

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

"DERECHOS Y PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LA  
LEGISLACION GUATEMALTECA"

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

por

LÍNEGARD DENNIS LEIVA GARCÍA

Previo a optar al Grado Académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

y a los títulos de

ABOGADO Y NOTARIO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 1996

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

04  
T(3152)

C.4

JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURDICAS  
Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA

DECANO	Lic. José Francisco de Mata Vela
VOCAL I	Lic. Luis César López Permouth
VOCAL II	Lic. José Roberto Mena Izeppi
VOCAL III	
VOCAL IV	Br. Edgar Orlando Najarro Vásquez
VOCAL V	Br. Carlos Leonel Rodríguez Flores
SECRETARIO	Lic. Carlos Humberto Mancio Betancourt

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN TECNICO  
PROFESIONAL

PRIMERA FASE

PRESIDENTE	Lic. Edgar Mauricio García Rivera
SECRETARIO	Lic. José Roberto Mena Izeppi
EXAMINADOR	Lic. José Víctor Taracena Alba

SEGUNDA FASE

PRESIDENTE	Lic. Jorge Luis Granados Valiente
SECRETARIO	Lic. Francisco Vásquez Castillo
EXAMINADOR	Lic. Ronald Manuel Colindres Roca

NOTA: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis". (Artículo 25 del Reglamento para los exámenes Técnico Profesional de Abogacía y Notariado y Público de Tesis).

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central



ASESORA JURIDICA PROFESIONAL  
Abogados y Notarios



1768-96

Julio 5 de 1996.

Licenciados:

Jose Francisco de Mata Velaz.  
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES;  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,  
Guatemala.

FACULTAD DE CIENCIAS  
JURIDICAS Y SOCIALES  
SECRETARIA

05 JUL. 96

REMIANDO

Horas 17:15  
OFICIAL

Señor Decano:

Respetuosamente tengo el honor de rendir mi dictamen con relacion a la asesoria de la Tesis titulada "AUSENCIA DE COERCIBILIDAD Y PROCEDIMIENTOS EN LAS NORMAS DE LA DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR", que presentara en su examen de graduacion profesional el Bachiller LINEGARD DENNIS LEIVA GARCIA.

Al respecto se permite informarle que he asesorado la presente tesis y despues de que el Bachiller LINEGARD DENNIS LEIVA GARCIA le introdujo algunas modificaciones y adiciones que eran indispensables, ha resultado un trabajo que demuestra haber consultado la escasa bibliografía existente sobre esta materia, así como legislaciones de otros países, que se encuentran más avanzadas con respecto a esta clase de regulaciones, y haciendo uso de recomendaciones de instituciones internacionales, siguió un orden lógico en su desarrollo. Coincidimos en algunas criticas que a las normas que regulan la protección al consumidor, existen en Guatemala, básicamente la ausencia de coercibilidad para que respalden los derechos del consumidor; además, al final de los tres primeros capítulos donde se hace análisis histórico y doctrinario de esta materia, en el capítulo cuatro, el Bachiller LINEGARD DENNIS LEIVA GARCIA hace un análisis comparativo de las normas de otros países con las nuestras, resaltando las normas esenciales que en nuestro país se



*[Handwritten signature]*

nacen necesarias y de dicho estudio al final de este trabajo, presenta un mínimo de normas indispensables que deben proteger al consumidor a su juicio.

En base a lo anterior, y habiéndose cumplido con los puntos planteados por el asesor, la tesis desarrollada satisface los requisitos exigidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales para presentar ante el tribunal examinador que practica el examen general público, previo a optar los títulos de Abogado y Notario y el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Aprobo todo la oportunidad para suscribirse del señor Decano:

Atentamente:

*[Handwritten signature]*

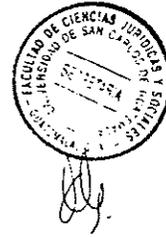
HORV/daa.

DR. JOSÉ OSMIN RAMÍREZ VELÁSQUEZ  
ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ACULTAD DE CIENCIAS  
JURIDICAS Y SOCIALES  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES;  
Guatemala, nueve de julio de mil novecientos noventa y  
seis. \_\_\_\_\_

Atentamente pase al LIC. CESAR AUGUSTO CONDE RADA, para  
que proceda a Revisar el Trabajo de Tesis del Bachiller  
LINESARD DENNIS LEIVA GARCIA y en su oportunidad emita el  
dictamen correspondiente. \_\_\_\_\_

alhj.



PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



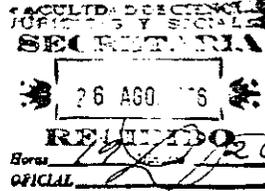
FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES  
Edif. Universitario, Zona 12  
Ciudad, Guatemala

Guatemala,  
26 de agosto de 1996

26/8/96  
Lic. José Francisco de Mata Vela, Decano  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala



2446-96



Señor Decano:

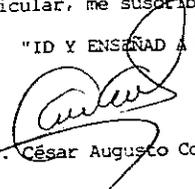
Por medio de providencia de fecha 9 de julio del presente año se me designó para revisar el trabajo de tesis del Bachiller LINEGARD DENNIS LEIVA GARCIA; al respecto informo:

- A. El alumno fue asesorado para la elaboración de la investigación por el Lic. Henry Osmin Almengor Velásquez, quien oportunamente se pronunció favorablemente;
- B. La tesis se refiere a los derechos del consumidor, haciendo énfasis en la situación nacional y en particular en la legislación guatemalteca;
- C. En la monografía se hace referencia a los derechos esenciales de los consumidores desde diversas perspectivas y se hacen los comentarios pertinentes vinculados con las leyes del país, insistiendo en las limitaciones de ésta y la forma en la que impacta negativamente tal extremo en la población consumidora;
- D. Al trabajo se le introdujeron modificaciones y derivado de eso se recomienda cambiar el título originalmente propuesto por el de "DERECHOS Y PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACION GUATEMALTECA", por ajustarse más éste a su contenido.

El contenido cumple con los requisitos exigidos en esta Facultad para ese tipo de documentos, por lo que opino que debe aprobarse la impresión del mismo y discutirse en el correspondiente examen público.

Sin otro particular, me suscribo seguro servidor,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. César Augusto Conde Rada

c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  
de Guatemala, signo 12  
Impala, Carretera

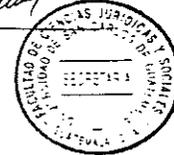


*[Handwritten signature]*

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES:  
Guatemala, veintisiete de agosto de mil novecientos noventa y seis. -----

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del Bachiller LINEGARD DENNIS LEIVA GARCIA intitulado "DERECHOS Y PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACION GUATEMALTECA". Artículo 22 del Reglamento para Exámenes Técnico Profesional y Público de Tesis. -----

*[Large handwritten signature]*



PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## ACTO QUE DEDICO

### A DIOS

Porque el es gobernador y sustentador de mi vida, su misericordia y fidelidad son nuevas cada mañana y hasta aquí El ha sido mi ayudador.

### A MI ESPOSA

Licenciada Química Bióloga Aurea Lucrecia Casasola Mazariegos de Leiva por su apoyo incondicional y ayuda idónea para mi vida espiritual y material, mujer virtuosa yo encontré.

### A MIS HIJOS

Ana Lucrecia, Lisa Carolina y Pablo Linegard, por ser el motivo de mi existencia y esfuerzo.

### A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y EN ESPECIAL A LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

Por haberme concedido el privilegio de pasar por sus aulas

# INDICE

## INTRODUCCION

### CAPITULO UNO

	Pag.
1- ANTECEDENTES .....	1
1.1- Antecedente Europeo .....	1
1.2- Antecedente Mejicano .....	4
1.3- Antecedente Centroamericano .....	5
1.4- Antecedente Guatemalteco .....	7
2- DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y CUALES SON SUS OBJETIVOS .....	11
3- CONTENIDO SOCIOECONOMICO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR .....	12
4- LA PROTECCION AL CONSUMIDOR Y LAS CLASES SOCIALES .....	14
4.1- Juridicamente .....	14
4.2- Sociológicamente .....	15

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## CAPITULO DOS

	Pag.
<b>LOS CONSUMIDORES</b>	
1- Quien es el Consumidor .....	17
2- El Empresario Frente al Consumidor .....	19
3- La Clientela y el Consumidor .....	20
4- La Conducta del Consumidor en una Economía de Mercado .....	22
5- El Modelo Económico de la Constitución Política de la República de Guatemala .....	23

## CAPITULO TRES

1- LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SISTEMA ECONOMICO GUATEMALTECO .....	31
1.1- Los Derechos del Consumidor y Leyes de Protección a los Derechos del Consumidor .....	34
2- LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR .....	38
2.1- Historia de la Defensa del Consumidor .....	39

	Pag.
2.2- Qué es la Defensa del Consumidor . . . . .	43
3- LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA . . . . .	44
<u>CONCLUSIONES</u>	65
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	69

## INTRODUCCION

**E**l presente trabajo se llevó a cabo por la constante violación de que son objeto los derechos del consumidor y el consumidor en sus relaciones comerciales, siendo en la actualidad un tema de candente polémica dentro de los diferentes sectores económico y político de Guatemala.

Ser consumidor es un destino de todos los seres humanos. Para vivir se consume, nuestros alimentos, aire, agua, medicina y mucho más. Pero también se vive en un mercado que nos ofrece bienes y servicios, algunos buenos y otros malos. Dentro de este mercado de consumo, se ofrecen cosas que no necesitamos, que pueden ser de buena o mala calidad, de precios altos y aún peligrosos para nuestra salud. Como resultado de esta situación han surgido a nivel internacional como nacional organizaciones estatales y de iniciativa privada dedicadas a proteger, informar y educar al consumidor nacional e internacional (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Liga del Consumidor e International Consumers).

Países de América Latina, Europa y Norte América se rigen por un mismo tipo de economía de "Libre Mercado", sin embargo en Centro América, especialmente en Guatemala existe una gran deficiencia en cuanto

a leyes, organizaciones e instituciones gubernamentales que garanticen un funcionamiento justo de la economía y protejan al consumidor de abusos por parte de proveedores, empresarios e industriales en general. La protección al consumidor en este aspecto que algunas veces toca la sanidad y otros derechos básicos de la población es lo que quieren promover las organizaciones y agrupaciones que se dedican a la Protección del Consumidor.

Lo más importante en la vida de cualquier persona es su dignidad la que comienza por poder tener acceso a lo más importante para la vida "el alimento". Y si agravado a lo que le cuesta conseguir sus alimentos, como sucede en nuestros países, no tiene el peso legal, ni los ingredientes que se anuncian, esto es doblemente pecado, infracción a la ley y es allí donde hacen falta personas o entidades que vengan, señalen y que pidan que se aplique la ley.

El capítulo uno del presente trabajo contiene lo relacionado con los antecedentes históricos y legales de las diferentes leyes de Protección al Consumidor, promulgadas en los diferentes países europeos, Estados Unidos, México, Centroamérica y Guatemala, la DIACO y sus objetivos, contenido socioeconómico y consecuencias socioeconómicas de las normas de la Ley de Protección al Consumidor.

