



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

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

Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Informe de Monitoreo a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO

Guatemala, septiembre de 2022

Fernando José Trabanino Palma
Defensor
Defensoría de las Personas
Consumidoras y Usuarias
Procuraduría de los Derechos Humanos

VoBo: Brenda Gutiérrez Martínez
Directora de Defensorías



Página 1 | 15

I. ANTECEDENTES

El Procurador de los Derechos Humanos, a través de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias, ha realizado diversas acciones de supervisión a la institucionalidad de protección al consumidor, entre ellas a la Dirección de Atención al Consumidor DIACO, en las cuales se han emitido las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento de la dependencia citada, especialmente en áreas departamentales, donde las supervisiones evidenciaron la falta de: personal, recursos de movilización y en algunos casos infraestructura deficiente, limitantes profundas que impactan los procesos de atención al consumidor.

En recomendación notificada mediante oficio Ref.CCML-PAII/ydvp-694-2021 del 29 de octubre de 2021, por parte de la Procuraduría de los Derechos Humanos al presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, se indicó la necesidad de 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 DIACO a Procuraduría de la Defensa del Consumidor, situación que debió hacerse desde el año 2008.

En la actualidad la DIACO, presenta limitaciones para realizar su función de protección al consumidor de forma integral, especialmente en municipios alejados de las cabeceras departamentales, pues las sedes departamentales en su mayoría cuentan con dos personas, no tienen vehículo, algunas cuentan con motocicleta para desplazarse a distancias cortas, por lo que las verificaciones se realizan principalmente en las cabeceras departamentales.

Fernando José Trabanino Palma
Defensor
Defensoría de las Personas
Consumidoras y Usuarias
Procuraduría de los Derechos Humanos

Página 2 | 15

II. MARCO NORMATIVO

<p>Procuraduría de los Derechos Humanos</p>	<p>La Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 274 establece que “[e]l 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 la gestión administrativa, gubernamental, en materia de Derechos Humanos.</p>
<p>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO</p> <p>Fernando José Trabanino Palma Defensor Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarios Procuraduría de los Derechos Humanos</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</p>

Página 3 | 15

<p>Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor</p>	<p>resolución de denuncias, sanciones, entre otras. 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>
--	---

OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN

Objetivo General:

Valuar 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.

Objetivos Específicos:

- Verificar los componentes de información, fiscalización y educación y gestión de reclamos realizados por DIACO, en cumplimiento de funciones establecidas en Ley.
- Evaluar la implementación de recomendaciones emitidas por parte de la Procuraduría de los Derechos Humanos para lograr el fortalecimiento institucional.
- Identificar nuevas limitaciones existentes en infraestructura, recurso humano, presupuesto, cobertura en las sedes de DIACO que no hayan sido incluídas en recomendaciones previas.

Fernando José Trabanlho Palma
Defensor
Defensoría de las Personas
Consumidoras y Usuarías
Procuraduría de los Derechos Humanos

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

Hallazgos	Conclusiones
<p>1. Protección Integral al Consumidor y Mecanismos de Verificación:</p> <p>SEDE CENTRAL:</p> <p>El 04 de agosto de 2022, Delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuaris de la Procuraduría de los Derechos Humanos, realizaron visita in situ a la sede central de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, ubicada en la 7 avenida 7-61 zona 4 de la Ciudad de Guatemala, donde fueron atendidos por la licenciada Mayra Soto, directora de DIACO; licenciada Karina Donis, subdirectora, quienes informaron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIACO mantiene las acciones de inspección, verificación y vigilancia de forma permanente, ahora por la vigencia de la Ley de Apoyo Social Temporal a Consumidoras de Gasolinas y Diésel, ha incrementado las verificaciones de hidrocarburos, pero que las sedes departamentales todas las semanas tienen contemplados monitoreos diarios. <p>Por ejemplo en el tema de hidrocarburos, indicó que se han emitido 16 sanciones a estaciones de servicio de combustibles y que se tienen en estudio 159 expedientes más, esperando contar con los resultados finales en los próximos días.</p>	<p>1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, presenta limitaciones profundas de infraestructura para la atención al consumidor, en especial en área departamental donde no cuenta con personal suficiente para desarrollar todos los procesos que el Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece.</p> <p>Estas limitaciones repercuten en que la población de municipios y comunidades alejadas de la cabecera departamental no cuenten con la presencia institucional para la protección de sus derechos como consumidor y usuario, ya que la mayoría de sedes supervisadas no cuentan con vehículo para desplazarse, teniendo que hacerlo con fondos o vehículo propio y en algunos casos coordinando con otras instituciones.</p> <p>Esta dificultad de movilización del personal de DIACO, incide en que la mayoría de los monitoreos de precios, tenencia de libro de quejas, notificaciones, entre otros procesos que desarrolla la Dirección, se realice en el casco urbano, no priorizando a la</p>

