

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**ANÁLISIS DE LAS SANCIONES IMPUESTAS POR LA DIACO A LOS
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE HAN COMETIDO
INFRACCIONES EN CONTRA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

KAREN IBETH DEL CID MORALES

GUATEMALA, JUNIO DE 2007.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**ANÁLISIS DE LAS SANCIONES IMPUESTAS POR LA DIACO A LOS
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE HAN COMETIDO
INFRACCIONES EN CONTRA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

KAREN IBETH DEL CID MORALES

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, junio de 2007

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO.	Lic. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
VOCAL I.	Lic. César Landelino Franco López
VOCAL II.	Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL III:	Lic. Erick Rolando Huitz Enríquez
VOCAL IV:	Br. José Domingo Rodríguez Marroquín
VOCAL V:	Br. Marco Vinicio Villatoro López
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidenta: Licda. Marisol Morales Chew

Vocal: Lic. Jaime Ernesto Hernández Zamora

Secretario: Lic. Héctor Manfredo Maldonado

Segunda Fase:

Presidenta: Licda. Patricia Eugenia Cervantes Chacón

Vocal: Licda. Angela Aída Solares Fernández

Secretario: Lic. Marco Tulio Melini Minera

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de la tesis de licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

BUFETE JURIDICO
3ª. Ave. 13-62, zona 1 Ciudad de Guatemala
Lic. Edgar Armindo Castillo Ayala
Abogado y Notario

Guatemala, 26 de febrero de 2007.

Licenciado
Marco Tulio Castillo Lutín
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Guatemala

Atento saludo, Licenciado Lutín. .

En cumplimiento al nombramiento en mi recaído, procedí a asesorar el trabajo de Tesis de la estudiante **KAREN IBETH DEL CID MORALES**, intitulado **ANÁLISIS DE LAS SANCIONES IMPUESTAS POR LA DIACO A LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE HAN COMETIDO INFRACCIONES EN CONTRA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**.

Con la estudiante Del Cid Morales sostuvimos varias sesiones de trabajo, durante las cuales le fue sugerida la bibliografía adecuada al tema, sugerencias que fueron aceptadas por la estudiante y aplicadas al trabajo de investigación señalado. El trabajo fue realizado de acuerdo al plan de investigación y se comprobó suficientemente la hipótesis.

En virtud de lo anterior el trabajo de Tesis desarrollado por la estudiante Del Cid Morales cumple con la reglamentación correspondiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y constituye esta una herramienta para colaborar con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Por lo tanto considero que el tema ha sido debidamente desarrollado y reúne los requisitos necesarios establecidos en los reglamentos correspondientes, por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE**, debiendo en consecuencia nombrar al Revisor de Tesis a efecto que el presente trabajo sea aprobado y discutido posteriormente en el Examen Público correspondiente.

Si otro particular se despide atentamente.


Lic. Edgar Armindo Castillo Ayala
Colegiado 6220

Edgar Armindo Castillo Ayala
Abogado y Notario



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, C.A.



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veintiocho de febrero de dos mil siete.

Atentamente, pase al (a la) **LICENCIADO (A) HÉCTOR ROLANDO GUEVARA GONZÁLEZ**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante **KAREN IBETH DEL CID MORALES**, Intitulado: **"ANÁLISIS DE LAS SANCIONES IMPUESTAS POR LA DIACO A LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE HAN COMETIDO INFRACCIONES EN CONTRA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS"**.

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.


LIC. MARCO TULIO CASTILLO LUJÁN
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc. Unidad de Tesis
MTCL/ech

BUFETE JURÍDICO
Avenida Reforma 7-62, zona 9
Edificio Aristos Reforma, 6to. Nivel, oficina 610
Lic. Héctor Rolando Guevara González
Abogado y Notario



Guatemala, 19 de Marzo de 2007.

Licenciado
Marco Tulio Castillo Lutín
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Guatemala



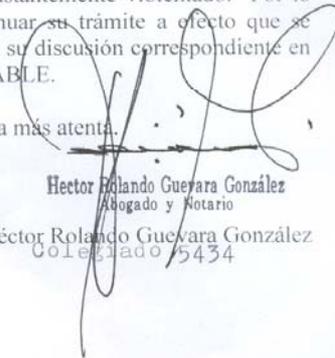
Licenciado Castillo Lutín.