El capítulo dos trata en general todo lo concerniente al consumidor, el empresario frente al consumidor, la clientela y el consumidor y el modelo económico de la Constitución Política de la República de Guatemala.

El capítulo tres, trata en su primer aspecto sobre los derechos del consumidor y leyes de protección a esos derechos, la defensa del consumidor, una breve historia de la defensa del consumidor y una situación actual del consumidor y su defensa en Guatemala. Se presenta un análisis de la Ley de Protección al Consumidor.

Esta monografía que se presenta a consideración de las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, desarrolla en forma sumaria un tema apasionante y de indudable actualidad como lo son los derechos de los consumidores y su protección, campo fértil y en el que se debe trabajar con ahínco y aunando todo tipo de esfuerzos interinstitucionales, y en la medida que se avance en una eficiente y adecuada protección de los consumidores, se fortalecerá el sistema de libre mercado, que pareciera estar imperando actualmente en el sistema económico mundial, pero con el adecuado andamiaje legal que proteja los intereses de las mayorías que a su vez son los más necesitados.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

# CAPITULO UNO

## 1- ANTECEDENTES

### 1.1- ANTECEDENTE EUROPEO:

**L**os primeros movimientos de protección al consumidor los encontramos en el continente Europeo, los que van unidos a las primeras manifestaciones en la lucha por la obtención de mejores condiciones de trabajo y pueden encontrarse precedentes del movimiento de consumidores en la década de 1830 - 1840 bajo la forma de cooperativas. Este movimiento va unido a los intentos de empresa comunitaria llevadas a cabo por los "socialistas utópicos" <sup>1</sup>, o sea, aquellas personas carentes de base histórica o doctrinal y asentados de modo predominante o exclusivo sobre sueños de felicidad humana de frágiles trazos.

En Alemania Federal se creó una Asociación de Consumidores (1960) y en Gran Bretaña se sucedían los trabajos de la Comisión para la Protección de los Consumidores en el año de 1959, los que se cristalizaron en la Consumers Protection.

---

<sup>1</sup> Guillermo Cabanellas. Diccionario de Derecho Usual. pag 208

En el año de 1962 se publica en Inglaterra un informe denominado Molony, con fundamentos en los trabajos preparatorios de la comisión, presidida en esa fecha por el mismo Molony. Diez años después, o sea en el año de 1972, se crea en el mismo país el Ministerio de Consumo.

La Constitución Portuguesa del 2 de Abril de 1976 establece en su artículo 81 que: “. . . . . Corresponde prioritariamente al Estado: proteger al consumidor, especialmente mediante el apoyo a la creación de cooperativas y de asociaciones de consumidores . . . . . “. Este precepto constitucional fue desarrollado más tarde por la ley número 29 del 22 de Agosto de 1981.

En Asamblea Consultiva del 17 de Mayo de 1973 fue aprobada la Carta de Protección a los Consumidores, redactada por el Consejo de Europa, en la cual se aprobaron los siguientes derechos para los consumidores:

- a) A la protección y asistencia frente a los daños físicos causados por los productos peligrosos y también frente a los daños sufridos por intereses económicos;
- b) El derecho a la reparación de los daños;
- c) El derecho a la información;
- d) El derecho a la educación de los consumidores;
- e) El derecho a la representación y consulta.

"El Consejo de Ministros de la Comunidad Económica Europea (hoy denominado Consejo de la Unión Europea, en virtud de la decisión número 93/591 del 8 de Noviembre de 1993), aprueba la resolución de fecha 14 de Abril de 1975 que contiene un programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores; consecutivamente fue aprobado un segundo programa por resolución del Consejo de fecha 19 de Mayo de 1981 y el año de 1983 tuvo lugar el Primer Consejo de Ministros de Consumo. Del 14 al 21 de Octubre de 1972 en París se celebra la cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno, de donde se derivan importantes consecuencias en esta materia, así:

- a) Se crea un servicio, convertido luego en Dirección General de Medio Ambiente, Protección de los Consumidores y Seguridad Nuclear (anteriormente, las cuestiones referentes a los consumidores se atendían en la Dirección General de la Competencia); y
- b) Nace en 1973 el Comité Consultivo de los Consumidores (C.C.C.) integrado por expertos independientes y por representantes de cuatro grandes organizaciones europeas: Oficina Europea de Uniones de Consumidores, Comité de Organizaciones Familiares ante las Comunidades Europeas, Comunidad Europea de Cooperativas de Consumo, Confederación Europea de Sindicatos.

Desde el año de 1989, el Comité Consultivo de los Consumidores pasa a denominarse Consejo Consultivo de los Consumidores, con 39

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

miembros, entre los que se cuentan representantes de organizaciones estatales de consumidores”<sup>2</sup>.

Como se puede apreciar dentro del antecedente europeo, ha sido de manifiesto la preocupación por dicho continente en lo concerniente a la Protección del Consumidor, desde hace algún tiempo hasta la actualidad.

### 1.2- ANTECEDENTE MEJICANO

“Al terminar la Segunda Guerra Mundial, en México desapareció el comercio de exportación que produjera la acumulación de grandes capitales muy fáciles en su formación y sostenimiento, de los que al final poco provecho había obtenido el país mejicano. A partir del año de 1950, se pudo observar con la política del ese entonces presidente Alemán la instalación de empresas transnacionales, laboratorios de medicamentos, alimentos balanceados para animales, aparatos eléctricos, etc. Con la industria y la libre importación creció inusitadamente el hábil comercio, por lo que se crearon necesidades aparentemente necesarias. Los hogares mejicanos se convirtieron en ávidos consumidores, creció la oferta, la demanda, aunque podría darse lo contrario, la emisión inflacionaria, que en ese entonces estalló en una devaluación llamada Ruiz Cortínez. La

---

<sup>2</sup> La Seguridad Jurídica Contractual Medio de Protección al Consumidor. Berlín 1995, pags. 32-33

situación del mercado en México, estuvo planeado para despojar de sus ingresos al consumidor".<sup>3</sup>

Contrario al antecedente europeo en el cual se dio y se da en la actualidad una verdadera protección al consumidor, en contra posición con lo que sucedió en México, en donde el empresario planeó políticas económicas y sociales para despojar a los mejicanos de sus escasos ingresos.

A la fecha el país mejicano cuenta con una organización, la cual desarrolla políticas para la protección al consumidor, tales como: La Ley Federal de Protección al Consumidor y la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor así como una basta red de oficinas regionales que proporcionan información al consumidor.

### 1.3- ANTECEDENTE CENTROAMERICANO

Al hacer un análisis del "Segundo Seminario Taller Sub-Regional"<sup>4</sup> organizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores (I.O.C.U.), realizado en la República de El Salvador, en el cual se pudo establecer que los principales acuerdos logrados en él fueron los siguientes:

---

<sup>3</sup> Aspectos Sociológicos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. México D.F. pags. 2-3-4

<sup>4</sup> Segundo Seminario Taller Sub-Regional C. A. y el Caribe de Habla Hispana. San Salvador, 24 al 28 de Octubre de 1994 pag. 96

- a) Difundir los derechos y deberes de los consumidores para fomentar su organización y que asuman responsablemente la conservación del medio ambiente y su cultura;
- b) Crear una fuerte y permanente red de organizaciones de consumidores en el área;
- c) Desarrollar guías de información y de orientación a los consumidores que contribuyan a mejorar los hábitos de consumo hacia una mejor calidad de vida;
- d) Coordinar programas de educación al consumidor dentro del sistema educativo formal y no formal;
- e) Promover marcos legales que combatan la publicidad engañosa;
- f) Crear un sistema de alertas de productos peligrosos y malas prácticas comerciales en el área;
- g) Exigir el cumplimiento de las leyes de Protección al Consumidor, denunciar cualquier incumplimiento y promover su fortalecimiento en atención a las directrices aprobadas por la Organización de las Naciones Unidas; y.
- h) El objetivo principal fue desarrollar políticas, bases legales y estrategias metodológicas para impulsar en forma sistemática la educación al consumidor a nivel regional.

En la República de Nicaragua, cuando en la ciudad Managua se realizó el "Primer Seminario Taller" <sup>5</sup> organizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores, en el cual el tema principal fue la protección al consumidor, y como resultado del mismo se llegaron a algunos acuerdos que a continuación se detallan:

- a) Desarrollar tareas: organizativas, jurídico legales, educativas y publicitarias;
- b) Divulgar derechos del consumidor;
- c) Crear organizaciones o comités de Defensa del Consumidor;
- d) Crear programas de educación del consumidor (el Estado tiene esta gran responsabilidad); y,
- e) La formación de una Comisión de Defensa del Consumidor.

#### 1.4- ANTECEDENTE GUATEMALTECO

Como antecedentes históricos en Guatemala contamos con el Decreto Ley 1-85 que fue emitido el 14 de Enero de 1985 y publicado en el Diario Oficial # 46 de fecha 15 de Septiembre de 1985, LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, en el gobierno de facto del General Oscar Humberto Mejía Víctores, cuyo objeto era controlar y evitar

---

<sup>5</sup> Memorias del Primer Seminario Taller La Protección al Consumidor en Managua. Oct 1993  
pag. 26

el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país; así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes. Con fecha 25 de Enero de 1985 fue emitido el Acuerdo Gubernativo # 48-85 que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial # 57 de fecha 30 de Enero de 1985, también en el gobierno de facto del General Oscar Humberto Mejía Victores. Con posterioridad se emitió el Decreto # 58-87, Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos Esenciales, por el Congreso de la República de Guatemala el 13 de Septiembre de 1987 y fue publicado en el Diario Oficial # 13 del 22 de Septiembre de 1987, en este se faculta al Ministerio de Economía para fijar precios máximos de venta a los productos esenciales para la población guatemalteca.

El 29 de Mayo de 1987 se emitió el Acuerdo Gubernativo # 367-87 en el cual se aprobaron los estatutos de la Asociación Liga del Consumidor, cuyas siglas son LIDECOM, como una entidad de iniciativa privada. Actualmente la Liga de Protección al Consumidor, entre sus actividades publica una revista, que se denomina Reporte al Consumidor y tiene previsto la realización de un programa de Educación al Consumidor. también se creó el Foro Permanente de Protección al Consumidor, cuyos objetivos principales son:

- a) Mejorar el aprovechamiento de los recursos institucionales de cada una de las organizaciones y así evitar la duplicidad de esfuerzos;

b) Lograr un mejor impacto en los programas y actividades que se realizan y constituir una instancia con representatividad, que gestione y apoye acciones políticas, jurídicas y legislativas que promuevan los derechos del consumidor desde una posición más amplia y estratégicamente más fuerte.