Procuraduría de los Derechos Humanos
 Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuaris
 Fernando José Trabanino Palma
 Defensor

Handwritten signature

SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU:

Dentro de la intervención los monitoreos realizados en los departamentos en distintas fechas, los delegados de la Procuraduría de los Derechos Humanos, fueron atendidos por la encargada de la delegación, Cinthia Díaz, presentando los siguientes hallazgos:

- La sede no cuenta con vehículo ni motocicleta, para movilizarse fuera del casco urbano se utiliza fondos propios o se coordina con otras instituciones.
- El equipo de cómputo se encuentra en estado funcional, pero desactualizado.
- La sede central cancela renta y servicios, los cuales han sido pagados a tiempo y no se han presentado ningún inconveniente.
- Se les proporcionó insumos de oficina para todo el año, los cuales son suficientes para los procesos administrativos que tienen planificados.
- Al momento de la verificación, únicamente la sede contaba con una persona contratada, la misma en renglón 029.
- La sede recibe un promedio de 10 inconformidades al mes, las cuales no todas son quejas formales, en su mayoría en el renglón: comercio.
- La sede tramita un promedio de 10 libros de quejas mensuales.
- La encargada indica que no se cuenta con coordinación local por parte de ellos dentro del plan centinela, únicamente desde DIACO central.
- La sede mantiene verificaciones semanales de la siguiente manera: lunes, canasta básica; martes, supermercados; miércoles, tiendas de barrio y panaderías; jueves, hidrocarburos; viernes, granos básicos.

población de los otros municipios.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, mantiene una estructura de monitoreos de precios de forma semanal, sin embargo al ser una intervención diaria y al tener poco personal en las sedes departamentales, hace que se desatiendan las demás funciones de DIACO, ya que generalmente se queda una persona en la sede, mientras la otra realiza el monitoreo. Sin embargo si existe alguna reunión programada u otra verificación la sede se cierra, quedando la delegación sin atención a los usuarios.

Es importante destacar que la Procuraduría de los Derechos Humanos, ha emitido recomendaciones para el fortalecimiento de DIACO mientras se da cumplimiento a la conversión establecida en el artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual establece un plazo de 5 años contados a partir de la vigencia de la Ley, para que DIACO sea Procuraduría de la Defensa del Consumidor, situación que aún no ha sido cumplida.

Las Directrices de las Naciones Unidas para Protección del Consumidor establecen como principios generales que: “[I]os gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura

Fernando José Trabanho Palma
Defensor de las Personas
Consumidoras y Usuarios
Procuraduría de los Derechos Humanos

BY

- Derivado de la falta de transporte, se tienen algunas dificultades para movilizarse a municipios o comunidades lejanas, por ejemplo Centro II, San Andrés Villa Seca, entre otras, teniendo que coordinar con otras instituciones que cuenten con vehículo o movilizarse con fondos propios.
- La infraestructura de la sede se encuentra en buenas condiciones y el espacio es amplio para la atención de los usuarios, sin embargo el personal no es suficiente para todas las acciones que debe desarrollar la Dirección en el departamento.

SEDE DEPARTAMENTAL DE SUCHITEPÉQUEZ:

El personal delegado de la Procuraduría de los Derechos Humanos fue atendido por la encargada de la sede, Yeimi Rodríguez, presentando los siguientes hallazgos:

- La sede cuenta con 2 personas, ambas en renglón 029.
- No se cuenta con equipo de cómputo, por lo que para el desarrollo de sus funciones utilizan equipo personal.
- La sede no cuenta con vehículo o motocicleta, para la verificación fuera del casco se utiliza vehículo o fondos propios.
- La sede central cancela renta del espacio y pago de los servicios, sin que se presente ningún atraso por el momento.
- Se atienden en promedio de 5 a 10 inconformidades al mes de consumidores, en su mayoría en el renglón: comercio.
- El Ministerio de Energía y Minas no coordina con la sede departamental para

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, y en particular de la población rural y los pobres¹².

