

- Comunicado
- Ministerio de Economía -MINECO-



Incluye

- Audio
- Fotografía

15 Marzo, 2022

Con el tema “La Tecnología al servicio del consumidor y usuario”, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) y la Dirección de Promoción a la Competencia, ambas instituciones pertenecientes al Ministerio de Economía (MINECO), llevaron a cabo este martes una serie de conferencias para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

En las ponencias se abordaron temas como: “La era digital como herramienta para aumentar la

competencia”, a cargo del Director de Promoción de la Competencia, Jorge Miguel Castillo; “Innovación tecnológica para eficientar la protección del consumidor y usuario”, dictada por Marco Antonio Hernández, Director de Tecnologías de la Información del MINECO; y la conferencia “La tecnología al servicio del consumidor y usuario”, ofrecida por la Directora de DIACO, Mayra Soto.

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor se estableció en 1983 con el fin de conmemorar la fecha del 15 de marzo de 1962, cuando el presidente estadounidense John F. Kennedy firmó la declaración sobre los cuatro aspectos fundamentales de los derechos de los consumidores.

Durante un apasionado discurso ante el Congreso de los Estados Unidos de Norte América, Kennedy destacó la universalidad del concepto de consumidor y lo plasmó en cuatro derechos básicos.

1. El derecho a la seguridad, a ser protegidos contra la comercialización de productos que sean peligrosos para la salud o la vida.
2. El derecho a la información, a ser protegidos contra la información, publicidad, etiquetado, o cualesquiera otras prácticas fraudulentas, engañosas o básicamente confusas, y a que le sean suministrados todos los hechos que necesita para tomar una decisión basada en la información.
3. El derecho a elegir, a que se le asegure, siempre que sea posible, el acceso a una variedad de productos y servicios a precios competitivos; y en aquellos sectores en los que la competencia no es operativa y la regulación gubernamental es reemplazada, la seguridad de una calidad y servicio satisfactorio a los mejores precios.
4. El derecho a ser oídos, a tener la seguridad de que los intereses de los consumidores serán tenidos de total y comprensivamente en consideración la elaboración de las políticas del Gobierno, y a un tratamiento adecuado y ágil en los tribunales administrativos.

Nueva plataforma de gestión de quejas

Como parte de la agenda, también fue presentada la nueva plataforma de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) para gestión de quejas, que permitirá a los consumidores recibir atención con mayor eficiencia y agilidad en la resolución de estas.

Con esta opción, los consumidores podrán enviar sus quejas desde cualquier lugar y a cualquier hora con rapidez y eficiencia, sin tener que visitar las oficinas de DIACO o llamar a su *call center*, afirmó la directora de la institución Mayra Soto.

Lo novedoso de este portal es que posee un módulo que conecta al consumidor con el proveedor, lo que permite establecer un contacto directo y además de agilizar los reclamos, da la opción de darle un seguimiento personalizado a la gestión.

El proceso para consignar la queja empieza cuando el consumidor ingresa a la página y en el formulario que aparece, llena los datos personales que se solicitan, así como el motivo de la denuncia y las fotos de los documentos de respaldo.

El conciliador de DIACO que toma el caso programa una cita virtual entre usuario y proveedor, la que se llevará a cabo por un chat y en donde participarán las tres partes, con el objetivo de que se llegue a un acuerdo de entendimiento entre los involucrados en la queja. En este momento, aunque Diaco está presente, solo constituye un observador. Si llegan a un acuerdo, el conciliador registra el caso y lo declara cerrado.

En el caso contrario de que no lleguen a acuerdos, se programa una nueva reunión de conciliación, esta vez presencial, en donde el conciliador se convierte en mediador para buscar solución al conflicto.

La directora de DIACO, explicó que entre las principales ventajas están las siguientes:

- Optimización del proceso de la queja en relación a los plazos de la ley.
- El uso de notificaciones electrónicas que reducen el tiempo del proceso hasta en 8 meses por notificación.
- Incorporación de mediaciones virtuales que aceleran el llegar a acuerdos entre consumidor y usuario.

Acciones como la anterior tienen como marco las prioridades del MINECO para 2022 dentro de lo que se ha denominado el ABCD de la economía para impulsar la transformación económica del país: **A**tracción de inversiones estratégicas, **B**úsqueda de nuevos mercados para fomentar el comercio y **C**reación de oportunidades para las MIPYME y el emprendimiento; y **D**igitalización.

DESCARGAR ARCHIVOS (XLS y/o CSV)
AUDIO PALABRAS DIRECTORA DIACO
AUDIOS
AUDIO 2 DIRECTORA DIACO
DECLARACIONES DIRECTORA DE DIACO

- Mineco
- DIACO
- DIRECCIONDEPROMOCIONALACOMPETENCIA
- consumidor
- COMPETENCIA

Source URL:

[http://209.126.109.93/comunicado/ministerio-de-economia-conmemora-el-dia-mundial-de-los-derechos-d
el-consumidor](http://209.126.109.93/comunicado/ministerio-de-economia-conmemora-el-dia-mundial-de-los-derechos-del-consumidor)

List of links present in page

- <http://209.126.109.93/comunicado>
- <http://209.126.109.93/ministerio-de-economia-mineco>
- <http://209.126.109.93/audio>
- <http://209.126.109.93/fotografia>
- https://minecogobgt-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/bdardon_mineco_gob_gt/EQgNAN3WkNRlI7Cwic-udx8BZg7rAcQg4b8_K_5QlufjHg?e=u5aulR
- https://minecogobgt-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/bdardon_mineco_gob_gt/EaTY7xR903dFj3Y377gsUfIBM7C9fK9KmLdjh_a0N4Tkqg?e=IVuCWf
- <http://209.126.109.93/mineco>
- <http://209.126.109.93/diaco-0>
- <http://209.126.109.93/direcciondepromocionalacompetencia>
- <http://209.126.109.93/consumidor>

- <http://209.126.109.93/competencia-0>