En Noviembre de 1992 se desarrolla el Primer Seminario Sub-Regional denominado El Mejoramiento de la Protección al Consumidor, organizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores realizado en Antigua Guatemala, cuyos objetivos principales fueron:

- a) Promover y definir estrategias para el desarrollo de programas para mejoramiento de la protección al consumidor;
- b) Establecer mecanismos de comunicación, enlace, coordinación entre las organizaciones y grupos que se contactaron en esta sub-región de América Latina, el cual fue promovido por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores cuyo nombre en ingles es International Organization of Consumers Unions y sus siglas son I.O.C.U.

Otro antecedente en la historia de Guatemala lo constituye el proyecto de ley desarrollado por el Ministerio de Economía titulado Dirección General del Consumidor (D.I.G.E.C.O), en el mes de Julio de 1995, el cual como otros proyectos no fue aprobado.

Con fecha 4 de Septiembre de 1995, fue emitido por el Presidente de la República el Acuerdo Gubernativo # 425-95, publicado el 7 de

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

Septiembre de 1995 en el Diario Oficial, por el que se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como una dependencia del Ministerio de Economía (D.I.A.C.O.); según el artículo 1 del mencionado acuerdo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tendrá competencia para dirigir y ejecutar las actividades y atribuciones del Ministerio de Economía tendientes a atender al consumidor y usuario, así como para orientar, asistir e informar en todo lo relacionado con la calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios, así como en lo relacionado con la organización de los consumidores. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para el cumplimiento de sus funciones, se estructura funcional y orgánicamente en la forma que se establece en el Reglamento Interno contenido en el Acuerdo Ministerial # 250-95 de fecha 10 de Octubre de 1995.

Actualmente se encuentra en el Organismo Legislativo una iniciativa de "Ley Preliminar de Protección al Usuario o Consumidor de Servicios Públicos".

El día 15 de Marzo de 1996, día que se celebra a nivel mundial los Derechos de los Consumidores, se llevó a cabo en el Salón de Sesiones del Parlamento Centroamericano el seminario denominado Perspectivas de la Protección al Consumidor en Guatemala, donde se presentó por parte de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (A.S.I.E.S.), el documento denominado "Ley Sobre Derechos y Obligaciones de los Consumidores,

Usuarios y Proveedores”, y un proyecto de ley denominado “Protección del Consumidor”, presentado por el Congreso de la República de Guatemala y que a la fecha es lo más reciente en materia de protección al consumidor; esta conmemoración se originó en la declaración del expresidente de los Estados Unidos de Norte América John F. Kennedy de cuatro derechos básicos de los consumidores:

- a) El derecho a la seguridad;
- b) El derecho a ser informado;
- c) El derecho a escoger; y,
- d) El derecho a ser escuchados.

## 2- DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y CUALES SON SUS OBJETIVOS

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (D.I.A.C.O.), dependencia del Ministerio de Economía, está ubicada en la 8 Ave. # 10-43 zona 1 de esta ciudad y es aquella entidad en la cual los consumidores o usuarios acuden para interponer sus denuncias o quejas, debido a que el precio que pagaron por un bien o servicio no cumple con los requisitos de calidad, cantidad y peso.

Dentro de los principales objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tenemos:

- a) Promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores;
- b) Procurar que las relaciones entre los consumidores y proveedores se realicen apegados a la ley;
- c) Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones legales que procedan;
- d) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información que permita al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- e) Realizar y apoyar análisis e investigación en materia de protección al consumidor;
- f) Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para posibilitar una relación armónica;
- g) Vigilar el respeto a precios y tarifas autorizadas por normas oficiales de peso y medidas, instructivos, garantías y especificaciones industriales; y,
- h) Recibe quejas y denuncias de los consumidores nacionales y extranjeros.

### 3- CONTENIDO SOCIOECONOMICO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Los tratos entre consumidores y proveedores siempre se refieren a intercambio de bienes y servicios como satisfactores económicos, por la

contraprestación correspondiente pero que conforme a las normas del caso tienen que ser equitativas, esto es, proporcionales en lo económico o sea que el pago efectuado por el consumidor al adquirir un bien o un servicio, debería ser equivalente al precio entregado, tanto en calidad como en cantidad, ese es el hecho que debiera vigilar la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a través de la Ley de Protección al Consumidor y cuyas consecuencias socioeconómicas son:

- a) Representa un avance del llamado Derecho Social en el Consumo;
  - b) La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y sus normas contribuyen a ampliar y enriquecer el ámbito de las normas tutelares para la protección al consumidor;
  - c) La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y sus normas tienen el propósito de proteger a los consumidores, corregir vicios y deformaciones del aparato proveedor con el objeto de equilibrar el sistema económico y la defensa del interés del consumidor;
  - d) El consumidor se encuentra protegido, ante malas prácticas comerciales;
- y,
- e) Los sistemas de inducción colectiva, los excesos publicitarios deben tener límite en la tutela del consumidor.

Estas son las consecuencias socioeconómicas lógicas de existir un cuerpo legal específico con positividad y coercibilidad para lograr una mejor protección al consumidor.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

#### 4- LA PROTECCION AL CONSUMIDOR Y LAS CLASES SOCIALES

Existen derechos del proveedor o productor (proporcionador de lo necesario), sustantivos y subjetivos igual que para el consumidor, pero la relación jurídica existente entre empresario y consumidor es del mismo género o especie de la relación jurídica existente entre empresarios y trabajadores, conocido como clase patronal y laboral o también proveedores y consumidores.

Examinando el concepto de clase a la luz del derecho o jurídicamente y sociológicamente tenemos:

##### 4.1- JURIDICAMENTE

Guillermo Cabanellas <sup>6</sup> en su obra define clase de la manera siguiente: "Especie, género, grupo de seres, cosas o hechos con cierta unidad, semejanza o carácter común. Conjunto u orden de personas de igual o análoga cultura, posición económica, jerarquía social, profesión u oficio".

---

<sup>6</sup> Ob cit

#### 4.2- SOCIOLOGICAMENTE

Leandro Azuara Pérez <sup>7</sup> en su obra Sociología define clase como: "Vinculaciones basadas en la igualdad de intereses económicos o más correctamente vinculaciones basadas en una misma situación económica que se haya determinada necesariamente a su vez por el mercado".

Los conceptos anteriores de clase se refieren a la actividad voluntaria de los consumidores, al hecho social de su nacimiento o colocación en jerarquía económica por el trabajo, pero tratándose del consumidor se olvida completamente la verdadera realidad social, es consumidor desde la concepción o nacimiento, sin dejar de serlo en los periodos de inactividad productiva, pero con vida, hasta el fallecimiento, el consumidor es el centro y fin de la economía, porque es el solicitante perpetuo de satisfactores económicos, fallecen unos consumidores, pero tras ellos ya existen otros.

El ser natural de consumidor, como el de productor, pertenecen a la naturaleza humana, son concomitantes. Son el sostén de la economía universal, su estructura básica, su razón de ser y su finalidad continua, son más que clases, son los sectores indispensables de la economía, se afirma que en la sociedad la calidad de consumidor y productor en rigor no son excluyentes por necesidades, sino coexistentes por necesidades.

---

<sup>7</sup> Azuara Pérez, Leandro Sociología Editorial Porrúa S.A. México. 1985

## CAPITULO DOS

### LOS CONSUMIDORES

#### 1- QUIEN ES EL CONSUMIDOR

**S**egún Guillermo Cabanellas <sup>8</sup> en su obra define al consumidor como: “Genéricamente cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir y aniquilar)”. La Ley de Protección al Consumidor de Nicaragua establece en su artículo 4 literal “a”: CONSUMIDORES: “Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza”.

De igual manera la Ley de Protección al Consumidor de Costa Rica establece en su artículo 20: DEFINICIONES: “Consumidor es toda persona física o entidad de hecho o de derecho que, como destinatario final adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al

---

<sup>8</sup> Ob. cit. pag. 322

pequeño industrial o al artesano que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros”.

Para tener una idea más clara del concepto consumidor transcribimos la exposición que al respecto hace el Doctor Von Mises <sup>9</sup> quien afirma: “La dirección de todos los asuntos económicos en una sociedad de mercado es responsabilidad de los empresarios. Ellos controlan la producción. Ellos están al timón y guía del barco, un observador superficial creería que ellos son los supremos. Pero no lo son. Ellos tienen que obedecer incondicionalmente las órdenes del capitán. El capitán es el consumidor. Ni los empresarios, ni los finqueros, ni los capitalistas determinan qué se ha de producir. Eso lo hacen los consumidores. Si un empresario no obedece estrictamente las órdenes del público, según se las transmite la estructura del mercado, tienen pérdidas, quiebra, y de esa manera lo quitan de su posición al timón. Las personas que satisficieron mejor las demandas de los consumidores lo reemplazarán. Los consumidores se vuelven clientes de aquellas tiendas en las que puedan comprar lo que desean al más bajo precio. El hecho de que compren o que no compren decide quién ha de poseer y operar las fabricas y las fincas. Ellos hacen ricos a los pobres y pobres a los ricos. Ellos determinan exactamente qué se ha de producir, cuánto se ha de producir, y

---

<sup>9</sup> Von Mises, Ludwig. El Mercadeo. Publicaciones de la UFM. Guatemala 1987. pags 32-33

de qué calidad. Ellos son jefes implacables, llenos de caprichos y gustos, son variables e impredecibles. Nada cuenta para ellos que no sea su propia satisfacción. No les importa el mérito del pasado ni los intereses creados. Si les ofrecen algo que les guste más o que es más barato, abandonan a sus antiguos proveedores. En su calidad de compradores y consumidores son tercos y duros, y no tienen ninguna consideración para con los demás". Esta explicación que nos ofrece el Doctor Von Mises la titula LA SOBERANIA DEL CONSUMIDOR y coloca al consumidor en una posición preponderante en el juego de la libre concurrencia en el mercado.

## 2- EL EMPRESARIO FRENTE AL CONSUMIDOR

En su obra Von Mises <sup>10</sup> describe: "que los empresarios, los capitalistas están obligados a obedecer en sus operaciones las órdenes del público que compra. Que cada desviación del curso prescrito por la demanda de los consumidores les produce pérdidas. Que la más pequeña desviación, ya sea deliberada o producida por un error, un juicio equivocado o su ineficiencia, disminuyen sus ganancias o hacen que desaparezcan del mercado, afirma que una desviación mayor produce pérdidas y de esa forma limita su capital o resulta en banca rota; que los

---

<sup>10</sup> Von Mises. Ludwig. El Mercadeo. publicaciones de la UFM. Guatemala 1987 pag. 35

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

capitalistas, los empresarios y los terratenientes solo pueden preservar o aumentar su riqueza si satisfacen bien las órdenes de los consumidores. En el manejo de sus negocios ellos deben de ser insensibles y duros de corazón, porque los consumidores también lo son".