En un contexto post pandemia generada por el COVID-19, se evidencia aún más, la carencia de personal y recursos por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, ante alzas generalizadas de precios de bienes y servicios que requieren un incremento de las verificaciones de las cadenas de comercialización, revisión de las estructuras de precios e incremento de los componentes de educación al consumidor, en especial en áreas departamentales.

Por ello es importante que el Ministerio de Economía fortalezca la DIACO, mientras el Congreso de la República da cumplimiento a la aprobación de la iniciativa de ley que permita la conversión a Procuraduría del Consumidor, en especial lo relacionado con aumento de personal y medios de transporte, que permita

¹² Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 7-8.

las verificaciones de Plan Centinela, únicamente con DIACO central.

- La sede central remitió los insumos de oficina para todo el año, los cuales cubren en su totalidad lo requerido por la sede.
- La sede mantiene verificaciones semanales de la siguiente manera: lunes, canasta básica; martes, supermercados; miércoles, tiendas de barrio y panaderías; jueves, hidrocarburos; viernes, granos básicos.
- Se cuenta con material informativo para los componentes de educación al consumidor.
- El personal para la sede departamental es insuficiente para los procesos que se tienen a cargo, impactando en los municipios o comunidades alejadas del casco urbano.

SEDE DEPARTAMENTAL DE ESCUINTLA:

Los delegados de la Defensoría de la Personas Consumidoras y Usuarías, fueron atendidos por la delegada, Carmen Cruz, estableciendo lo siguiente:

- La sede cuenta con 2 personas, 1 bajo en renglón 011 y 1 contratada en 029.
- La sede no cuenta con vehículo, sí se tiene una motocicleta, la cual se usa para verificaciones en área urbana, para desplazarse a municipios alejados se utilizan fondos propios o se coordina con otras instituciones que tengan vehículo.
- El personal de la sede cuenta con equipo de cómputo funcional pero

garantizar la presencia institucional en todo el país.

Esta aprobación del nuevo marco legal de protección al consumidor, debe incluir los temas relacionados con servicios públicos, financieros y otros, que en la actualidad están regulados por su legislación específica y por ello se encuentran fuera de la competencia de DIACO, según lo establecido en el artículo 2 del Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

En ese tema las Directrices Para la Protección del Consumidor de Naciones Unidas establece que: “[l]os 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 transfronterizos¹⁸.”

En la actualidad existen diversas iniciativas de ley para la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor en el Congreso de la República, por lo que es necesario que el Congreso de la República, retome la discusión de estas iniciativas para que pueda

¹⁸ Ibid. pág. 15.

desactualizado.

- La sede central de DIACO, cancela únicamente el servicio telefónico, pues la Gobernación Departamental está a cargo del resto de servicios.
- En promedio se reciben 10 denuncias mensuales en la sede, en su mayoría en el renglón: comercio.
- En lo que va del año 2022, se han autorizado 56 libros de quejas y 26 contratos de adhesión.
- No se tiene coordinación con el Ministerio de Energía y Minas de forma local, únicamente en sede central, esto en relación al Plan Centinela.
- La sede mantiene verificaciones semanales de la siguiente manera: lunes, canasta básica; martes, supermercados; miércoles, tiendas de barrio y panaderías; jueves, hidrocarburos; viernes, granos básicos.
- El personal de la sede departamental es insuficiente para cubrir todo el departamento, tomando en cuenta las distancias del mismo, impactado en los procesos de protección al consumidor.

SEDE DEPARTAMENTAL DE CHIMALTENANGO:

En la visita in situ, el personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos fue atendido por la encargada de la sede departamental, Miriam Noelia Miranda, evidenciando los siguientes hallazgos:

- La sede departamental cuenta con dos personas, ambas en renglón 029.
- No se cuenta con vehículo ni motocicleta en la sede departamental, teniendo dificultades para desplazarse a municipio o comunidades alejadas del casco

dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 107 del Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, dando cumplimiento así a la conversión institucional, permitiendo la integralidad de todos los temas relacionados con los citados derechos.