De conformidad y en cumplimiento con el nombramiento emitido por esa jefatura, procedí a revisar el trabajo de tesis de la estudiante **KAREN IBETH DEL CID MORALES**, intitulado: **ANÁLISIS DE LAS SANCIONES IMPUESTAS POR LA DIACO A LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE HAN COMETIDO INFRACCIONES EN CONTRA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**.

Al revisar el trabajo pude observar que la estudiante Del Cid Morales lo desarrolló de conformidad con los requisitos establecidos dentro de los reglamentos de la facultad.

Del estudio hecho al trabajo presentado por la estudiante Del Cid Morales llego a la conclusión, que el trabajo realizado puede convertirse en un instrumento de mucha utilidad para las personas que lo consulten en virtud del tema tan importante tratado en el mismo y a la importancia del derecho del consumidor y usuario constantemente violentado. Por lo tanto el trabajo presentado por la estudiante debe continuar su trámite a efecto que se ordene la impresión del mismo y se señale día y hora para su discusión correspondiente en el Examen Público de tesis, con mi **DICTÁMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular me despido de usted de la manera más atenta.


Héctor Rolando Guevara González
Abogado y Notario
Lic. Héctor Rolando Guevara González
Colegiado 5434

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, C.A.



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y
SOCIALES. Guatemala, cuatro de mayo del año dos mil siete.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante KAREN IBETH DEL CID MORALES, Intitulado "ANÁLISIS DE LAS SANCIONES IMPUESTAS POR LA DIACO A LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE HAN COMETIDO INFRACCIONES EN CONTRA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS" Artículo 31 Y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de Tesis.-

MTCL/sllh



DEDICATORIA

A DIOS Y LA VIRGENCITA: Por ser mi padre y mi madre celestiales y por mostrarme el camino a seguir en la vida, y sobre todo, por amarme tanto.

A MIS PADRES: Augusto Del Cid Morales y María del Carmen Morales Estrada; quiero que sepan que los quiero muchísimo y les doy las gracias por haberme dado la vida y por apoyarme siempre, ya que sin ustedes yo no hubiera podido alcanzar esta meta y llegar a ser la persona que soy hoy.

A MIS HERMANAS Y
A MI PRIMA: Yadisel, Michelle y María Alejandra; que este triunfo les sirva de ejemplo y que sepan que en mí más que una hermana, tienen a una amiga que las quiere mucho.

A MI NOVIO: Harry, por haber llegado a mí vida, por compartir conmigo tristezas y alegrías, por apoyarme siempre y por todo el amor que me da.

A MIS AMIGOS: Por haberlos conocido y aprender con ellos el verdadero valor de la amistad y especialmente a; Julio, Jorge Luis, Juan Carlos, Oscar, Hugo, Luis Estuardo, David, Ángel, Franklin, Dinora, Corina, Lucky, Mónica y Javier.

- A MIS ABUELOS: Justo Morales y Manuel Del Cid; que descansen en paz; y mis abuelitas Alejandra Estrada Bonilla y Milagro Morales por ser un ejemplo de mujer a seguir.
- A MIS TIOS Y PRIMOS: Por estar siempre a mi lado y por todo el cariño que me dan.
- A LOS LICENCIADOS: Luis Polanco Gil, Luis Efraín Guzmán, Marco Tulio Melini, Estuardo Castellanos Venegas, Javier Romero del Valle, Héctor Guevara, especialmente, a los licenciados Edgar Armindo Castillo Ayala, Arnoldo Pinto Morales, Avidán Ortiz Orellana y Giovanni Orellana; por creer en mi, por brindarme todo su apoyo y por todos los conocimientos que adquirí de ellos.
- A: La gloriosa y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; por ser el lugar donde llevé a cabo mi formación profesional universitaria y así poder lograr alcanzar una de mis tantas metas trazadas.

ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor y Usuario.....	1
1.1 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.....	1
1.2 Misión y Visión.....	2
1.3 Derechos del consumidor protegidos por la DIACO.....	2
1.4 Objetivo general de la DIACO.....	2
1.5 Objetivos específicos de la DIACO.....	3
1.6 Atribuciones que se le asignan a la DIACO.....	3
1.7 Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor.....	5
1.8 Departamento de Servicios al Consumidor.....	5
1.9 Departamento de Verificación y Vigilancia.....	5
1.10 Departamento Jurídico.....	5
1.11 Departamento de Informática.....	5
1.12 Departamento Administrativo.....	6
1.13 Historia de la protección al consumidor en Guatemala.....	6
1.14 Organizaciones de defensa de consumidores.....	10
1.14.1 Pasos a seguir para crear una organización de consumidores y usuarios.....	11
1.14.2 Organizaciones guatemaltecas para la protección de consumidores y usuarios.....	13

CAPÍTULO II

2. Consumidor y usuario.....	21
2.1 Antecedentes.....	21
2.2 Consumidor.....	22
2.3 Usuario.....	23
2.4 Protección al consumidor y usuario en el derecho privado (derecho comparado).....	24

	Pág.
2.5 Protección del consumidor y usuario en derecho mercantil.....	28
2.6 Derechos del consumidor en la contratación mercantil.....	29
2.6.1 Contratos de adhesión.....	29
2.7 Los derechos humanos y el derecho del consumidor.....	37
2.8 Personas frente a las cuales se protege al consumidor y usuario.....	39
2.9 Derechos del consumidor.....	40
2.9.1 Derechos reconocidos por la Comunidad Europea.....	42
2.9.2 Derechos de los consumidores reconocidos por las Organizaciones de Naciones Unidas	46
2.10 La relación que se da entre el consumidor y los monopolios y como ésta los afecta.....	47
2.10.1 Clases de monopolio.....	49
2.11 Día Mundial del Consumidor.....	50
2.12 Procuraduría del Consumidor y Usuario.....	51
2.13 Protección al consumidor en la legislación guatemalteca.....	53
2.13.1 Constitución Política de la República de Guatemala.....	53
2.13.2 Código Civil, Decreto Ley 106.....	55
2.13.3 Código de Comercio, Decreto 2-70.....	55
2.13.4 Código Penal, Decreto 17-73.....	55
2.13.5 Código de Salud, Decreto 90-97.....	56
2.13.6 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2006.....	57

CAPÍTULO III

3. Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	59
3.1 Antecedentes.....	59
3.2 Aspectos relevantes de la ley.....	59

CAPÍTULO IV

4. Sanciones en infracciones.....	71
4.1 Definición de infracción.....	71
4.2 Clases de infracciones.....	73
4.3 Definición de sanción.....	74
4.4 Clases de sanciones.....	77
4.5 Infracciones y sanciones reguladas por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	77
4.6 Procedimientos administrativos para solución de conflictos.....	81
4.6.1 Arreglo directo o conciliatorio entre las partes.....	85
4.6.2 Arbitraje de consumo.....	82
4.6.3 Procedimiento administrativo.....	83

CAPÍTULO V

5. Análisis de las denuncias de infracciones y aplicación de las sanciones por la DIACO.....	85
5.1 Casos de infracciones cometidas por proveedores de bienes y Servicios que han sido denunciadas a la DIACO.....	85
5.2 Procedimientos que se llevan a cabo en la DIACO para la resolución de quejas que hacen los consumidores y usuarios.....	94
5.3 Análisis de las sanciones que la DIACO le ha dado a los casos de las quejas que se registraron en el año 2005 por diferentes servicios prestados.....	95
5.4 Aplicación de las sanciones que se regulan en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	98

5.5 Casos de reincidencias por parte de proveedores que han cometido infracciones y que han sido registradas en la DIACO.....	100
5.6 Análisis acerca de las infracciones y casos de reincidencias que se Han registrado en la DIACO durante el año 2004,2005,2006.....	100
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	107

INTRODUCCIÓN

Con la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario a través de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, surgió el control sobre los proveedores de bienes y servicios, así como la clasificación de los actos que constituyen faltas o infracciones en contra de éstos, y los mecanismos a utilizar para la aplicación de una sanción a los infractores. Con respecto a esta ley y a la institución encargada de velar por su cumplimiento surgen las interrogantes: ¿De qué forma se puede lograr disminuir las infracciones que se cometen en contra de los consumidores y usuarios? ¿Actualmente las sanciones que se aplican, son suficientes para que los infractores no vuelvan a cometer infracciones? En esa virtud se realizó un estudio que permitió analizar de qué manera se aplican las sanciones a los infractores y si estas sanciones aplicadas son efectivas para que no se vuelvan a cometer infracciones.