De la anterior descripción vemos pues que el empresario frente al consumidor se encuentra en una posición de subordinación y a su servicio, obviamente el empresario individual particularmente considerado, le interesaría que no fuera así, le gustaría tener al consumidor al servicio de él, y que fuera él quien dispusiera qué le vende y cuánto le debe pagar, pues de esa manera obtendría mayor riqueza con el mínimo de inversión. Frente a los derechos del consumidor deben existir obligaciones o sea aquellas que se deriven de su conducta particular.

### 3- LA CLIENTELA Y EL CONSUMIDOR

Los términos clientela y consumidor, no son sinónimos para el derecho y conviene tener presente su diferencia.

Clientela se define según al autor Rafael de Pina Vara <sup>11</sup> como: "Un conjunto de clientes, que habitualmente sostienen con una empresa mercantil relaciones de demanda". Según el autor Manuel Ossorio <sup>12</sup> :

<sup>11</sup> Rafael de Pina Vara. Diccionario de Derecho Editorial Porrúa. S.A. pag. 160

<sup>12</sup> Manuel Ossorio. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. pag. 128

“Conjunto de personas que utilizan los servicios o que hacen sus compras en determinada casa comercial”.

Por definición, consumidores nos incluye a todos, dijo Kennedy <sup>13</sup> en su declaración del 15 de Marzo de 1962 ante el Congreso de Estados Unidos de Norte América. “Ellos son el mayor grupo económico, que afecta y es afectado por casi toda decisión económica, publica y privada. Sin embargo es el único grupo importante . . . . . cuyas opiniones a menudo no son oídas”.

A la luz de las definiciones anteriores se puede establecer que clientela es un grupo de personas que tienen relaciones comerciales con una determinada empresa mercantil, mientras que consumidor es la totalidad de personas que en relaciones comerciales adquieren bienes y servicios con la gran gama de empresas mercantiles existentes en el mercado.

Para establecer una diferencia más clara de ambos conceptos se hace referencia al análisis elaborado por el autor Laureano F. Gutiérrez Falla <sup>14</sup> que se describe a continuación: “La clientela es un término abstracto, incluidos entre los elementos de una empresa, desligado de la individualidad del sustrato personal que le compone y forma parte del aviamiento con un valor material.

---

<sup>13</sup> Declaración del Día 15-Marzo-1962. Día Mundial de los Derechos del Consumidor. John F. Kennedy

<sup>14</sup> Gutiérrez Falla, Laureano F. El Consumidor y la Clientela. Monografía, Anuario de Derecho Comercial, Montevideo, escrito en Tegucigalpa, Honduras 1994. pag. 15

Podemos definirla como un conjunto de personas que en forma permanente demandan los servicios o productos de la empresa, frente al público, potencial consumidor que no es clientela aunque lo sea potencialmente. La clientela es, como se indicó, un elemento de la empresa y por ello se protege para el empresario. El consumidor, por el contrario, es la persona natural o jurídica protegida por la ley, frente a los actos ilícitos o antiéticos de los empresarios, por lo que si es sujeto de derechos y obligaciones, derechos que ejerce justamente contra el empresario”.

De lo anterior se deduce que clientela es aquella persona física o jurídica que utiliza bienes y servicios de determinado establecimiento comercial y consumidor también es aquella persona física o jurídica que adquiere bienes y servicios en cualquier establecimiento comercial y acude al que ofrezca un mejor bien o servicio al menor precio.

#### 4- LA CONDUCTA DEL CONSUMIDOR EN UNA ECONOMIA DE MERCADO

En una economía de mercado al consumidor se le ha denominado el Soberano, aunque su potestad sea difícil de ejercer y en muchas ocasiones sea cuestionada, y se debe recordar también que el acto de la compra está determinado por tres factores a saber:

- a) Las necesidades, definidas por los gustos del consumidor, el tamaño de su familia, su nivel de vida y por la publicidad;
- b) El precio no solo del producto a adquirir, sino también el precio de los bienes sustitutos y complementarios; y,
- c) El ingreso disponible o sea el poder adquisitivo de que goza el consumidor.

De lo anterior se desprende que las necesidades del consumidor tienen una jerarquía que depende no solo de sus preferencias sino de las de su familia y además de las presiones sociales que ejerce el medio, la publicidad es un factor importante en la decisión de compra. De lo anterior se destacan tres elementos importantes:

- a) Que la educación es esencial para la toma de decisiones del consumidor;
- b) Que un mayor ingreso desde el punto de vista individual tiene relación con la capacidad del trabajador que se desarrolla en un proceso educativo; y,
- c) Que la educación es básica para que el consumidor conozca sus derechos.

#### 5- EL MODELO ECONOMICO DE LA CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA

El artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala, textualmente dice: "LIBERTAD DE INDUSTRIA,COMERCIO

Y TRABAJO. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”.

Toda persona que radique en el territorio nacional puede dedicarse a la industria, comercio y trabajo siempre y cuando observe las normas legales y reglamentarias establecidas en el ordenamiento jurídico, o sea que debe de respetar el derecho de las demás personas, no abusando de esta libertad que otorga la Constitución para la realización de actos ilícitos en menoscabo de las demás personas.

El artículo 96 de la Constitución dice: “CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS. El Estado controlará la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y todos aquellos que puedan afectar la salud y el bienestar de los habitantes. Velará por el establecimiento y la programación de la atención primaria de la salud, y por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de los menos protegidos”.

Al respecto el profesor V. Láptev <sup>15</sup> en su obra expone: “El aseguramiento de la calidad puede ser definido, como la actividad dirigida a asegurar la elevada calidad de los productos, trabajos y servicios, que incluye un sistema de acciones interrelacionadas de carácter económico,

---

<sup>15</sup> Profesor V. Láptev. Derecho Económico. Editorial Progreso Moscú págs. 311-312.

técnico, organizativo, jurídico y de otro tipo. Dicho aseguramiento se lleva a cabo en todos los niveles de la economía; a nivel de todo el Estado. El objeto del aseguramiento de la calidad está constituido por las acciones realizadas al fabricar, conservar, transportar y al prestar los servicios con el fin de asegurar y mantener el necesario nivel de calidad de los mismos. A nivel de todo el Estado actúa el sistema único de aseguramiento estatal de la calidad de los productos, que abarca toda las ramas de la producción material y que constituye un conjunto de medidas, métodos y medios que garantizan la coordinación de las acciones de los órganos de aseguramiento con vistas al logro del objetivo principal que es el de asegurar planificadamente la utilización total de las posibilidades científico-técnicas, productivas y socioeconómicas con el fin de alcanzar elevados ritmos permanentes de mejoramiento de la calidad de todos los tipos de productos”.

El artículo 118 de la Constitución expresa: PRINCIPIOS DEL REGIMEN ECONOMICO Y SOCIAL: “El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social. Es obligación del Estado ordenar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional. Cuando fuere necesario, el Estado

actuará complementando la iniciativa privada, para el logro de los fines expresados”.

El sistema económico es el culpable de las injusticias y del desorden económico que impide el desarrollo de la gran mayoría de la población. Se debe de limitar las libertades aplicadas al campo económico, ya que la justicia social no es el resultado de iniciativas individuales, es el Estado quien deber de ordenar dicha actividad económica para el bienestar social.

El autor Andrés Serra Rojas <sup>16</sup> en su obra expone: “La sociedad es la fuente creadora de todo poder político, como se manifestó en las épocas primitivas; y siglos más tarde como un poder jurídico cuando se le incorpora a la Constitución y se empeñan los pueblos en hacer del poder un instrumento social al servicio de la comunidad. La sociedad crea el orden jurídico y crea el Estado. El Estado es un mero esquema al cual dan realidad y movimiento los seres humanos. La voluntad expresada en las leyes y que realizan los funcionarios, no es sino la voluntad de una sociedad determinada”.

En base al artículo 118 de la Constitución, el Estado es el orientador de la economía nacional. Este artículo tiene estrecha relación con el artículo 119 de la Carta Magna que establece 14 obligaciones fundamentales del Estado. En el inciso “h” establece: “Es obligación fundamental del Estado impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la

---

<sup>16</sup> Andres Serra Rojas. Derecho Económico. Edi. Porrúa.S.A. págs 254-255

concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad". En el inciso "i" del artículo 119 de la Constitución establece:

"Es obligación fundamental del Estado la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos".

El inciso "h" del artículo 119 de la Constitución otorga al Estado la facultad de proteger a los consumidores contra la existencia de los monopolios y su artículo 120 también le otorga al Estado la facultad de intervenir a todas aquellas empresas que presten servicios públicos esenciales cuando dice: "El Estado podrá, en caso de fuerza mayor y por el tiempo estrictamente necesario, intervenir las empresas que prestan servicios públicos esenciales para la comunidad, cuando se obstaculizare su funcionamiento". Del artículo citado se deduce: Que la intervención es una decisión facultativa por parte del Estado y las causas que originan la intervención son:

- a) Fuerza Mayor; y
- b) De manera temporal.

El artículo 130 de la Constitución establece lo siguiente:  
"PROHIBICION DE LOS MONOPOLIOS: Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que

absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad de mercado o a perjudicar a los consumidores”.

La economía de mercado se refiere a las relaciones que se dan entre proveedores y consumidores (vendedor y comprador) que realizan transacciones sobre distintos precios que tienden a unificarse. Según el autor Guillermo Cabanellas <sup>17</sup> en su obra dice: “Economía de Mercado: la organización o práctica del comercio para con los comerciantes o entre los productores y mercaderes; bien directamente o a través de grandes intermediarios o distribuidores, que disponen de almacenes o depósitos de considerable capacidad, en esa etapa peculiar de la comercialización de los productos”.

Por lo establecido en la Constitución, se puede apreciar que el modelo económico Constitucional de la República de Guatemala es el de una economía de mercado, dentro de la cual taxativamente se da reconocimiento y protección a los derechos del consumidor.

En Guatemala, entonces, contamos con una Constitución que proporciona un modelo económico y obliga a la protección de la libertad de

---

<sup>17</sup> Ob cit pag. 7

mercado, reconociendo todos los derechos que el consumidor pueda tener, tenemos una Carta Fundamental que protege los derechos del consumidor y al consumidor, por lo que su cumplimiento obliga al estudio y desarrollo de dicha protección y a la creación y revisión de normas que permitan hacer valer esos derechos.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central



## CAPITULO TRES

### LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SISTEMA ECONOMICO GUATEMALTECO

**P**ara dar inicio al presente capítulo, se hace necesario tener una idea general de lo que es un sistema económico, y para ello el autor Guillermo Cabanellas <sup>18</sup>, en su obra define Sistema Económico como: “un conjunto coherente de instituciones jurídicas y sociales en el seno de los cuales son puestos en práctica, para asegurar la realización del equilibrio económico, ciertos medios técnicos organizados en función de ciertos móviles”. El mismo autor, define Sistema Económico como: “un conjunto espontáneamente coherente, o deliberadamente planificado, compuesto por principios, instituciones, órganos y medidas que ofrecen una orientación en el proceso general de la propiedad y disfrute de los bienes mediante la producción, circulación, distribución de la riqueza al servicio de la satisfacción resultante o pretendida de las necesidades colectivas materiales y del bienestar conexo en todas sus manifestaciones”.