En ese contexto, se hace necesario que el Ministerio de Economía brinde de forma urgente los recursos necesarios para el fortalecimiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, en especial en estos momentos donde se evidencian alzas en materias primas, cadenas de comercialización, servicios, entre otros, los cuales impactan en los precios finales al consumidor y por ende en el presupuesto familiar.

Este fortalecimiento a la institucionalidad permitirá la mejora de los procesos de verificación, monitoreo, vigilancia y educación al consumidor, mientras se da la conversión a Procuraduría, en especial en municipios alejados de la cabecera departamental y comunidades que en este momento, por las limitaciones de transporte principalmente, no tiene cobertura de DIACO.

Defensor
Defensoría de las Personas
Consumidoras y Usuarios
Procuraduría de los Derechos Humanos

Fernando José Traballino Palma

urbano, para desplazarse se coordina con otras instituciones como se evidenció en las demás sedes de DIACO que fueron supervisadas o se movilizan con fondos propios.

- El personal cuenta con equipo de cómputo en buen estado.
- No se ha tenido ningún inconveniente con el pago de renta o servicios los cuales los cancela DIACO central.
- La sede atiende un promedio de 10 inconformidades, 25 autorizaciones de libro de quejas y 3 registro de contratos de adhesión, todos en promedio cada mes.
- La infraestructura de la sede está en buen estado, sin embargo es reducida para el desarrollo de las acciones, especialmente las juntas de conciliación.
- La sede mantiene verificaciones semanales como todas las sedes departamentales de DIACO de la siguiente manera: lunes, canasta básica; martes, supermercados; miércoles, tiendas de barrio y panaderías; jueves, hidrocarburos; viernes, granos básicos.

Se tiene inconveniente para el desplazamiento a municipios alejados, especialmente para comunidades que se deben ingresar por la costa sur, dificultando que no se cuente con vehículo y personal suficiente, esto hace que no se desarrollen de forma integral las acciones de protección al consumidor.

SEDE DEPARTAMENTAL DE IZABAL:

En la visita in situ realizada el 10 de agosto de 2022, el personal de la Procuraduría

Fernando José Trabancho Palma
Defensor de las Personas
Consumidoras y Usuarías
Procuraduría de los Derechos Humanos

de los Derechos Humanos, fue atendido por la delegada departamental, Angie Velásquez.

- La sede cuenta con 3 personas, todas en el renglón 011.
 - No se cuenta con vehículo ni motocicleta, por lo que para desarrollar las verificaciones se utilizan fondos propios o vehículos de otras instituciones con quienes se coordina.
 - Se tienen 2 equipos de cómputo en buen estado y 1 en mal estado.
 - La sede atiende un promedio de: 5 inconformidades, 10 autorizaciones de libro de quejas y 6 autorizaciones de contrato de adhesión; dentro de las denuncias más recurrentes destaca la de comercio y servicios en general, energía eléctrica por servicio irregular o cobros altos, para ello se coordina con sede central para su traslado a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
 - Se les proporcionó por sede central insumos de oficina para todo el año, los cuales son suficientes, así mismo se tiene en existencia material informativo, afiches, trifoliales, entre otros.
 - Como todas las sedes departamentales de DIACO, se mantiene la misma estructura de monitoreos: lunes, canasta básica; martes, supermercados; miércoles, tiendas de barrio y panaderías; jueves, hidrocarburos; viernes, granos básicos.
- Por las distancias entre municipios o comunidades, se dificulta desarrollar las acciones de protección al consumidor, realizando los monitoreos en áreas urbanas.

Fernando José Tabanino Palma
Defensor de las Personas
Consumidoras y Usuarios
Procuraduría de los Derechos Humanos

SEDE DEPARTAMENTAL DE ZACAPA:

El personal delegado de la Procuraduría de los Derechos Humanos, fue atendido por la Jefe de la Delegación, Claudia Maribel Morales, procediendo a constatar lo siguiente:

- La sede cuenta con 2 personas para todo el departamento, ambas contratadas en el renglón 011.
- La sede cuenta únicamente con motocicleta, la cual se utiliza para verificaciones en áreas urbanas, proporcionando la sede central Q.200.00 al mes para el combustible. Cuando es necesario realizar visita a los municipios se utilizan fondos propios o se coordina con otras instituciones.
- La sede se encuentra en la antigua Gobernación Departamental, por lo que ha presentado problemas de filtraciones, humedad en techo, baños en mal estado.
- La delegación atiende un promedio por mes de: 8 quejas, 12 autorizaciones de libro de quejas, 7 contratos de adhesión. Las denuncias más recurrentes son las relacionadas con comercio en general.
- La sede cuenta con equipo de cómputo en mal estado, no funcional. Se les provee por parte de sede central, afiches y material informativo, así como los insumos de oficina para todo el año.
- Se mantiene el cronograma de verificaciones semanales de DIACO, como el resto de las sedes departamentales que se ha supervisado.
- La falta de vehículo y personal, impacta en los procesos de verificación y

