

RESPECTO DE LA INICIATIVA DE LEY MARCO PARA LA DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Iniciativa 5082, Ley Marco para la defensa y protección al consumidor pretende crear una autoridad - PRODECO- cuyas funciones y derechos a resguardar se extralimitan del campo de actuación que entidades similares tienen en otros países, por lo que se hace necesario evaluar los fundamentos teóricos sobre los que se sustenta la iniciativa, ya que las características propuestas para dicha entidad, con facultades tan amplias, no solo entraña riesgos de abuso de autoridad, sino que difiere del modelo funcional encontrado en otros ordenamientos legales y no necesariamente redundará en que la política de protección al consumidor sea funcional.

La referida iniciativa otorga un mandato excesivo a la PRODECO, en virtud de que:

- Tendría la función de verificar a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreo, o por cualquier otro medio el cumplimiento de la ley (lo cual implicaría un aparato burocrático extremadamente costoso);
- Las multas que se recauden constituirían un fondo privativo para su funcionamiento (lo cual generaría un incentivo perverso para su actuación);
- Contaría con una Unidad Específica para atender las denuncias de servicios masivos públicos o privados, incluidos en estos la energía eléctrica, servicio de agua, las telecomunicaciones, tarjetas de crédito, y los servicios de salud incluidos, hospitales, sanatorios, clínicas privadas y otros que se consideren necesarios;
- Tendría facultad para requerir a cualquier funcionario la adopción de medidas legales y necesarias, previa autorización judicial, que tiendan a proteger los derechos de los consumidores y usuarios o para hacer cesar la violación de los derechos de estos, a través de casi cualquier tipo de medida; y,
- Podría ordenar al proveedor que suspenda la información o publicidad que viole las disposiciones de la Ley y también podría ordenar al medio que la difunda que se corrija dicha información o publicidad en la forma que PRODECO considere necesario.

Por otra parte, y derivado del amplio mandato que se le otorgaría a la PRODECO, así como de los nuevos sectores que se incluyen en este tipo de normativa, hay algunas disposiciones que resultan excesivas o que riñen con otras normativas, como por ejemplo:

- Se señala como ámbito de aplicación todos los “contratos”, incluyendo contratos verbales, lo cual interfiere con el principio de libre contratación;
- Los derechos de los consumidores reconocidos en la ley son considerados un mínimo de garantías que tienen, esto implicaría que no son renunciables, ni siquiera mediante contrato;
- Se incluyen definiciones que pueden dar lugar a interpretaciones contrarias a la libertad de comercio como “consumo sustentable”, “publicidad engañosa”, etc. En el caso de la definición de publicidad engañosa, es más amplia que la actual, siendo tan amplia que podría generar falta de certeza jurídica;
- Entre las funciones de la Procuraduría se incluyen algunas que perjudicarían a los consumidores y usuarios: i) Orientar la industria y el comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores y usuarios (esto desincentiva el libre mercado); ii) ejecución de acciones administrativas en los casos de presunta infracción a la ley y al reglamento, así como aplicar sanciones administrativas cuando corresponda; iii) dictar medidas cuando se origine una crisis económica determinada por los entes competentes en bienestar de la economía familiar; iv) dictar y aplicar las medidas administrativas en los casos en que se presumen errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente a consumidores y usuarios; y,
- El régimen sancionatorio viola varias garantías constitucionales como la libertad de comercio y propiedad privada.
- Se considera que el modelo de entidad que se propone en la Iniciativa no es, conceptualmente, el mejor para salvaguardar los derechos de los usuarios y consumidores, ya que convertir a la

- DIACO en una procuraduría, con los alcances y diseño institucional propuesto no asegura que sea más eficiente en el cumplimiento de su fin.
- Derivado de estos aspectos, se considera que previo a aprobar la iniciativa de ley, deben hacerse cambios mayores a la misma ya que violenta varios derechos constitucionales como la libertad de comercio e industria, y la propiedad privada.

Guatemala, 19 de febrero 2024