



Capturan a nueve integrantes del Concejo de Jutiapa



Foto Prensa Libre: ERLIE CASTILLO

MP los acusa de abuso de autoridad y encubrimiento, por haber dado posesión a Castillo; inmunidad libra a alcalde interino **Pág. 2**

NEGOCIOS

SUSPENDEN PROYECTOS

Organismos internacionales no harán obras este año con dinero público ▶ **Pág. 21**

DEPARTAMENTAL



Foto Prensa Libre: CARLOS FUENTES

Crisis se abate sobre la PNC

Policía está rodeada de carencias. Solo hay un agente por cada mil 600 habitantes ▶ **Pág. 40**

Protesta de comerciantes bloquea la Aguilar Batres



Foto Prensa Libre: ÓSCAR ESTRADA



Foto Prensa Libre: CORTESÍA DE EL PERIÓDICO

El caos matutino se repite de noche en la Aguilar Batres. Arriba, comerciantes de la Central de Mayoreo, zona 12, corren para librarse de las bombas lacrimógenas lanzadas por la Policía, a fin de dispersar la manifestación contra la comuna capitalina ▶ **Pág. 4**

INTERNACIONAL

Rehén está grave

Íngrid Betancourt corre peligro de muerte, por deterioro de salud, informa liberado ▶ **Pág. 49**



BUENA VIDA

Derecho a reclamo

Población debe exigir reparación por productos defectuosos o servicios deficientes ▶ **Pág. 57**

DEPORTES

Amado, ansioso

El atleta piensa en México, pero Rafael Martínez espera respuesta del COG ▶ **Pág. 77**



3

millones 403 mil quetzales fueron recuperados a favor del consumidor, en el 2007.

3

mil 691 quejas fueron recibidas por la Diaco el año pasado en la sede central. En cambio, sólo 752 reclamos se registraron en las sedes regionales.

333

mil quetzales, aproximadamente, fueron reintegrados a los consumidores por faltas de los comercios, sólo en enero del 2008.

566

quejas han sido recibidas por la Diaco este año; la mayor parte de ellas son de comercios varios, servicios de telefonía e instituciones educativas.

11

sedes regionales tiene la Diaco en el interior del país, ubicadas en Petén, Huehuetenango, Quiché, Alta Verapaz, Quetzaltenango, Retalhuleu, Suchitepéquez, Izabal, Zacapa, Chiquimula y Jutiapa.

15

de marzo fue declarado como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, según la Organización de Naciones Unidas.

1544

es el número telefónico al que pueden llamar los consumidores en Guatemala. Servicio disponible las 24 horas.

Sin miedo a reclamar

POR ROBERTO VILLALOBOS

Cualquiera puede salir a la calle y sin querer exponerse a la enorme oferta de productos y servicios; pero, si adquiere algo, tiene la posibilidad de regresar a su casa totalmente furioso y frustrado por la sensación de haber sido engañado o estafado por haber comprado algo que no le satisfizo.

A veces dan ganas de gritar, llorar, maldecir e incluso golpear al dependiente que atendió. A pesar de los nervios alterados, hay que guardar la calma y saber que no se está solo, y que se tiene el pleno derecho de exigir lo que se prometió en algún letrero o publicidad. Para ello, existen organizaciones encargadas para velar por los derechos de los consumidores, entre ellas la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor —Diaco—, una dependencia del Ministerio de Economía.

“El objetivo de la Diaco es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores”, indica Silvia de Padilla, directora de la citada dependencia, la cual se espera se convierta en procuraduría este 2008.

En Guatemala, desde febrero del 2003, está vigente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por lo que ante cualquier engaño o calidad deficiente de productos o servicios, se deben hacer las denuncias ante la Diaco para que se sancione a los comercios que cometan las faltas.

Crear cultura

“No sabemos defender nuestros derechos”, dice Patricia Garnica, miembro de la organización Comercio con justicia y Consumo Responsable, Coycore. Es por ello que la gente debe saber cuáles son sus derechos como consumidor (ver cuadro en la siguiente página), y no dejarse intimidar por los comerciantes.

Tal es el caso de las famosas propinas, las cuales son impuestas, en algunos casos, como si fuera una obligación pagarla y, por supuesto, no lo es. “Las propinas no son legales ni obligatorias. Si un cliente está inconforme con que se le cobre por dicho concepto, no se le puede obligar a hacerlo”, refiere Garnica.