Procuraduría de los Derechos Humanos
Defensoría de las Personas
Consultoras y Usuales
Fernando José Trabacino Palma

monitoreo en el departamento, pues no permite atender con rapidez y tener cobertura en todos los municipios, en especial lo más lejanos de la cabecera.

SEDE DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA:

Encargada de la sede departamental, Jackeline Jarquín indicó lo siguiente.

- La sede departamental cuenta con 2 personas, ambas contratadas en renglón 029.
- La sede no cuenta con vehículo, únicamente con motocicleta, así como Q. 200.00 mensuales para el combustible. Cuando se visitan municipios se hace con fondos propios o vehículo de otras instituciones con quienes se coordina.
- La infraestructura de la sede está en buen estado, se comparte instalación con la delegación del viceministerio de la MYPYME.
- La sede atiende un promedio mensual de: 04 quejas, 10 autorizaciones de libro de quejas, 01 contratos de adhesión. Se tienen denuncias recurrentes del sector de servicios públicos.
- La sede también mantiene verificaciones semanales de la siguiente manera: lunes, canasta básica; martes, supermercados; miércoles, tiendas de barrio y panaderías; jueves, hidrocarburos; viernes, granos básicos.
- Se tiene dificultad para desarrollar las acciones en algunos puntos del departamento por la falta de vehículo, en especial comunidades del área chortí.
- Se presenta una situación complicada en relación a la prestación de servicios públicos en el municipio de Quezaltepeque, donde no se presta servicio por

parte de una de las empresas de telecomunicaciones por inconformidades entre la municipalidad, por lo que se atiende permanentemente denuncias de ese tipo.

SEDE DEPARTAMENTAL DE EL PROGRESO:

Encargada de la sede departamental, Silvia Lorena Gonzalez indicó lo siguiente.

- La delegación cuenta con 2 personas, ambas en renglón 029.
- La sede no cuenta con vehículo ni motocicleta, teniendo que desplazarse con fondos propios o en coordinación con otras instituciones.
- La sede atiende en promedio cada mes: 05 reclamos; 7 a 15 autorizaciones de libro de quejas, el cual bajó ya que antes de la pandemia se atendían casi 150 libros al año.
- Se tienen insumos de oficina para todo el año, así como existencia de material informativo, afiches, entre otros.
- La sede se encuentra en el área de Gobernación Departamental, estando en buen estado, aunque el espacio es reducido.
- No se tienen coordinación con Ministerio de Energía y Minas, en relación con el Plan Centinela, al igual que otras delegaciones de DIACO.

Esta delegación mantiene la misma planificación de verificaciones semanales de la siguiente manera: lunes, canasta básica; martes, supermercados; miércoles, tiendas de barrio y panaderías; jueves, hidrocarburos; viernes, granos básicos

Fernando José Trabanino Palm
Defensor
Defensor de las Personas
Consumidoras y Usuarios
Procuraduría de los Derechos Humanos

Recomendaciones

Monitoreo a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-

1. Al Ministerio de Economía:

Se reiteran las recomendaciones notificadas mediante los oficios: Ref.OF.139/06/20/PAI/DCPYU-ft del 11 de junio 2020 y Ref.CCML-PAII/ydvp-695-2021 de fecha 29 de octubre de 2021, 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 y Usuario.

2. Al Congreso de la República de Guatemala:

Se reiteran las recomendaciones notificadas mediante los oficios: Of.REF.080/04/20/PAI/MCRC/FT del 21 de abril de 2020 y el REF.CCML-PAII/ydvp-694-2021 del 29 de octubre de 2021, de la siguiente manera:

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

Fernando José Trabanino Palma
Defensor
Defensoría de las Personas
Consumidoras y Usuarías
Procuraduría de los Derechos Humanos

VoBo: *Brenda Gutiérrez Martínez*
Directora de Defensorías

