



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# CODIGO DE ÉTICA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

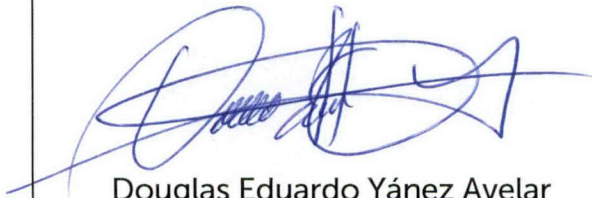
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

04 DIC 2020

Elaboró:



Douglas Eduardo Yáñez Avelar  
Gerente de Procuración



Ariela Lynette García Méndez  
Jefa de Talento Humano



Sandra Elizabeth Salinas de Colato  
Responsable de la Unidad de Equidad  
de Género e Inclusión (Ad-honorem)



Revisó:



Paula Elena Olivares  
Directora Jurídica



Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Director de Administración





## CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS DE CONDUCTA DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones preliminares

#### OBJETO

**Artículo 1.** El Código de Ética tiene por objeto, normar la conducta de los(las) servidores públicos de la Defensoría del Consumidor (DC), buscando la satisfacción de las personas consumidoras mediante la mejora continua de los servicios que se brindan de forma oportuna, eficaz, con calidad, calidez y cercana a las personas consumidoras. Para ello el trabajo en la institución se basa en la ética, experiencia, competencia del personal y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### Ámbito de aplicación

**Artículo 2.** El Código de Ética es de observancia general para el(la) Presidente(a), Consejo Consultivo, empleados(as) y todas las personas vinculadas laboralmente remuneradas o ad honorem, de forma directa o tercerizada; también se aplicará a quienes realicen pasantías, prácticas profesionales, horas sociales y consultorías; sin perjuicio de los demás deberes y prohibiciones establecidos en la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y Ley de Ética Gubernamental (LEG). Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.

#### DEFINICIONES

**Artículo 3.** Para los efectos de este Código se adoptan las siguientes definiciones:

- a. **Conflicto de interés.** Son aquellas situaciones en que el interés personal de el(la) servidor(a) público o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, entran en pugna con el interés público.
- b. **Función pública.** Toda actividad temporal o permanente, remunerada o ad-honorem, realizada por una persona natural en nombre del Estado, al servicio de éste, o de sus entidades en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

- c. **Servidor Público y Servidora Pública.** Persona natural que presta temporal o permanentemente servicios en la Defensoría del Consumidor (DC).
- d. **Nepotismo.** Es el trato favorable o arbitrario que el (la) Presidente(a) de la DC o quienes ejerzan cargos de Dirección, Gerencia o Jefatura con su conyugue, conviviente, pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o socio, otorgándoles cargos en la institución, mediante nombramiento, contratación de servicios personales o profesionales, delegación, mejora laboral o ascenso.
- e. **Corrupción.** Es el abuso del cargo y de los bienes públicos, cometidos por servidor o servidora público, por acción u omisión, para la obtención de un beneficio económico o de otra índole, para sí o a favor de un tercero.
- f. **Consumidor(a) o usuario(a).** Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan
- g. **Proveedor(a).** Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa. Para efectos de esta ley, también quedan sujetas las sociedades nulas, irregulares o de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Así mismo, será considerado proveedor(a), quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios.
- h. **Violencia Sexual:** Es toda conducta que amenace o vulnere el derecho de la mujer a decidir voluntariamente su vida sexual, comprendida en ésta no sólo el acto sexual sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, con independencia de que la persona agresora guarde o no relación conyugal, de pareja, social, laboral, afectiva o de parentesco con la mujer víctima<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 9 literal e) de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres



- i. **Acoso laboral:** Es la acción de hostilidad física o psicológica, que de forma sistemática y recurrente se ejerce sobre una mujer por el hecho de ser mujer en el lugar de trabajo, con la finalidad de aislar, intimidar o destruir las redes de comunicación de la persona que enfrenta estos hechos, dañar su reputación, desacreditar el trabajo realizado o perturbar u obstaculizar el ejercicio de sus labores <sup>2</sup>.
- j. **Publicidad sexista.** Es cualquier forma de publicidad que transmita valores, roles, estereotipos, actitudes, conductas femeninas y masculinas, lenguaje verbal y no verbal, que fomenten la discriminación, subordinación, violencia y la misoginia. (Art.8 literal g).<sup>3</sup>
- k. **Violencia simbólica.** Son mensajes, valores, iconos o signos que transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales que se establecen entre las personas y naturalizan la subordinación de la mujer en la sociedad. (Art. 9 literal g). <sup>4</sup>
- l. **Publicidad ilícita, engañosa o falsa:** La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud, infancia o grupos minoritarios. Se entenderán incluidos en la previsión anterior, los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo, como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, o bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados<sup>5</sup>.

## CAPÍTULO II PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

### Principios institucionales

**Artículo 4.** Los principios constituyen directrices para los y las servidores públicos sujetos a este código:

- a. **Antiformalismo:** Evitar exigir requisitos formales no esenciales y que constituyan obstáculo que impida injustificadamente el inicio de

<sup>2</sup> Artículo 8 literal b) de la Ley Especial para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

<sup>3</sup> Artículo 8 literal g) De la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

<sup>4</sup> Artículo 9 literal g) de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

<sup>5</sup> Artículo 31 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

cualquier procedimiento, su tramitación y su conclusión normal de conformidad a la LPC.

- b. **Igualdad:** Prestar servicios a todos los consumidores sin discriminación, exclusión, restricción por motivos de discapacidad, cultura, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social, jurídica, apariencia física, situación migratoria, diversidad sexual, estado familiar, antecedentes penales o política.
- c. **Independencia:** Garantizar a las personas consumidoras un procedimiento sancionatorio respetando los derechos fundamentales de acuerdo al régimen de garantías establecido en la Constitución, tratados vigentes sobre la materia y el derecho común, sujetándose a los principios de legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad, entre otros.
- d. **Interés público:** Actuar en función del interés general y del bienestar de las personas consumidoras por encima de intereses particulares.
- e. **Motivación:** Las resoluciones que afecten derechos de las personas consumidoras o de los proveedores, deberán ser suficientemente fundamentadas en los hechos probados y las razones legales procedentes, bajo pena de nulidad.
- f. **Lucha contra la corrupción:** Combatir permanente y frontalmente toda actuación que implique de manera directa o indirecta cualquier indicio de corrupción.
- g. **Mejora continua:** Lograr la eficacia por medio de la formación del talento humano con la finalidad de satisfacer a las personas usuarias de nuestros servicios de forma oportuna, eficaz, con calidad y calidez.
- h. **Perspectiva de género e inclusión:** Trabajar en un entorno de igualdad, equidad, respeto y no discriminación para mujeres y grupos que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, y cumpliendo con la normativa vigente.



- i. **Protección al medio ambiente:** Promover e Implementar las medidas que sean necesarias para minimizar el impacto ambiental de las actividades institucionales, tales como compras con criterios sustentables, reutilización de papel, disposición final adecuada de desechos, entre otras.
- j. **Uso correcto de los bienes y recursos institucionales:** Proteger y conservar los bienes y recursos institucionales, utilizándolos exclusivamente para el desempeño de las funciones de manera racional y óptima, evitando abuso, despilfarro o aprovechamiento particular.
- k. **Especialización:** Es el derecho a una atención diferenciada y especializada, de acuerdo a las necesidades y circunstancias específicas de las mujeres y de manera especial, de aquellas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad o de riesgo<sup>6</sup>.