“A veces el cliente no tiene la razón, pero hay que dejarle que se equivoque con dignidad”.

Walt Disney

Al respecto, de Padilla coincide al mencionar que “no hay legislación que obligue a nadie a pagar una propina”.

Este es sólo un ejemplo de las inconformidades por las que un cliente puede protestar. También pueden denunciar aquellos casos en que reciban productos en mal estado, que se descompusieron al poco tiempo de uso (reclamo de garantía local o internacional) o inmuebles nuevos que han sido contruidos deficientemente —cuyos casos se han incrementado en los últimos dos años— o para denunciar abusos por cobros excesivos en agua potable, electricidad, telefonía, transporte público, etc. No obstante, de Padilla señala que en estos últimos renglones la Diaco tiene limitantes para actuar: “Estas situaciones son más difíciles de resolver, pues la Diaco actúa de forma supletoria, pues dichas compañías se amparan de leyes específicas”, aclara.

El mal servicio, deficiencia de calidad o inexacta cantidad de mercancía deben ser motivo de reclamo y éste debe ser bien atendido.

CONTINÚA EN LA PÁG. 58



VIENE DE LA PÁG. 57

Para empezar

Cualquier inconformidad debe ser escrita, como primer paso, en el libro de quejas, el cual debe estar a la vista y ser accesible al cliente en todo establecimiento. Eso sí, cuando adquiera algo en el comercio informal, simplemente tendrá que conformarse si recibe algo que no le sirve.

Quéjese

“Para una empresa, un cliente insatisfecho que no se queja es prácticamente un cliente perdido. La queja y la reclamación son positivas para las dos partes: el cliente puede ser compensado y la empresa recibe información valiosa de cómo mejorar y evitar la pérdida de clientes”, señala el psicólogo Guillermo Balleato.

El experto agrega que para hacer el reclamo, el cliente, en todo momento, debe mantener la educación, buenas maneras y ser positivo, pero enérgico. Los gritos sólo alteran a la otra parte, así que cabe mantener la calma. Para llegar a una solución pacífica, también puede enviar cartas a los gerentes de departamento, describir los hechos, proponer alternativas de solución y solicitar una respuesta de la empresa. Si éstos no se hacen cargo, entonces presentar denuncia ante la Diaco. Lo importante, en todo caso, es no quedarse callado.

Libro de quejas

“El libro de quejas (de la Diaco) es un disuasivo psicológico”, indica Garnica. Este libro sirve para que los inconformes presenten los disgustos que han pasado con un comercio, y lleguen a las manos del gobierno.

El libro no debe ser negado por ningún establecimiento. A través de él, el consumidor y el proveedor pueden lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el espacio de resolución de la queja. Por el contrario, si el comercio no resuelve la queja en un máximo de ocho días, el consumidor debe llamar al 1544 de la Diaco para denunciar.

Por último, el libro no debe ser utilizado para poner felicitaciones o

ADEMÁS

Derechos del consumidor

Cada consumidor debe conocer sus derechos y obligaciones. En primer lugar, tiene derecho...

- **A la protección** de la vida y salud en la adquisición de bienes y servicios.
- **A la libertad** de elegir cualquier bien o servicio.
- **A la libertad** de contratación.
- **A recibir** información clara y verdadera.
- **A que se repare, cambie o devuelva** el dinero por incumplimiento del vendedor.
- **A la reposición** del producto cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- **A la sostenibilidad** de precios con el que se promocione el bien o servicio.
- **A devolver** al vendedor los productos que no se hayan solicitado.
- **A recibir** educación que permita conocer los derechos y obligaciones como consumidor.
- **A utilizar** el libro de quejas de la Diaco. En este documento, el consumidor puede registrar su inconformidad por el bien o servicio adquirido

TAMBIÉN HAY ALGUNAS OBLIGACIONES:

- **Pagar los bienes** o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el contrato.
- **Leer las instrucciones** para usar correctamente los bienes adquiridos.
- **Prevenir** la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.



Foto Prensa Libre: ARCHIVO

Los consumidores tienen derecho de reclamar y ser atendidos adecuadamente.

sugerencias, dice de Padilla, pues como lo indica el nombre del documento, es únicamente para quejas. Sin embargo, si se da un buen servicio, vale expresarlo directamente a quien atendió.