Los derechos de los consumidores, en la actualidad, es un término, que suele utilizarse con mayor frecuencia en el ámbito político, pues se

---

<sup>18</sup> Ob. cit pag. 189

supone una defensa de los derechos de la masa, de la clase desposeída, la de escasos ingresos económicos, que es la mayoría de la población, de la parte débil de la economía y esta circunstancia parece ser la que ha logrado un verdadero rechazo por parte del sector empresarial, llegando algunas veces a negar su existencia y a ver los derechos del consumidor como una y útil arma en el campo de la política.

En el marco de la economía del sistema guatemalteco los derechos del consumidor han sido rechazados en el pasar del tiempo, no ha sido sino hasta la época actual que tales derechos surgen como un medio de defensa al consumidor guatemalteco, como ejemplo de ello es el Decreto Ley # 1-85, Ley de Protección al Consumidor, con su respectivo Reglamento, Acuerdo Gubernativo # 48-85; el Decreto #58-87 del Congreso de la República Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos Esenciales; el Acuerdo Gubernativo # 425-95 por el que se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, y el Acuerdo Ministerial #250-95 que contiene el Reglamento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; la Liga del Consumidor.

Independiente a los esfuerzos que se han realizado dentro del campo legal y que se concretizan en normas a nivel Constitucional, ordinario y reglamentario que protegen al consumidor, se han gestado otras acciones de índole estrictamente social, tales como seminarios en los que se ha

abordado ese fenómeno y en que no solo se discuten cuestiones jurídicas sino que también económicas y políticas.

Los derechos de los consumidores, en países subdesarrollados como Guatemala, están íntimamente vinculados a los aspectos de pobreza, y esto precisamente porque es a los grupos sociales mayoritarios a quienes afecta con mayor impacto cuando los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades básicas son insuficientes en cantidad y en calidad y en relación al valor y condiciones en que adquieren los mismos.

La Constitución Política de la República de Guatemala, como explicamos en el apartado anterior, contempla dentro de su ordenamiento una serie de disposiciones tendientes a proteger a los consumidores, pero de una forma general, ya que por su índole de normas supremas solo representan el marco general y definen la filosofía básica, pero carecen de coercibilidad práctica para resolver en detalle todos los asuntos en que los consumidores necesitan protección frente a las malas prácticas de productores de bienes y prestadores de servicios por la ineficacia de algunos de ellos en comparación con otros que siendo competitivos no tienen acceso real y efectivo al mercado nacional.

Los derechos de los consumidores en el sistema económico guatemalteco están entonces ligados a una serie de factores para analizarlos adecuadamente el prisma legal es insuficiente pues también elementos políticos, sociales, económicos, de organización, culturales y de otra especie

---

deben de estudiarse para esclarecer su naturaleza, sin embargo por la naturaleza de este trabajo, que debería ser estrictamente jurídico, se entran a ser comentarios en los siguientes apartados de esta tesis.

## 1.1- LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y LEYES DE PROTECCION

### A

#### LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Pareciera innecesario decir que no es lo mismo derechos del consumidor que leyes que protegen los derechos del consumidor, la diferencia constantemente pasa inadvertida, por lo que se considera tomar en cuenta que: no resulta lo mismo una oposición a las leyes que protegen los derechos del consumidor, que una oposición a los derechos del consumidor, pues son dos problemas diferentes. Primero debe establecerse si el consumidor tiene derechos y en qué consisten los mismos en caso de existir y segundo si los mismos son susceptibles de ser protegidos por leyes, en su caso qué tipo de leyes deben proteger esos derechos, pues, puede justificarse la existencia de los derechos del consumidor, y así mismo podría justificarse la existencia de leyes que protegen tales derechos.

Los derechos del consumidor pueden tener existencia, pero solo eso, y la simple existencia de los derechos no protegen al consumidor sino hay una ley que haga efectivos tales derechos; en nuestro medio existen a la

fecha leyes y derechos de protección a los consumidores, pero con una pobre aplicación.

Para un sistema económico de libre comercio la única protección que merece el consumidor es la protección del ambiente, de la libre concurrencia, del libre juego de las fuerzas económicas del mercado, pues a través del mercado y de la libre competencia se garantiza al consumidor el ejercicio de su más soberano derecho, tener acceso a los productos (bienes y servicios) en tanta cantidad, calidad y bajo precio como la producción mundial se lo permita.

Los derechos del consumidor consisten en la protección de los elementos que permitan esa libertad, ese libre juego y poder de concurrencia al mercado, de donde deriva que el principal derecho del consumidor consiste en un mercado libre. En nuestro medio el Parlamento Centroamericano y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor han publicado varios documentos relacionados con los derechos del consumidor; que se pasan a mencionar en el siguiente apartado.

Parlamento Centroamericano:

- a) EL DERECHO A LA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES BASICAS: tener acceso a los bienes y servicios básicos esenciales, alimentos adecuados, ropa, vivienda, cuidado de la salud, educación y salubridad;

REPUBLICA DE GUATEMALA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

- b) EL DERECHO A LA SEGURIDAD: Estar protegidos contra productos, procesos de producción y servicios de alto riesgo para la salud o la vida;
- c) EL DERECHO A ESTAR INFORMADO: Recibir los datos necesarios para hacer una elección informada y tener protección contra publicidad o rotulación deshonestas o desorientadas;
- d) EL DERECHO A ESCOGER: Tener la posibilidad de escoger entre una gama de productos y servicios ofrecidos a precios competitivos, con la seguridad de una calidad satisfactoria;
- e) EL DERECHO A SER ESCUCHADO: Que los intereses de los consumidores estén representados en la elaboración y ejecución de la política gubernativa y en el desarrollo de productos y servicios;
- f) EL DERECHO A REPARACION: La posibilidad de recibir una reparación adecuada ante quejas justas, inclusive compensación por información engañosa, bienes defectuosos o servicios insatisfactorios;
- g) EL DERECHO A LA EDUCACION DEL CONSUMIDOR: Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para efectuar elecciones bien fundadas y seguras de bienes y servicios, estando consciente además de los derechos y responsabilidades básicas de los consumidores y de como hacerlos efectivos; y,
- h) EL DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE SANO: La posibilidad de vivir y trabajar en un medio ambiente que no amenace el bienestar, presente y de futuras generaciones.

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

- a) Ser informado en forma clara, veraz y eficiente sobre los productos que adquiera;
  - b) Que los términos de las garantías sean claros y precisos;
  - c) Que le adviertan o informen sobre la utilización de la prestación de servicios y productos peligrosos;
  - d) Que no le nieguen o condicionen la venta de ningún producto;
  - e) Participar de los beneficios de las promociones y ofertas;
  - f) Derechos básicos en las operaciones de crédito: conocer todo tipo de intereses y cargos en su compra a plazos;
  - g) Que se respeten los intereses y que no le cobren intereses sobre intereses;
  - h) La garantía de entrega de bienes;
  - i) Rescindir el contrato de compra y venta por defectos o vicios ocultos;
  - j) La reposición de los productos o la devolución de lo pagado;
  - k) Recibir calidad en el cumplimiento de especificaciones;
  - l) Exigir facturas o comprobantes de las operaciones realizadas;
  - m) Derechos básicos en materia de prestación de servicios: que el prestador del servicio le suministre las partes originales al repararle el producto;
  - n) Recibir indemnización por servicios que ocasionen deterioro de sus bienes;
  - ñ) Tener al alcance a información sobre los precios de los servicios;
-

- o) Recibir trato o contratar en las mismas condiciones que toda persona;
- p) Que el consumidor antes de firmar cualquier contrato, se cerciore de que esté de acuerdo a lo convenido; y,
- q) Presentar su queja o denuncia ante la autoridad competente.

## 2- LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La defensa del consumidor tiene como objetivo primordial hacer efectivos los derechos del consumidor cuando estos son violados por el proveedor o el empresario, el consumidor debe hacer la denuncia o queja correspondiente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, ya sea de manera personal, por vía telefónica haciendo uso de los teléfonos 144 ó 517593, por carta, por telegrama, desde cualquier punto de la República, para que la Dirección realice las primeras diligencias a través del Departamento de Verificación y Vigilancia. En Guatemala dicha tarea no es de fácil realización pues la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no cuenta con los recursos económicos, personales ni materiales para salir adelante con sus metas y objetivos trazados.

El movimiento de consumidores, debe por encima de todo, buscar identidad, estando siempre al lado de los consumidores. El autor Carl Mc. Daniel Jr.<sup>19</sup> en su obra dice: "Para defender al consumidor hay que tener la

---

<sup>19</sup> Carl Mc. Daniel Jr. Curso de Mercadotecnia. pags 785-788

firme convicción de que el movimiento a su favor es una redención, una esperanza y una oportunidad de una vida mejor para todos”.

El movimiento consumidor debe señalar públicamente todos aquellos casos de los que tenga conocimiento, en los que sea evidente la irresponsabilidad social de los negocios, ya que en el sector empresarial con frecuencia se piensa que el fin justifica los medios. Aunque es verdad que los negocios para serlo tienen que dejar utilidades, no es lícito ni moral que el afán por obtenerlas lesione a los consumidores.

## 2.1- HISTORIA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Al contrario de la opinión popular, la defensa del consumidor no es nueva. Según Carl Mc. Daniel Jr <sup>20</sup> en su obra escribe: “La primera ley para la defensa o protección del consumidor se promulgó en los Estados Unidos de Norte América en el año de 1872, y según ella, era delito de orden federal defraudar a los consumidores en el uso del orden postal”.

Otras leyes se promulgaron antes del año de 1900, las cuales prohibían la venta de café adulterado en el año de 1883 y prohibían la importación de alimentos y bebidas adulteradas.

---

<sup>20</sup> Carl Mc. Daniel Jr La Defensa del Consumidor y la Responsabilidad Social de la Mercadotecnia  
Págs. 787-788-789.

Entre los años de 1879 y 1905 se presentaron más de cien iniciativas de ley de protección al consumidor ante el Congreso de los Estados Unidos de Norte América para regular la producción y venta interestatal de alimentos y medicamentos. Un público muy dejado e indolente, junto con una fuerte oposición de los comerciantes, ocasionaron el rechazo de tales iniciativas.

Quizá el primer clamor generalizado de los consumidores ocurrió en febrero de 1906, con la publicación de la Jungla de Upton Sinclair, un devastador desenmascaramiento de la industria de carnes en los Estados Unidos de Norte América, este libro ayudó a la promulgación de la Ley de Alimentos y Medicamentos Puros.

La Primera Guerra Mundial aminoró el empuje de los consumidores, el movimiento recibió nuevos aires con la publicación, en el año de 1927, de El Valor de su Dinero, por Stuart Chase y F.J. Schlink, en este libro se atacaba a la publicidad y a las ventas de alta presión y requería pruebas y normas científicas para los productos a fin de dar a los consumidores la información técnica que necesitaban para tomar la decisión de compra.