## VALORES INSTITUCIONALES

**Artículo 5.** Los valores institucionales que se detallan a continuación constituyen para los servidores públicos sujetos a este Código lo siguiente:

- a. **Transparencia**  
Estamos dispuestos a actuar de acuerdo a nuestros ideales. Comunicamos abierta y directamente nuestras intenciones, ideas y sentimientos. Tenemos disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de nuestros actos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.
- b. **Probidad**  
Actuamos con honradez, integridad, rectitud, respeto y sobriedad.
- c. **Imparcialidad**  
Actuamos con objetividad y sin designio anticipado en favor o en contra de alguien. No discriminamos, exclusión, restricción por motivos de nacionalidad, discapacidad, de salud, o jurídica, apariencia física, diversidad sexual, situación migratoria, estado familiar, antecedentes penales, raza, sexo, religión, ideología política, condición y posición o económica.

---

<sup>6</sup> Artículo 4 literal a) de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

**d. Equidad**

Atendemos a usuarios y usuarias de nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales, lo que nos permite juzgar y proceder con rectitud.

**e. Solidaridad**

Mantenemos un alto nivel de fraternidad entre compañeros y compañeras y con nuestros usuarios y usuarias. Nuestras acciones se orientan a favorecer a toda la población que requiera de nuestros servicios.

**f. Excelencia en el servicio**

Hacemos nuestro trabajo con calidad y calidez, somos efectivos, eficientes y disciplinados. Nos actualizamos permanentemente y nos fundamentamos en la rigurosidad para lograr altos niveles en la defensa y protección de los consumidores y las consumidoras.

**g. Proactividad**

Desarrollamos ideas innovadoras y creativas, cuestionamos las formas habituales y disfuncionales de proceder para un óptimo funcionamiento de la Institución y de los servicios que prestamos. Y dar cumplimiento a la misión y visión de nuestra institución.

**h. Trabajo en equipo**

Valoramos el trabajo en equipo como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere un ambiente de tolerancia, respeto, alta confianza y cooperación entre nuestros miembros. Estamos dispuestos y dispuestas a dialogar y promover alianzas con otras instituciones afines nacionales y/o internacionales con las cuales podamos generar complementariedades.

**i. Identificación institucional**

Estamos identificados/as y comprometidos/as con la visión, la misión y las estrategias organizacionales como la base de la motivación, el desarrollo y el éxito operacional de nuestro quehacer institucional.

**j. Confidencialidad**

Guardamos reserva sobre hechos o información lícita que conocemos en el ejercicio de nuestras funciones y no la utilizamos para fines privados.



### CAPITULO III

#### COMPROMISO DE LOS Y LAS SERVIDORES(AS) PÚBLICO(AS)

**Artículo 6.** Los(las) servidores(as) público(as) tendrán los compromisos siguientes:

- a. Cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico en el ámbito de las competencias en beneficio de las personas consumidoras, así como conocer la normativa que regula su actividad y apegarse a la visión, misión, principios y objetivos institucionales.
- b. Desempeñar eficaz, eficiente y diligentemente las labores que se le encomienden.
- c. Informar a la Comisión de Ética Gubernamental, sobre los hechos o conductas contrarias a las normas éticas cometidas por algún servidor(a) público de la DC.
- d. Usar vehículos, equipo de oficina, herramientas y demás bienes de la Defensoría para cumplir los fines o propósitos institucionales.
- e. Acatar las órdenes e instrucciones de trabajo de sus superiores jerárquicos, en tanto no represente una arbitrariedad o ilegalidad manifiesta.
- f. Tener capacidad, idoneidad y disposición necesarias para el buen desempeño del cargo a realizar.
- g. Potenciar el uso de medios tecnológicos para el desarrollo de las funciones, con el propósito de reducir el impacto ambiental y volver más eficiente y expedita la función pública.
- h. Evitar actitudes sexistas, que denoten alarde o abuso de poder y prepotencia; especialmente cuando se ejerzan facultades disciplinarias.
- i. Desenvolverse de modo respetuoso, profesional, amable y cordial con superiores, pares, subalternos, personal sub contratado, consumidores(as) y proveedores(as); propiciando la armonía, convivencia e inclusión en el entorno laboral.
- j. Evitar actitudes, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad, subordinación, así como expresiones, que demuestren discriminación, acoso laboral y sexual o cualquier tipo de violencia, y denunciar ante las instancias judiciales y administrativas correspondientes dichas situaciones al tener conocimiento de ellas.
- k. No revelar información que hayan obtenido en el desempeño de su cargo o empleo o aprovecharse de la misma para fines personales o de terceros.
- l. No prevalerse del cargo para ejercer influencias indebidas en la Defensoría, recibir directa o indirectamente dinero y otros efectos que en concepto de obsequio, dádiva u otra forma proceda de los sujetos a las disposiciones de la presente ley, ya sea directamente de éstos o de sus administradores(as), funcionarios(as), apoderados(as), representantes legales, jefes(as) o empleados(as).