Otros lugares

Aparte de la Diaco, existen otros lugares a los que se puede acudir para presentar reclamos, aunque todos están ligados de alguna forma

al ente rector del Gobierno:

Liga del Consumidor (15 calle “A” 11-75, zona 1); Asociación de Corredores de Seguros y Fianzas, tel.: 2442-4500; Coycore, tel.: 5205-8913; y Asopronsumidor, tel.: 2362-9412/13.

Para presentar cualquier reclamo, se debe tener a mano la factura con el nombre del establecimiento, dirección, número de NIT, fecha de compra, etc.

PREGÓN

CUARTA SEMANA DE CUARESMA 2008

Editor: Roberto Vásquez • Tel.: 2230-5096/Fax: 2220-5123 • E-mail: rvasquez@prensalibre.com.gt

VIERNES 29 DE FEBRERO

Concierto

De Marchas Fúnebres en honor a Jesús Nazareno de la Serena Mirada, Parroquia Nuestra Sra. de Guadalupe, Villa de Guadalupe Zona 10. Inicia a las 20.00 horas. Ofrenda Q10.

XXXIII Concierto

De Marchas Fúnebres, en el Templo de la Recolectión, 3a. calle y 3a. Avenida Zona 1. Inicia a las 19.30 horas. Ofrenda Q10.

Procesión

Y Vía Crucis con Jesús Nazareno del Amor, del Comité Católico La Familia, 26 Avenida 20-63 Zona 5 La Palmita. 13.50 horas, Inicio de la Velación; 17.45 horas, salida del Cortejo Procesional. Retorna a las 23.00 horas.



Velación

De las réplicas de las Consagradas Imágenes del Señor Sepultado y María Santísima de la Soledad, de la Escuela de Cristo, La Antigua Guatemala. Inicia a las 09.00 horas.

Velación

De la Consagrada Imagen de Jesús Nazareno “De la Dulce Mirada” Templo de la Aldea de Santa Ana, La Antigua Guatemala. Inicia, 07.00 horas; finaliza, 23.00 horas.

Concierto

De Marchas Fúnebres en homenaje a las 10 años de consagración de Jesús Nazareno del Aposento, Parroquia Santo Domingo de Guzmán, Mixco. Inicia al as 20.00 horas. Ofrenda Q5.

SÁBADO 1 DE MARZO

Procesión



De Jesús Nazareno de la Paz, Capellanía San Vicente de Paúl, 13 Calle “B” y 19 Avenida Colonia Kaminal Juyú II, zona 7. Sale a las 15.30 horas y retorna a las

20.30 horas.

Procesión

De Jesús Nazareno Príncipe de Paz y Virgen de Dolores, Parroquia Virgen de la Medalla Milagrosa, colonia la Verbena Zona 7. De 15.00 a 21.00 horas.

Procesión infantil

Del Niño Jesús Nazareno de la Dulce Mirada y Virgen de Dolores, Parroquia Jesús Resucitado, Colonia Primero de Julio, Zona 6 de Mixco. Sale, 16.00 horas.

Procesión Infantil

De la Replica de Jesús Nazareno de los Pobres y Virgen de Dolores, Parroquia San Antonio de Padua, Barrio San Antonio zona 6. Sale, 16.00 horas

Concierto

De Marchas Fúnebres en honor a Jesús Nazareno de los Cautivos, Iglesia Santa Marta, Zona 3. Inicia

a las 19.00 horas.

Velación

De la Virgen de Soledad, Parroquia San José Catedral, La Antigua Guatemala. De 07.00 a 23.00 horas.

Procesión infantil

De las Réplicas de Jesús Nazareno de la Caída y Virgen de Dolores, Templo de San Bartolomé Becerra, La Antigua Guatemala. sale a las 12.00 horas.

Obra: “La Sagrada Pasión de Jesús”

Representación teatral con la participación de los grupos de teatro de la Recolectión, Santo Domingo y San José Obrero, con la Centuria Romana de El Calvario. Hoy a las 18.00 horas, en el patio del convento de Santo Domingo. Entrada gratis.

Concierto

De Marchas Fúnebres en honor a Nuestra Señora de Soledad, de Santo Domingo, en el Altar Mayor de la Basílica de Nuestra Señora del Rosario, Templo de Santo Domingo. Inicia a las 20.00 horas. Q10.