Es por ello, que para responder a dichas preguntas se partió de saber qué es el deber jurídico y qué aplicación tiene al tema a tratar. Deber jurídico es toda aquella conducta que una persona está obligada a realizar y a observar. Al momento de que alguna persona cumpla o deje de cumplir con una conducta catalogada como obligatoria, se hace acreedora de una sanción, la cual debe servir para prevenir futuras conductas que no se encuentran permitidas y que dichas sanciones a imponer van a tener establecido un procedimiento específico para su aplicación.

El presente trabajo consiste en un estudio acerca de todas las denuncias por infracciones cometidas en contra de los consumidores y usuarios por parte de proveedores de bienes y servicios; el seguimiento que se le ha dado a estas denuncias, así como también establecer cuántas de estas infracciones han sido realmente sancionadas y cumplidas a la vez y verificar si no se han registrado casos de reincidencias y qué sanciones se aplican en estos casos. Con dicho estudio se estableció que los procedimientos y sanciones que actualmente aplica la DIACO para los infractores, son poco efectivos, así como el control que se ejerce sobre ellos, y se propone que a través del reglamento de la ley, se aclare la laguna en la cual actualmente se encuentran

los que aplican la ley con respecto a las sanciones y de esta manera evitar el aumento de las denuncias que se tiene conocimiento en contra de los proveedores de bienes y servicios que cometen infracción en contra de los consumidores y usuarios.

El estudio se llevó a cabo en la Ciudad de Guatemala, en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para investigar cuántas y qué sanciones fueron impuestas a los infractores durante el año dos mil cinco, y se logró llegar a la conclusión que, la forma para que disminuyan las denuncias formuladas por los consumidores y usuarios de bienes y servicios, es que la dirección cuente con más recursos financieros para poder llevar a cabo los procedimientos administrativos correspondientes para darle seguimiento a las quejas recibidas, y así aplicar la sanción correspondiente que no consista únicamente en multa, porque actualmente es la que se aplica y, por lo tanto, los proveedores únicamente cumplen con la obligación de pagar, pero de igual manera siguen cometiendo infracciones, situación que sería distinta si la aplicación de las otras sanciones que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se pusieran en práctica y las empresas cuiden la forma en que prestan los bienes y servicios

En el marco teórico se pretende describir el argumento teórico de lo que es una infracción y qué sanción debe aplicarse, así como lo que procede en casos de reincidencia según, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

El número de denuncias que recibió en la DIACO en el año 2005 fue de 3,565, las cuales fueron investigadas y resueltas a través de los procedimientos de mediación, conciliación, arbitraje y el procedimiento administrativo. De esas denuncias recibidas la DIACO realizó todas las diligencias necesarias para darles trámite con la cooperación de los afectados; 708 de ellas fueron sancionadas con multa y 85 llegaron a un acuerdo, del número restante algunas aún se encuentran en trámite y otras no terminaron el procedimiento correspondiente por falta de documentación de las mismas.

La violación de un derecho debe ser denunciada ante autoridad competente y posteriormente amerita una investigación. Las faltas cometidas son acreedoras de

sanciones. Cada infracción tipificada en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario tiene regulada su respectiva sanción.

En el primer capítulo del presente trabajo se menciona que el Estado, a través del Ministerio de Economía, creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, conocida por sus siglas DIACO, que es una institución gubernamental con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su reglamento, los cuales velan por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y de las obligaciones de los proveedores

Se establece en el capítulo segundo que consumidor es aquella persona que adquiere productos para satisfacerse de ellos y que los obtiene de otra llamada proveedor, quien es el que entrega los productos y presta los servicios que se le requieren a cambio de un precio; por lo tanto, ésta es una transacción que se da dentro del ámbito mercantil y existe protección para las dos partes que forman parte de estas operaciones comerciales. Se establece del estudio realizado, que existen diferentes cuerpos legales que han sido brevemente analizados, y se concluye que el consumidor tiene una protección legal, la cual debe hacerse valer por ellos mismos.