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- m. Abstenerse de nombrar o contratar a personas que no cumplan con el perfil o experticia del cargo, que no sean idóneas y que no se hayan sometido al procedimiento preestablecido.
- n. Potenciar el cumplimiento de los principios y valores que rigen este Código.
- o. Ajustar su conducta a las normas de moralidad y honestidad no sexista que deben imperar en la institución.
- p. Atender al público que se aboca a la institución con prontitud, amabilidad, cortesía y eficacia.
- q. No alterar, falsificar, destruir o sustraer cualquier documento, valores o información perteneciente a la Defensoría.
- r. No presentarse en el lugar de trabajo bajo el efecto de bebidas embriagantes, narcóticos, drogas enervantes o estupefacientes; o usarlas durante el desempeño de sus labores o mientras permanezca en cualquiera de las oficinas de la Defensoría o presentarse en estado evidente de haber consumido cualquiera de las drogas enunciadas.
- s. No cometer actos inmorales o de irrespeto a las buenas costumbres que no promuevan discriminación, ni patrones estereotipados de comportamientos y prácticas sociales y culturales sexistas, dentro de los recintos de la Defensoría o fuera de ellos cuando se encontrare desempeñando una misión oficial.
- t. No realizar actos que puedan poner en peligro la propia seguridad del empleado(a), de sus compañeros(as), subalternos(as), jefes(as) u otras personas, así como la de los edificios, información, mobiliario y demás equipo de la Defensoría.
- u. Evitar perder el tiempo o hacerlo perder a sus compañeros(as) durante las horas de trabajo.
- v. Evitar que la conducta de los servidores(as) públicos, no afecte la imagen de manera negativa de la Defensoría, dentro y fuera de ella.
- w. Los servidores(as) públicos deberán cumplir con puntualidad la jornada de trabajo, en los días laborales; y dedicar el tiempo laboral a las actividades propias del cargo y a otras de naturaleza colaborativa que coadyuven al cumplimiento de los fines institucionales.
- x. Evitar mantener relaciones o involucrarse en situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.
- y. Evitar hacer comentarios inapropiados, que promuevan estereotipos y prácticas culturales y sociales sexista y discriminatorias, sobre la vestimenta, apariencia o anatomía físico, edad, situación familiar.





## PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CORRUPCIÓN

**Artículo 7.** La Defensoría contará con una Comisión de Ética Gubernamental la cual tendrá dentro de sus facultades la de divulgar los principios éticos, sin discriminación, restricción, exclusión, restricción, así como de canalizar las denuncias ante el Tribunal de Ética Gubernamental.

## CAPITULO IV. DISPOSICIONES GENERALES

### Difusión y cumplimiento del Código de Ética de la Defensoría del Consumidor

**Artículo 8.** La Comisión de Ética Gubernamental establecerá los mecanismos internos para la Divulgación y Capacitación de este código a través de plan de capacitaciones anual de la Unidad de Talento Humano.

### Compromiso

**Artículo 9.** Todo servidor(a) público sujeto a la aplicación de este Código asume el cumplimiento de los principios, valores y compromisos establecidos en el mismo.

**Artículo 10.** El presente Código entrará en vigencia ocho días después de su aprobación.

**Artículo 11.** En cuanto a sanciones y procedimiento de aplicaciones de las mismas, se aplicará lo establecido en el reglamento interno y en la Ley de Ética Gubernamental, Reglamento Interno de Trabajo, Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.

