	<p>La Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 274 establece que el Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Dentro de ese mandato, el Decreto número 54-86 Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, en su artículo 13, establece que una de las atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos es promover el buen funcionamiento y la agilización de</p>
--	---

	<p>la gestión administrativa, gubernamental, en materia de Derechos Humanos.</p>
<p>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO</p>	<p>El Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en donde se establece los derechos de los consumidores, además de lo relativo a la información básica de los bienes y servicios, incluyendo medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso, peligros, entre otros.</p> <p>Así mismo contiene las funciones que debe desarrollar la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para la protección integral del consumidor, estableciendo lineamientos relacionados con componentes de verificación, información al consumidor, mecanismos de resolución de denuncias, sanciones, entre otras.</p>
<p>Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor</p>	<p>Las Directrices de las Naciones Unidas, establecen como Principios Generales para atender necesidades legítimas, como el acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales, así como la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja¹</p>



[Handwritten signature]

¹ Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 23.

III. HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

HALLAZGOS

1. Infraestructura y Personal Asignado:

- La Dirección de Atención al Consumidor DIACO, informa a la Procuraduría de los Derechos Humanos mediante oficio ODD-363-2021 del 23 de septiembre 2021, firmado por la licenciada Mayra Soto, Directora, que se cuenta con un total de **56 personas contratadas para la atención de las sedes departamentales**, las cuales tienen a su cargo el desarrollo de las líneas de acción de DIACO, este persona se encuentra contratado en los renglones presupuestarios siguientes: 19 en renglón 011 y 37 personas en renglón 029.

El 31 de diciembre del año 2021 finaliza el contrato de las personas trabajadoras que se encuentran contratadas bajo el renglón 029.

- Se les proporciona viáticos a las personas destinadas a las sedes departamentales según lo soliciten.
- De conformidad a la información proporcionada, se evidencia que la mayoría de las sedes

CONCLUSIONES

1. Se establece la carencia de personal e infraestructura, en especial en las sedes departamentales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, esto impacta en los procesos integrales de protección al consumidor, tomando en cuenta que las sedes departamentales deben desarrollar todos los componentes a cargo de DIACO.

Por ejemplo, verificaciones de precios de canasta básica, medicamentos, combustibles, productos de temporada, verificación de tenencia de libro de quejas, procesos de conciliación y recepción de reclamos, acciones de información y educación al consumidor, entre otros.

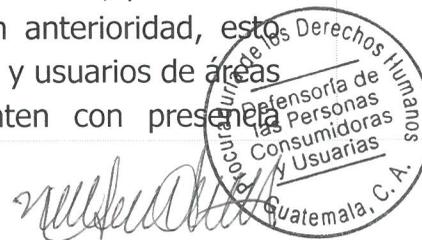
Esto hace que se cuenten con limitaciones en transporte, ya que en promedio se tienen 2 personas por sede departamental, para todos los procesos descritos con anterioridad, esto hace que los consumidores y usuarios de áreas departamentales no cuenten con presencia

RECOMENDACIONES

Al Ministro de Economía:

1. Se reitera la recomendación notificada mediante oficio REF.OF.139/06/20/PAI/DCPYU/MCRC-ft del 11 de junio 2020, firmado por la licenciada Miriam Roquel, Procuradora Adjunta I, relacionada con el fortalecimiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO de la siguiente manera:

- Fortalecer la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, para que cuente con los recursos necesarios que permitan el adecuado desarrollo de sus funciones, mientras el Congreso de la República de Guatemala emite la disposición legal para la conversión a Procuraduría de Defensa del Consumidor.



departamentales cuenta únicamente con una motocicleta para el desarrollo de los monitoreos, componentes de información, verificación de denuncia, comprobación de tenencia de libro de quejas, entre otras líneas de acción que tienen que desarrollar. Algunos de estas motocicletas no se encuentran en condiciones óptimas, derivado del uso, depreciación, entre otros.

2. Procesos de Atención al Consumidor:

- Verificaciones de Libro de Quejas realizadas en el año 2019: 1,108; y en el año 2020: se realizaron 6,178 intervenciones.
- Procesos Administrativos iniciados en el año 2019: 577; año 2020: 255.
- En relación con las sanciones emitidas por la - DIACO- en el año 2019 se tienen: 778 sanciones y en el año 2020: 529.
- Componentes de metrología (Verificaciones de Instrumentos de Medicación y Pesaje) en el año 2019 se registraron: 383 verificaciones y en el año 2020: se tiene el registro de 459 verificaciones.
- DIACO desarrolló en el año 2019, 845

institucional en sus municipios, aldeas, caseríos, ya que las acciones de verificación se centran en áreas urbanas o cabeceras departamentales.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, establecen: *Los Estados Miembros deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, en particular de la población rural y de los pobres².*

2. Es necesario que el Congreso de la República, retome la discusión y aprobación de las diversas iniciativas de ley que disponen convertir a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, en Procuraduría del Consumidor, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 107 del Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ya que en la actualidad, pese a las recomendaciones

Al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República:

1. Se le reitera la recomendación notificada mediante oficio OF.REF. 080/04/20/PAI/MCRC/FT del 21 abril de 2020, firmado por la licenciada Miriam Roquel, Procuradora Adjunta I, de la siguiente manera:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 107 del Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en relación con la conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.

² Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 07- 08.



conciliaciones entre consumidores y proveedores, mientras que en el año 2020, se realizaron 714.

- Para las acciones de información y educación al consumidor, se capacitaron durante el año 2019: 25,158 personas y en el año 2020, 6,835.
- Para el componente de Libro de Quejas, DIACO autorizó en el año 2019: 10,941 libros y en el año 2020: se registran 6,835 autorizaciones.
- Para uno de los ejes más importantes dentro de la cultura de protección al consumidor, se tiene el proceso de recepción de reclamos, para el año 2019, DIACO recibió: 9,179 quejas y en el año 2020 se recibieron 22,383 quejas.

emitidas por la Procuraduría de los Derechos Humanos para su fortalecimiento, esta dirección presenta serias limitaciones financieras y de personal, lo cual no permite el abordaje integral de la protección al consumidor, en especial en zonas rurales o alejadas de las cabeceras departamentales, que es donde se centran las diversas acciones por parte de DIACO.

Esta institución debe ser autónoma y con un marco legal que permita sancionar a quienes vulneren los derechos de los consumidores, además no debe ser supletoria en la actualidad en relación a los servicios que poseen legislación específica, como por ejemplo energía eléctrica, servicios financieros, telecomunicaciones, entre otros.

Con este fortalecimiento recomendado, se tendría una mejor cobertura de las verificaciones que realiza la DIACO en la actualidad, teniendo impacto en los mecanismos de resolución de denuncias, capacitaciones realizadas, autorizaciones de libros de quejas, entre otros, todo esto mientras se emite las disposiciones legales para la conversión institucional.



¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

En ese tema las Directrices Para la Protección del Consumidor de Naciones Unidas establece que: Los Estados Miembros deben alentar el establecimiento de mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores, por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias, incluidos los casos transfronterizos³.

³ Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 15.