En el capítulo tercero, relacionado a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se establece que el Estado es la autoridad competente de la función coactiva de imponer sanciones, es por eso que el Congreso de la República de Guatemala, por la necesidad de proteger los derechos de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de localidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, creó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 006-2003,

Esta ley es complementaria con otras que tienen como objetivo no sólo proteger al consumidor, sino también elevar la calidad de los productos oferentes.

En el capítulo cuarto, relativo a infracciones y sanciones, se incluye un estudio acerca de lo que es una infracción, indicando que es aquella violación a lo que previamente se encuentra prohibido, ya sea por un reglamento, una ley o cualquier disposición en la cual se establezca la conducta que se prohíbe que se realice y, en caso de llevarse a cabo dicha conducta, trae consigo una consecuencia, lo cual quiere decir que es susceptible de que de alguna manera se le imponga a la persona que la realiza, un tipo de castigo por esa conducta. Dicha consecuencia puede ser equivalente a un castigo que se le impone a los proveedores que cometen infracciones en contra de los consumidores y usuarios y no observan ni respetan lo que se encuentra establecido en la ley; por lo tanto, es una sanción administrativa y ésta sólo puede ser una multa.

El capítulo quinto trata lo relacionado a las denuncias de infracciones y sanciones que ha impuesto la DIACO; se hace un análisis acerca del número de éstas, y se determina que asciende a un total de 3,565 quejas, número que se vio aumentado en comparación a las recibidas en el año 2004 siendo estas 1,785 y reducido en comparación a las 4,118 recibidas en el año 2006. Para la resolución de las mismas se llevaron a cabo los procedimientos administrativos de los cuales se habla en el inicio de la introducción y se aplicó únicamente la sanción de multa, siendo ésta, a consideración de la DIACO, la más susceptible de ser aplicada, ya que las demás que se encuentran reguladas en la ley no tienen aplicación debido a la falta de recursos financieros.

En la elaboración del presente trabajo se utilizó el método deductivo, a través del cual se pudieron obtener propiedades singulares a partir de las propiedades generales. En este caso aplicado al tema investigado, el método deductivo fue utilizado para investigar todas las denuncias por infracciones en general que recibió la DIACO y así poder llegar a estudiar los casos concretos que fueron investigados y debidamente sancionados.

Por otra parte, se utilizó el método jurídico, a través del cual se pudo hacer un estudio de la ley específica que se estudió en la presente investigación, siendo, esta la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y otras relacionadas con la materia.

En lo referente a las técnicas de investigación se aplicaron los porcentajes y estadísticas, en las cuales se utilizó el tipo de muestreo aleatorio o probabilística, de las infracciones de que se tuvieron conocimiento y fueron sancionadas, así como los casos de reincidencia que se conocieron y también entrevista que se hizo a las autoridades de la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al consumidor y usuario, y a las Organizaciones de consumidores.

De esta misma manera, se pusieron en práctica las técnicas bibliográficas y documentales, con el fin de ejecutar una de las partes del proceso de la investigación, es decir, la que permitió recopilar y seleccionar adecuadamente el material de referencia.

CAPÍTULO I

1. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

1.1 Qué es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una institución gubernamental con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su reglamento, los cuales velan por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y de las obligaciones de los proveedores

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente la DIACO tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores y usuarios.

El Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Ley 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, habiendo sido publicado en el Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entro en vigencia el 26 de marzo del 2003. El objeto de la Ley es promover divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

El 10 de diciembre del 2003 se público el Acuerdo Gubernativo 777-2003 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario entrando en vigencia el 22 de diciembre de 2003. Su objetivo es desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la Ley.

1.2 Misión y visión

La DIACO tiene como misión educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones y como visión que los consumidores guatemaltecos conozcan y ejerzan sus derechos de consumidores y usuarios.

1.3 Derechos del consumidor protegidos por la DIACO

La Diaco como la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios reconoce como tales los siguientes:

- Derecho a la protección de su vida, salud y seguridad en el consumo.
- Derecho a la libre elección del bien o servicio.
- Derecho a la libre contratación
- Derecho a la protección de su vida, salud y seguridad en el consumo.
- Derecho a la reparación, resarcimiento, devolución de dinero, cambio del bien o compensación por el proveedor responsable de los daños o perjuicios
- Derecho de asociarse y constituir entidades no lucrativas de consumidores
- Derecho de recibir educación sobre sus derechos y la forma de exigir su cumplimiento
- Derecho a utilizar el libro de quejas o el medio autorizado por la Diaco, para anotar sus inconformidades

1.4 Objetivo general de la DIACO

La Dirección de Atención y Asistencia del consumidor y usuarios como institución encargada de velar por los derechos de los mismos tiene como objetivo general asistir a todos los consumidores y usuarios en todos sus intereses y

derechos en sus relaciones comerciales, así como también a los proveedores y prestadores de servicios.