La Segunda Guerra Mundial también restó impulso al crecimiento del movimiento de los consumidores. Hasta mediados de la década de 1950 hubo poca actividad, hasta que empezó el moderno movimiento Pro-Consumidor. Los gobiernos estatales empezaron a intervenir, lo cual se dio a conocer con la creación de la Oficina del Consejo de Consumidores, en el

estado de Nueva York en el año de 1955 y de organizaciones similares como parte de la actividad de los gobernadores de California y Connecticut.

En el año de 1960 se formó el Consejo Asesor de Consumidores, con el propósito de asesorar al Consejo de Asesores Económicos en asuntos relacionados con los consumidores. Sin embargo el Consejo de Asesores Económicos y otras entidades reguladoras federales no resultaron eficaces pues les faltaba personal, fondos y no tenían acceso directo al presidente de la nación.

Un serio revés al movimiento pro-consumidores ocurrió en el mes de febrero de 1978 cuando el Congreso derrotó por mayoría abrumadora una propuesta para crear una Agencia para la Defensa del Consumidor, y con ello dar a los consumidores un vocero permanente dentro del gobierno federal.

A principios de la década de 1980, el movimiento de los consumidores contraatacan aspectos básicos en todo el país, patrocinados por grupos tales como el Consejo Nacional de Iglesias. Siempre en el año de 1980, Ralph Nader promovió el día de las Grandes Compañías, para dar a conocer al público y dar por descubierto los abusos de las grandes corporaciones. La falta de interés del público hizo que el asunto quedara un tanto desairado.

Los consumidores ya tienen una voz cada vez más potente en los círculos gubernamentales, en Washington y en el mundo.

En Abril de 1980 en una conferencia en la Haya se creó la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (International Organization of Consumers Unions I.O.C.U.). Los fundadores fueron Consumers Unions of U.S. Inc., Consumers Association, Londres; Australian Consumer's Association, Consumenten Bond, La Haya y la Association des Consommateurs, de Bruselas.

Sirvió para intercambiar materiales educacionales y estableció un comité técnico para representar a los consumidores ante los cuerpos internacionales para normalización. También logró ayudar a los consumidores en países menos desarrollados al obtener funciones de consultores con la F.A.O., el Consejo Económico y Social y UNESCO, divisiones de las Naciones Unidas dedicadas al mejoramiento de los estándares de vida en esos países.

El establecimiento de normas y pruebas para consumidores también llegó a Europa Oriental. En la antigua Yugoslavia existió una oficina federal para la familia a fin de reforzar la actuación de los consumidores. Hungría ingresó recientemente al campo de pruebas y productos para consumidores. La Unión Soviética estableció un instituto para consumidores que se encarga de pruebas comparativas.

En Guatemala, no podemos comentar mucho al respecto de la historia de la defensa al consumidor, pues tiene poca existencia, lo que si se puede asegurar es que tiene largo camino por recorrer.

## 2.2- QUE ES LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Como lo establece el autor Carl Mc. Daniel Jr <sup>21</sup> la defensa al consumidor es: "Una lucha por el poder entre compradores y vendedores. Es un movimiento social que busca aumentar, establecer derechos y prerrogativas de los compradores en relación con los vendedores".

La verdadera defensa del consumidor podría lograrse a nivel jurídico, ya que dentro de una colectividad o sociedad nadie es superior a la ley, nadie puede alegar ignorancia de la misma, es de aplicación general, es coercitiva. En Guatemala esto es posible como consecuencia de la creación de la Ley de Protección al Consumidor y su respectivo Reglamento, así como la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y otras normas e instituciones; es de carácter urgente la aplicación de dichas normas para hacer efectiva la defensa del consumidor por parte de los órganos competentes.

---

<sup>21</sup> Ob. cit

### 3- LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN GUATEMALA

La defensa del consumidor en Guatemala tiene sustento legal en el Decreto Ley # 1-85 emitido en el gobierno de facto del General Oscar Humberto Mejía Víctores, Ley de Protección al Consumidor. Posteriormente se emite en ese mismo gobierno el Acuerdo Gubernativo # 48-85 que contiene el Reglamento a la Ley de Protección al Consumidor.

En el año de 1987 el Congreso de la República emite el Decreto # 58-87, Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos Esenciales, en el gobierno del entonces presidente Marco Vinicio Cerezo Arevalo, en Mayo de 1987 se publican los Estatutos de la Asociación Liga del Consumidor.

En el año de 1995 se emite el Acuerdo Gubernativo # 425-95 por el que se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y con posterioridad el Acuerdo Ministerial # 250-95 que contiene el Reglamento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; esto es lo que a grandes rasgos a la fecha encontramos en Guatemala en relación a la defensa de los derechos del consumidor y lo cual no se aplica en su totalidad, por ello consideramos que son normas vigentes no positivas.

El Decreto 1-85 se emitió el 14 de Enero de 1985 y se publicó el 15 de Septiembre de 1985, el Acuerdo Gubernativo # 48-85 se emitió el 25 de Enero de 1985 y se publicó el 30 de Enero de 1985, y con fecha de 10 de

Junio de 1986 es presentado a la honorable Corte de Constitucionalidad el "RECURSO EXTRAORDINARIO DE INCONSTITUCIONALIDAD CONTRA NORMAS JURIDICAS DEL DECRETO LEY 1-85 (LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR) Y DEL REGLAMENTO A LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (Acuerdo Gubernativo número 48-85)", aduciendo lo siguiente:

a) Que la Constitución Política de la República de Guatemala tiene inspiración eminentemente humanista o personalista, con base en la declaración que pronunciaron los diputados a la Asamblea Nacional Constituyente que dice: "Invocando el nombre de Dios, nosotros los representantes del pueblo, electos libre y democráticamente, reunidos en Asamblea Nacional Constituyente, con el fin de organizar jurídica y políticamente al Estado, reconociendo a la familia como génesis primario y fundamental de los valores espirituales y morales de la sociedad y, al Estado como responsable de la promoción del Bien Común de la consolidación del régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz". También hacen referencia al artículo 1o. y 2o. de la Constitución como una fundamentación filosófica de la Carta Magna.

Además que la Constitución tiene su fundamentación filosófica, también reconoce el principio de Prevalencia Constitucional y se fundamenta en los artículos siguientes: Artículo 44 párrafo 3o. de la Constitución que dice: "Serán nulas ipso iure las leyes y disposiciones

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

gubernativas o de cualquier otro orden que disminuyan, restrinjan o tergiversen los decretos que la Constitución garantiza". El artículo 175 párrafo 1o. de la Constitución establece: "Ninguna ley podrá contrariar las disposiciones de la Constitución, las leyes que violen o tergiversen los mandatos constitucionales son nulas ipso jure. El principio mencionado también lo encontramos en los artículos 3o, 114 y 115 de la Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad que textualmente dicen: Artículo 3o. "Supremacía de la Constitución: La Constitución prevalece sobre cualquier ley o tratado. No obstante, en materia de Derechos Humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala prevalecen sobre el derecho interno". Artículo 114. "Jerarquía de las Leyes: Los tribunales de justicia observarán siempre el principio de que la Constitución prevalece sobre cualquier ley y tratado internacional, sin perjuicio de que en materia de derechos humanos prevalecen los tratados y convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala". Y el artículo 115 dice: "Nulidad de las leyes y disposiciones Inconstitucionales: Serán nulas de pleno derecho las leyes y las disposiciones gubernativas o de cualquier otro orden que regulen el ejercicio de los derechos que la Constitución garantiza, si los violan, disminuyen, restringen o tergiversan. Ninguna ley podrá contrariar las disposiciones de la Constitución. Las leyes que violen o tergiversen las normas constitucionales son nulas de pleno derecho".

Dentro de la Acción de Inconstitucionalidad se señala los aspectos técnico-jurídico del Decreto Ley 1-85 que violan o tergiversan, según el interponente, normas constitucionales, como por ejemplo:

- a) La garantía Constitucional del Debido Proceso, artículo 12 de la Constitución;
  - b) La garantía Constitucional de Presunción de Inocencia, artículo 14, párrafo 1o. de la Constitución;
  - c) La garantía Constitucional de Protección al Sindicado, artículo 13 párrafo 2o. de la Constitución;
  - d) De la violación al Principio de Independencia del Poder Judicial, artículo 203 de la Constitución;
  - e) De la violación a la garantía Constitucional de Protección al Derecho de Propiedad contemplado en el artículo 41 de la Constitución;
  - f) De la violación a la garantía Constitucional de Inviolabilidad de Correspondencia, documentos y libros, artículo 24 párrafos 1o. y 2o. de la Constitución;
  - g) De la violación a la garantía Constitucional del Derecho de Petición, contemplado en el artículo 28 párrafo 3o. de la Constitución;
  - h) De las restricciones a las funciones del presidente, artículo 183 inciso "r" de la Constitución;
  - i) De la violación a la garantía Constitucional de Propiedad Privada, estipulada en el artículo 39 de la Constitución;
-

j) De la violación al proceso de Formación de la Ley, artículo 171 inciso "a" y artículo 180 de la Constitución; y

k) De la violación a la garantía constitucional de libertad de industria, comercio y de trabajo, contemplado en los artículos 2o. y 43 de la Constitución.

Lo que pretende el interponente a través de la interposición de la Acción de Inconstitucionalidad, es dejar sin efecto las leyes citadas en perjuicio de los consumidores y favoreciendo así al sector empresarial y productor del país.

En el transcurso del trámite de la Acción de Inconstitucionalidad, se confiere audiencia al Ministerio Público y al Ministerio de Economía, el primero la evacúa aduciendo que no existe caso de inconstitucionalidad, puesto que jurídicamente no resulta posible poner en contraste la Constitución vigente con una ley que fuera puesta en vigencia y surtiera efectos antes de que la misma constitución fuera siquiera elaborada.

Otro de los argumentos utilizados en la defensa de la Ley de Protección al Consumidor y su respectivo reglamento por parte del Ministerio Público, es la manera anti-técnica en que se denomina al planteamiento de la inconstitucionalidad, ya que el interponente denomina a su formulación Recurso Extraordinario de Inconstitucionalidad y de acuerdo a la ley vigente debería ser denominado Planteamiento o Ejercicio de la Acción de Inconstitucionalidad.

En resumen ,lo que el Ministerio Público pretendía era que la Corte de Constitucionalidad al resolver declarara sin lugar la Acción de Inconstitucionalidad, para beneficio de los consumidores.

Por su parte, el Ministerio de Economía no evacúa la audiencia que le fuera conferida en el tiempo legal y comparece de manera extemporánea, con escrito de fecha 31 de Julio de 1986, en el cual se limita a la consideración de tres aspectos importantes a saber:

- a) El absurdo de invocar la inconstitucionalidad de preceptos legales que ya están derogados;
- b) La doctrina personalista en relación a la Constitución Política de la República de Guatemala; y
- c) El análisis de la facultad que tiene la autoridad administrativa para imponer sanciones expresamente determinadas en ley por infracciones de carácter administrativo, sin invadir las funciones del órgano jurisdiccional.

