

# EL CONSUMIDOR

*¿Quién protege al consumidor?*

Marie Lou Valle

Palabras: 813

## El consumidor

¿De dónde te suena que viene la palabra consumidor? Tú y yo somos consumidores, él y ella son consumidores, me atrevería a decir que todos somos consumidores. Consumidor, de acuerdo a *Definición ABC.com* es todo individuo u organización que demanda bienes o servicios que ofrece, ya sea un productor o quien provee los mencionados bienes y servicios.

Como puedes ver, creo que tengo razón: TODOS somos consumidores. El consumo nace de la necesidad de satisfacer los requerimientos físicos y emocionales de nuestro cuerpo. De una u otra forma nos vemos inmersos en el consumo, consumidos alimentos, consumimos vestuario, medicamentos, etc. El comportamiento de los consumidores enmarca acciones como buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que consideran van a satisfacer sus necesidades. De los comportamientos antes mencionados, es importante que analicemos detenidamente los que se refieren a evaluar y desechar los productos.



## ¿Y ahora.... quién podrá defendernos? ¡La DIACO!

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- es la entidad del gobierno de Guatemala, encargada de velar y defender los derechos de los consumidores y usuarios. Depende del Ministerio de Economía y fue creada por el acuerdo gubernativo No. 425-95 en el año 1995.

Para cumplir con sus funciones se basa en la Ley de Protección al consumidor y usuario, que promueve, divulga y defiende los derechos de los consumidores. Puedes hacer tu reclamo por tres medios: Personalmente en la 6a. Avenida 0-35 Centro Comercial Plaza Zona 4, 3er nivel. Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 Por teléfono llamando al PBX 2501 9600 Por internet ingresando al sitio <http://www.diaco.gob.gt/diaco/>

En la DIACO te pueden orientar en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado. Para poder realizar su labor, la DIACO cuenta con: Ley de Protección al consumidor y usuario Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y usuario Acuerdo 31-2005

Arancel DIACO Acuerdo 415-2014 Reformas al Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y usuario Todo proveedor debe poner a disposición de sus clientes, en un lugar visible, el libro de quejas, en donde los consumidores pueden anotar la fecha, número de factura, nombre, reclamo.

### USO DEL LIBRO DE QUEJAS:

- El consumidor solicita al proveedor el Libro de Quejas, que debe de estar debidamente autorizado por la DIACO y a la vista de todo consumidor.
- El proveedor debe de permitir que el consumidor asiente su queja.
- El consumidor y el proveedor pueden utilizar este mecanismo para lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el libro, en el espacio de resolución de la queja.
- Si el proveedor, por el contrario no resuelve la queja en un máximo de ocho días, el consumidor deberá de darle seguimiento ratificando su queja en la DIACO.
- DIACO se pondrá en contacto con el consumidor, y el proveedor para resolver la queja.
- Los proveedores serán responsables de la custodia y salvaguardia del Libro de Quejas.

Como puedes ver, los consumidores estamos protegidos, los mecanismos para nuestra protección existen y solamente es necesario que los conozcas y aprendas a utilizarlos.

## Reciclaje

Así como consumimos, los consumidores tenemos la obligación de proteger nuestro planeta y ayudar en el tema de la basura. Es por esto que el tema del reciclaje es tan importante. Se estima que cada persona produce entre 1 a 2 libras de basura por día. Haz la cuenta ¿cuánta basura produces en un mes, en un año?



Te lo voy a poner de esta forma, cada cosa que tiras a la basura tarda un cierto tiempo en dejar de contaminar el ambiente, te voy a poner algunos ejemplos tomados de la página de TerraAltaGuatemala:

- Papel: 2 a 6 meses
- Neumáticos: Indeterminado
- Latas de aluminio: 300 a 500 años
- Tejidos: 6 a 12 meses
- Filtros de cigarrillos: 5 años
- Chicles: 5 años
- Vidrios: 1 millón de años
- Metal: 450 años
- Nylon: más de 30 años
- Plásticos: 800 años
- Madera: 13 años aproximadamente

Definitivamente el desecho que menos contamina, es el que no se genera. Esa debería de ser nuestra premisa: elegir cosas que podemos volver a usar y no de usar y tirar.

- En lugar de usar bolsas plásticas para envolver los panes de la refacción, es mejor comprar un traste para llevarlos o envolverlos en una servilleta de tela.
- En lugar de comprar todos los días una botella con agua purificada, llevar un pachón y llenarlo todos los días con agua filtrada.

Esfuérzate por producir una menor cantidad de basura. ¿Cómo puedes hacerlo? Evita usar bolsas plásticas, y en caso de llegar a tus manos, procura usarlas varias veces. Cuando no compres muchos productos, lleva tus propias bolsas al supermercado para empacar tus cosas.

Trata de no usar duroport, prefiere usar productos empacados en otro tipo de material. No compres platos desechables de este material.....no se puede reciclar!