Concierto

De Marchas Fúnebres en el Templo Escuela de Cristo, La Antigua Guatemala. Dirige Carlos Enrique Gómez. Inicia a las 20.00 horas. Aportación Q10.

Velación y concierto

En honor a Jesús del Gran Poder, de la Parroquia del Niño Dios, Iglesia Catedral de Cuilapa, Santa Rosa. 19.00 horas.

DOMINGO 2 DE MARZO

Velación

De Jesús Nazareno de las Tres Gracias, Iglesia Beatas de Belén, 14 Calle y 9a. Avenida Zona 1. Inicia a las 09.00 horas.

Procesión

De Jesús Nazareno “Justo Juez” y Virgen de Dolores, Templo San Miguel de Capuchinas, 10a. Avenida y 10a. Calle Zona 1. De 08.00 a 13:30 horas.

Procesión Infantil

De Jesús Nazareno y Virgen de Dolores, del Templo de la Recolectión. De 09.00 a 13.00 horas.

Procesión

De Jesús Nazareno de la Caída y Virgen de Dolores, Parroquia de Santa Lucía Milpas Altas, Sacatepéquez. Sale a las 18.00 horas.

Procesión

De la Consagrada Imagen de Jesús de Trujillo, Parroquia Inmaculada Concepción, Villa Nueva. Sale a las 07.00 horas y retorna a las 21.00 horas.

Procesión

De Jesús del Gran Poder, Catedral del Niño Dios, Cuilapa, Santa Rosa. Sale a las 10.00 horas y retorna a las 13.00 horas.



Procesión

De Jesús Nazareno Redentor del Mundo y Virgen de Dolores, Parroquia Santísima Trinidad, Barrio el Gallito, zona 3. Sale a las 14.00 horas.

Procesión

De Velación de Jesús Nazareno del Aposento, Parroquia Santo Domingo de Guzmán, Mixco. Sale a las 16.00 horas.

Procesión Infantil

De las Réplicas de Jesús Nazareno de las Tres Potencias y Virgen de Dolores, Parroquia Santa Cruz de Milagro, zona 6. Sale a las 15.00 horas

Procesión Infantil

De Jesús Nazareno de la Dulce Mirada, Cuasi-Parroquia de Santa Cecilia, Colonia San Ignacio zona 7 de Mixco. Sale a las 16.00 horas.

Procesión

De Jesús Nazareno “De la Dulce Mirada” y Virgen de Dolores, Templo Santa Ana, La Antigua Guatemala. Sale a las 12.00 horas; 16.00 horas, Parque Central; 17.00 horas, La Merced; 22.00 retorna al Templo.

Velación

De la Consagrada Imagen de Jesús Nazareno del Rescate, Templo de Santa Teresa, zona 1. De 13.00 a 18.00 horas.

Procesión Infantil

De Jesús Nazareno de la Salvación y Virgen de Dolores, Parroquia San Pedro Apóstol, Zona 5. Sale a las 15.00 horas.

Procesión

Y meditación de Vía Crucis, con Jesús Nazareno y Virgen de Dolores, de la Guardia de Honor, Capellanía Militar Arquidicesana San Miguel Arcángel, Zona 10. De 08.00 a 14.00 horas.

Procesión

De Jesús Nazareno y Virgen de Dolores Infantil Parroquia Santa Catalina de Alejandra, Santa Catarina Pinula, de 16.00 a 21.00 horas

LECTURA

Cuarto Domingo de Cuaresma

“Tú lo estás viendo. Soy yo, el que habla contigo.” Juan 9, 1-41.

Oración

Cristo, aquel muchacho ciego de nacimiento no te pidió nada, y tú le diste lo que más necesitaba: la vista. Te vio con los ojos de la cara y te conoció y admiró con los ojos del alma. Poco le importaba la opinión de los fariseos, y la discusión sobre el por qué de su ceguera. ¡Crea, Señor, que tú eres la luz del mundo y que todo los que haces bien, incluso cuando permites dolor, la enfermedad y el sufrimiento!

Cortesía de Radio Estrella 89.3 FM

Información obtenida de la Comunidad de Hermandades, Cofradías y Asociaciones de Pasión de Guatemala.