#### DEROGACION DE LAS LEYES:

El artículo 5o. de la Ley del Organismo Judicial establece que: "Las leyes se derogan por leyes posteriores:

- a) Por declaración expresa de las últimas;
- b) Parcialmente por incompatibilidad de disposiciones contenidas en nuevas leyes con las precedentes;
- c) Totalmente, porque la nueva ley regule, por completo, la materia considerada por la ley anterior; y

d) Total o parcialmente por declaración de inconstitucionalidad, dictada en sentencia firme por la Corte de Constitucionalidad.

#### CONCEPCION PERSONALISTA O HUMANISTA:

La Ley de Protección al Consumidor no niega la teoría personalista sino al contrario, la confirma en cuanto definiendo a miles de individuos, individualmente considerados, de la voracidad de un individuo especulador; que el Decreto Ley 1-85 no atenta contra la libertad de empresa ni contradice preceptos constitucionales, puesto que se fundamenta en motivaciones sociales y de indiscutible interés nacional; y que defender a los infractores so pretexto de una pretendida inconstitucionalidad, es asumir la justificación de lo ilícito, porque dicha ley no es aplicable al comerciante o productor honrado que acata responsablemente sus disposiciones, sino al traficante inescrupuloso que las viola abusando en su provecho de las necesidades del individuo consumidor.

La Corte de Constitucionalidad al resolver la Acción de Inconstitucionalidad resolvió:

a) El Decreto Ley # 1-85, Ley de Protección al Consumidor y el Acuerdo Gubernativo # 48-85, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, no contrarían el espíritu ni el texto de la Constitución Política de la

República de Guatemala, en cuanto a su finalidad de garantía de los legítimos intereses económicos de consumidores y usuarios.

b) La indicada ley y su reglamento en forma parcial y solamente en los aspectos de orden procesal se encuentran en disconformidad con la Constitución.

La Corte de Constitucionalidad declara:

a) Con lugar la Acción de Inconstitucionalidad en cuanto a las disposiciones siguientes: Artículo 5o. párrafo 1o. artículos 6o. y 7o. del Decreto Ley # 1-85; y artículos 18 - 19 - 20 - del Acuerdo Gubernativo 48-85, los que se encuentran en disconformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala; y

b) Sin lugar la Acción de Inconstitucionalidad en cuanto al resto de las disposiciones denunciadas, las que no contravienen a la Constitución.

En la presente investigación se ha comentado acerca de los Derechos y la Protección al Consumidor en la legislación Guatemalteca, cuya vigilancia corresponde al Estado por medio de los diferentes ministerios, y de manera específica al Ministerio de Economía, el que la realiza vía Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

El Decreto Ley # 1-85 fue emitido en un gobierno de facto. Al analizar el trasfondo histórico del Decreto Ley # 1-85 se observa que fue emitido en el gobierno del General Oscar Humberto Mejía Víctores quien condujo el Estado durante los años de 1983 a 1986; por la naturaleza de

dicho gobierno sui géneris, se reunieron en una sola persona las facultades tanto legislativas como ejecutivas.

Este Decreto Ley por su naturaleza es de tendencia económica, se emitió como una respuesta a la inmoderada y constante alza en los precios de los productos y servicios esenciales o de consumo popular. En la época de la emisión de dicho Decreto, en el país se manifestaba una inmoderada alza de precios en los productos y servicios esenciales, la situación del Estado era precaria y considerando que el Estado debe perseguir objetivos generales y permanentes se emitió el Decreto en mención, y en uno de sus considerandos se afirma que es urgente dictar las medidas apropiadas para controlar y evitar el alza inmoderada que se ha producido en los productos y servicios esenciales para grandes sectores de la población del país y que afecta seriamente la economía familiar.

A continuación se hará un análisis de las normas contenidas en el decreto ley tantas veces citado, introduciendo además los comentarios pertinentes y haciendo referencia a las disposiciones reglamentarias que coadyuvan en la aplicación de la ley.

El artículo 1o. de la Ley de Protección al Consumidor se refiere a su objeto, que es de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país; así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes.

En el artículo 2o. se establece lo relacionado con el ámbito de aplicación de la ley. Ámbito se refiere al lugar de influencia que tendrá una ley al momento de que ésta inicie su vigencia, así hablamos de ámbito espacial - personal - temporal. El ámbito espacial se refiere a la aplicación de la ley en lo terrestre, marítimo y aéreo, o sea un espacio determinado, en el caso que nos ocupa, el ámbito espacial es todo el territorio nacional. En la citada ley se señala expresamente, en qué tipo de actos serán aplicadas sus disposiciones a las personas que infrinjan la misma.

El artículo 3o. con sus 11 numerales, establece los delitos económicos o delitos especiales, delitos especiales por estar contemplados en una ley que no es el Código Penal. Se denominan leyes especiales no sólo por la peculiaridad de su contenido sino por apartarse de algunos de los códigos o textos fundamentales del ordenamiento jurídico del país, es decir, que existen dentro de dichas leyes delitos y su correspondiente sanción, que son materia del derecho penal.

El numeral 1o. dice que es delito económico el alza de precios en los productos que se encuentren regulados o se regulen por el Estado. El alza de precios es un fenómeno de carácter económico, y son aquellos aumentos generales o parciales en los productos o servicios esenciales, con ánimo de lucro, realizados por los comerciantes, productores, proveedores, empresarios e intermediarios y que van en perjuicio de los consumidores. El artículo 15 del Reglamento de la ley establece las comisiones reguladores

de precios que funcionarán en cada uno de los ministerios de estado y serán las encargadas de realizar las investigaciones que sean necesarias para que la autoridad competente fije o modifique los precios máximos de venta de los productos y servicios.

En el numeral 2o. se establece que también es delito económico el incremento inmoderado en los precios de los productos esenciales, y el reglamento, en su artículo 9o., define que es el incremento inmoderado de los precios al estipular que es cuando el comerciante, los intermediarios o el productor, sin mediar circunstancia que lo justifique, los aumenta de manera tal que revele ánimo de lucro desmedido o aprovechamiento de la demanda circunstancial para obtener ganancias excesivas.

En el numeral 3o. del mencionado artículo, se hace mención a otro delito económico como lo es el incremento no autorizado de tarifas, cuotas o precios de servicios públicos. Es el Estado el responsable de la prestación de los servicios públicos, pero cuando este por circunstancias ajenas a él, no tiene la capacidad económica ni cuenta con el personal adecuado para la prestación del mismo, lo delega en personas individuales o colectivas a través de concesiones, pero el Estado se reserva el derecho de adoptar medidas coercitivas que a veces significan variaciones en la explotación del servicio, pero que son necesarias para proteger la seguridad y el orden público. En la Constitución, en el artículo 120 se desarrolla la facultad que tiene el Estado de intervenir a las empresas que prestan servicios públicos,

cuando se obstaculizare su funcionamiento; el artículo 34 del Código Municipal regula lo relacionado con la intervención de servicios públicos municipales. Las tarifas, cuotas o precios a que se refiere el numeral 3o., son establecidas de manera conjunta algunas veces y de manera arbitraria otras, es aquí cuando las tarifas, cuotas o precios se establecen de manera arbitraria y sin mediar autorización por parte del órgano competente, que los prestadores del servicio público incurrir en ese ilícito penal. El numeral 4o. establece que delito económico es el acaparamiento, desabastecimiento o la negativa a vender productos esenciales, con el fin de provocar alza en los precios o escasez artificial de dichos productos en el mercado interno y como un complemento a la ley el reglamento en los artículos 8o. 10o. 11o. define lo que es acaparamiento, desabastecimiento y la negativa a vender.

El delito económico enunciado en el numeral 5o. de la ley, se tipifica con la realización de aquellos hechos o acciones de proveedores, comerciantes e intermediarios que tengan como fin cambiar la naturaleza, lo permanente e invariable en los productos y servicios, en el presente caso sería alterar el peso, medida o calidad de los mismos. Con respecto al delito económico regulado en el inciso 6o. el cual tiene como fin inducir a los consumidores a creer y tener por cierto lo que no es, es decir, que el proveedor, comerciante e intermediario ofrecen al público consumidor determinado producto, haciendo creer que cumple con los requisitos

12o. y 203o. de la Constitución, se da un vacío porque con la reforma de la justicia penal en el país resulta difícil castigar a los comerciantes inescrupulosos.

Lo relacionado con la inspección, fiscalización y control se establece en el artículo 8o. de la Ley de Protección al Consumidor, el que estipula que el Ministerio de Economía y los demás Ministerios de Estado y/o sus dependencias son las encargadas de realizar dicha actividad en defensa de los consumidores. Al desarrollar un análisis de los conceptos anteriores tenemos: Que inspección se refiere a tener el cuidado de velar por una cosa, en tal sentido los encargados de tal actividad tienen que velar por que los precios de los productos y servicios esenciales no sufran aumentos y no sobre pasen el fijado por la ley y como efecto inmediato se da la protección al consumidor. Los conceptos de inspección, fiscalización y control son sinónimos, y para establecer dicha sinonimia utilizamos las siguientes definiciones: Fiscalización, acción o efecto de fiscalizar y estipula que es uno de los innumerables sinónimos y de los más adecuados casi siempre para eliminar el anglogalicismo de control. Controlar es comprobar, examinar, inspeccionar, fiscalizar, revisar e intervenir.

En el segundo párrafo del artículo citado se regula que todas aquellas quejas o denuncias interpuestas en el interior de la República corresponde investigarlas a las municipalidades dentro de su jurisdicción,

debiendo elevar , un informe detallado de todo lo actuado al ministerio que corresponda.

El artículo 9o. establece que todas aquellas personas que realicen función de fiscalización tienen la calidad de agente de la autoridad, que es aquella persona que por función administrativa tiene a su cargo el mantenimiento del orden público y la seguridad de personas y cosas.

Aquellas personas que realicen las actividades de inspección, fiscalización y control tendrán la calidad de un agente de autoridad y podrán en el cumplimiento de su función solicitar el auxilio de la fuerza pública (artículos 9o. y 10o. de la ley).

La obligación de informar establecida en el artículo 11o. de la ley de Protección al Consumidor, es un vínculo legal, necesario e indispensable que obliga a las empresas o establecimientos lucrativos de cualquier tipo, a brindar información sin requerimiento alguno de todo lo concerniente a sus compras, existencias, ventas o cualquier otra transacción de productos esenciales, o de uso o de consumo ordinario, sin definir dicha ley qué debe entenderse por productos esenciales, así como los precios de compra y venta. Al respecto el reglamento establece que el Ministerio de Estado y/o dependencias competentes, establecerán periódicamente los precios máximos de venta en el mercado interno y que para la fijación de ellos deberá tomar en cuenta los intereses de los consumidores o usuarios, así como de productores e intermediarios y que estos deben mantener a la

vista del público consumidor la lista de precios máximos de venta y colocar en el envase de los mismos una etiqueta con el precio de venta.

Esto tiene que ser así, pues si las autoridades competentes no pudieran requerir dicha información y revisar tales documentos y libros, cómo podría saberse que las empresas de esa índole cumplen con la ley; todas las empresas o establecimientos, personas jurídicas o individuales que nieguen dicha información serán sancionadas conforme a la ley de la materia ya que estarían realizando el supuesto establecido en la ley con respecto a los delitos económicos y de manera específica el artículo 3o. inciso 9o. que establece: Es delito económico, todo acto que implique negativa a proporcionar la información a que se refiere el artículo en mención.

El artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor faculta al Estado para que en casos de necesidad pública, pueda por medio de sus órganos competentes, sustituir o reemplazar de manera parcial o total a aquellos productores, proveedores, comerciantes e intermediarios que proveen de productos y servicios esenciales a los consumidores y quienes buscando satisfacer intereses personales y un desmedido ánimo de lucro, llevan a la población, casi siempre a la de menos recursos económicos a situaciones precarias, debido a que con sus actos y acciones provocan escasez, carestía excesiva de productos o artículos indispensables para el sostenimiento de la población. Es en este tipo de situaciones que el Estado

como garante del bien común, protector de la persona y de la familia, acude al llamado popular, por medio de los órganos competentes y con una función de comercialización, podrá adquirir en el país o importarlos en cantidad necesaria, sin llenar los requisitos de licitación pública y de cotización que establece la ley, lo que se observa con los depósitos de granos básicos y las farmacias estatales entre otros.

Para iniciar el comentario del artículo 13o. de la ley definiremos el término Intervención y se dice que es el nombramiento de un delegado del Organismo Ejecutivo, para que subsane faltas y reprima abusos realizados por sociedades, entidades, empresas, establecimientos o negocios que incurran en los delitos económicos enunciados en el artículo 3o. incisos 7o. 8o. 10o. de esta ley. La intervención es un derecho o potestad que tiene el Estado, por medio de la cual ejercerá un control a las sociedades, entidades, empresas, establecimientos o negocios que se dediquen al expendio de productos y servicios esenciales y lo realiza con base a lo estipulado en el artículo 120 de la Constitución Política de la República de Guatemala. En cuanto a esta potestad que tiene el Estado, diremos que en la actualidad muy pocas veces se ejecuta, pues dentro del mercado de consumo interno los productos y servicios esenciales sufren constantes alzas inmoderadas en sus precios, no cumplen con los requisitos de calidad y cantidad, su peso y medida también se ve afectado, sin que el Estado ejerza dicha facultad.

---

Para dar inicio con el comentario del artículo 14o. de la Ley de Protección al Consumidor, en lo concerniente a la reglamentación exponemos lo siguiente: Que el reglamento es un conjunto de normas jurídicas de carácter abstracto e impersonal que expide el Poder Ejecutivo en una facultad propia y que tiene por objeto facilitar la aplicación de las leyes expedidas por el Poder Legislativo. La doctrina al respecto hace mención de diversas clases de reglamentos, clasificándolos de varios puntos de vista como son: a) Desde su ámbito espacial de validez; b) Desde el punto de vista de su fuente; c) Desde el punto de vista de su jerarquía; y d) Desde el punto de vista de sus sanciones. etc. De la anterior clasificación para efectos del presente análisis, interesa la que se refiere al punto de vista de su jerarquía, ya que nuestro ordenamiento jurídico ubica a los reglamentos en el tercer lugar, los cuales complementan y desarrollan a las leyes ordinarias como en el presente caso.

El artículo 14o. de la Ley de Protección al Consumidor regula, entonces, lo relativo con el reglamento específico de esa ley y se establece que se ha emitido por conducto del Ministerio de Economía, o ese y los demás Ministerios de Estado a quienes también compete la aplicación de la ley para asuntos complementarios.

En el reglamento debe establecerse, por ordenarlo así la ley, lo siguiente:

- "a) La regulación de precios que en todo caso, se determinará tomando en cuenta los intereses de los consumidores, productores e intermediarios;
- b) La determinación de los casos en que se considere que existe acaparamiento o precios injustificadamente altos, según los diferentes factores y características propias de las actividades comerciales, industriales o agrícolas;
- c) Las regulaciones a que debe sujetarse la compra y venta de mercancías y servicios, nacionales o importados;
- d) Las mercancías cuya exportación estará sujeta a licencia previa; y
- e) La creación u organización de las comisiones, oficinas o servicios administrativos que sean necesarios".

El Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, contenido en Acuerdo Gubernativo # 48-85 y de fecha 25 de Enero de 1985, presentaba originalmente 24 artículos, de los que la Corte de Constitucionalidad declaró inconstitucionales tres; los artículos se reparten en siete capítulos, el primero Regulación de Precios, el segundo Definiciones Necesarias, el que sigue Compra Venta de Mercancías, el cuarto regula lo concerniente a Licencias de Exportación, el capítulo quinto contempla lo relacionado con las Comisiones Reguladoras de Precios, el penúltimo desarrolla Disposiciones concernientes a Sanciones y en el séptimo y último capítulo se incluyen las Disposiciones Finales. Con respecto a la vigencia de la ley, diremos que durante sus once años de vigencia, ha tenido poca o casi nada

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

de aplicación en el medio y que a la fecha resulta inoperante porque las necesidades de ayer no son las necesidades de hoy, y el derecho en esta materia ha evolucionado a pasos agigantados tanto a nivel nacional como internacional, por lo que se considera la creación de una nueva ley que se ajuste a las necesidades actuales o en su caso introducir reformas substanciales a la ya existente en la que los beneficiados directamente serán los consumidores.

Independientemente a lo señalado con antelación hemos de dejar asentado que en nuestro medio el consumidor no está siendo protegido adecuadamente, cuestión que no se superará con la emisión de más leyes o reformas a las actuales, pues es forzoso aunar esfuerzos, tanto institucionales como individuales, en relaciones verticales como horizontales, y de toda índole para que mediante campañas educativas y de información a la población se les brinde la asistencia que se requiere para garantizar el respeto de sus derechos, pero también es menester que las autoridades ejecutivas y judiciales se compenetren del problema e impongan con rigor las sanciones que procedan en contra de aquellas personas que con afán desmedido de ganancia, mediante el ardid y el engaño se aprovechan de los consumidores, que somos prácticamente todos los seres humanos.

## CONCLUSIONES

1- Con la presente investigación se estableció que en el ordenamiento jurídico guatemalteco, existen normas de protección al consumidor, que se encuentran dispersas dentro del ordenamiento jurídico, además de existir una ley específica, la que no tiene la positividad necesaria para hacer efectiva la protección al consumidor.

2- Los consumidores tienen el derecho de exigir el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, denunciando por vía telefónica, por escrito o personalmente ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, cualquier anomalía que observe en el incumplimiento de las relaciones que surjan con motivo de transacciones de adquisición de bienes o servicios esenciales, así como cualquier violación a la ley realizada por aquellos proveedores, comerciantes, industriales o empresarios que por tal de lograr sus propósitos no ven los intereses de las demás personas, consumidores o usuarios.

3- La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe de desarrollar y coordinar programas y guías de información, orientación y educación a los consumidores de todo el territorio nacional, para que contribuyan a mejorar los hábitos de consumo y así obtener una mejor condición de vida.

4- Uno de los propósitos por los cuales fue creada la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es para la difusión de los derechos y deberes de los consumidores, por cualquier medio de comunicación, con el propósito de hacer llegar tal información a la mayor parte de la población, para fomentar entre ellos la organización, con el fin de crear una fuerte y permanente red de consumidores, para que asuman la posición que les corresponde en una economía de consumo.

5- Actualmente no existen dentro del mercado nacional los listados de precios máximos de venta para consumo interno, de consiguiente los comerciantes, empresarios e industriales establecen los precios que a ellos más les conviene, sin que se les pueda aplicar las sanciones establecidas dentro de la ley por defectos de técnica en la elaboración de la misma.

6- Al declarar la Corte de Constitucionalidad inconstitucional el primer párrafo del artículo 5o. de la Ley de Protección al Consumidor, se limita severamente la capacidad de los órganos administrativos para fiscalizar adecuadamente a los productores de bienes, prestadores de servicio y a los intermediarios entre ellos, en sus relaciones con los consumidores y beneficiarios.

7- El tema de Protección al Consumidor comprende varios aspectos, entre los que se destacan los relacionados con divulgar sus derechos que aparecen normados a nivel Constitucional y ordinario, crear organizaciones de defensa grupal e impulsar programas educativos por medio de los que se prepare de mejor forma a los consumidores.

8- Consumidor es aquella persona física o jurídica que adquiere bienes y requiere servicios, que toma sus decisiones en base al mejor precio en igualdad de condiciones y que es fundamental para el sostenimiento de una economía de libre mercado.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## BIBLIOGRAFIA

- 1- Profesor V. Láptev. DERECHO ECONOMICO.  
Editorial Progreso. Moscú.
- 2- Andrés Serra Rojas. DERECHO ECONOMICO.  
Editorial Porrúa S.A.
- 3- Von Mises, Ludwing, LIBERALISMO, Editorial Francisco Marroquín,  
Guatemala.
- 4- Von Mises, Ludwing, EL MERCADO, Publicaciones de la Universidad  
Francisco Marroquin. Guatemala 1987.
- 5- Hayek, Friederich A. LA FATAL ARROGANCIA, Editorial Francisco  
Marroquin, Guatemala.
- 6- Gutiérrez Falla, Laureano F. EL CONSUMIDOR Y LA CLIENTELA  
Monografía, publicación en Anuario de Derecho Comercial  
Montevideo, Uruguay, escrito en Tegucigalpa, Honduras, 1994.
- 7- Ayau Cordón, Manuel F. EL PROCESO ECONOMICO  
Editorial Diana. México 1994.
- 8- Carl Mc. Daniel Jr. CURSO DE MERCADOTECNIA  
Editorial, Harper & Row Latinoamericana.

- 26- Parlamento Centro Américo, Consumers International. Comisión de Derechos Humanos. Proyecto de Ley de Protección al Consumidor Presentado por el Congreso de la República de Guatemala.
- 27- Constitución Política de la República de Guatemala.
- 28- Código Penal, Decreto # 17-73 del Congreso.
- 29- Código de Salud Decreto # 45-79 del Congreso.
- 30- Decreto Ley # 1-85, LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.
- 31- Acuerdo Gubernativo # 48-85, REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.
- 32- Decreto # 58-87 del Congreso, Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos Esenciales.
- 33- Acuerdo Gubernativo # 425-95, Guatemala 4 de Septiembre de 1995.
- 34- Acuerdo Ministerial # 250-95, Guatemala, 10 de Octubre de 1995.
- 35- Estatutos de la Asociación Liga del Consumidor Acuerdo Gubernativo # 367-87. Guatemala, 29 de Mayo de 1987.