1.5 Objetivos específicos de la DIACO

Esta institución tiene como fin procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor.

Debe atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

1.6 Atribuciones que se le asignan a la DIACO

- a. Deberá velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. Esto quiere decir que la DIACO debe desempeñar un papel imparcial dentro de los conflictos que surjan entre consumidores, usuarios y proveedores.
- b. Promover programas educativos que permitan la capacitación para orientar al consumidor y usuario; así mismos, asesorarlos. Esta atribución se refiere a que la DIACO tiene la obligación de difundir ante la población consumidora por cualquier medio todos los derechos que tienen como tales y educarlos en cuanto a la forma en que pueden hacerlos valer y ante qué órganos pueden acudir. Es decir inculcarles la cultura del consumidor.
- c. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la Ley y publicar los resultados. Esta atribución es un poco difícil de llevar a cabo porque no se especifica el medio a través del cual se hará dicha publicación. Actualmente si los consumidores ingresan a la página en Internet de la DIACO puede acceder a esta información, pero el inconveniente es que nos todos tienen

- esta facilidad para consultarlas, por lo que se considera que en ese sentido la dirección no está cumpliendo a cabalidad con esa atribución.
- d. Llevará el registro de las organizaciones de consumidores y cuando sea posible de los proveedores de determinados productos o servicios. En cuanto a ésta atribución la DIACO no ha podido cumplirla debido a que existen algunas organizaciones que no se encuentran inscritas en la DIACO debido a todos los trámites anteriores que deben realizar, los cuales se han vuelto un poco lentos y por eso estas organizaciones no han podido ser inscritas.
- e. La DIACO deberá establecer dependencias para cubrir las diferentes áreas del país y esto de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias. El problema con el cual se enfrenta la dirección para cumplir con esta atribución es que no existe suficiente fondo monetario para poder llevarlo a cabo aunque se cuenta con las mejores intenciones para hacerlo.

Actualmente las dependencias con que cuenta la DIACO para llevar a cabo sus atribuciones a nivel nacional son:

- Villa Nueva y se encuentra a cargo de Byron González.
- Jutiapa, ubicada en el Edificio de la Policía Nacional, planta baja.
- Zacapa, ubicada en la 4ª calle y 5ª ave. Zona 1.
- Izabal, ubicada en la 14 calle y 3ª. Ave. edificio Cruz Roja.
- Quiché, ubicada en la 1ª. Ave. Y 3ª. Calle zona 1.
- Petén, ubicada en la Isla Flores, edificio de Gobernación Departamental.
- Alta Verapaz, ubicada en la 6ª. Calle 1ª ave. Zona 4.
- Quetzaltenango, ubicado en la 13 ave. 5-19 zona 1, edificio de Gobernación Departamental.
- Suchitepequez, ubicada en el edificio de Gobernación Departamental.
- Huehuetenango, ubicada en el edificio de Gobernación Departamental.

1.7 Departamento de Promoción y Asesoría del Consumidor

Es el encargado de coordinar la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores.

1.8 Departamento de Servicios al Consumidor

Recibe y diligencia las reclamaciones que se presenten por los consumidores o usuarios por situaciones que afecten a sus derechos e intereses. Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basado en los principios de equidad y justicia mediante conciliación.

1.9 Departamento de Verificación y Vigilancia

Verifica la información recibida al presentarse una reclamación o denuncia, realiza investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo requeridas por COGUANOR y por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.

1.10 Departamento Jurídico

Tiene a su cargo la interpretación y aplicación de la Ley y su Reglamento a cada caso concreto con fundamento en las pruebas respectivas y establece el procedimiento jurídico pertinente; revisa los contratos de adhesión presentados ante la DIACO mediante análisis jurídico, así como las solicitudes de registro de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, aprueba las solicitudes para utilizar medios alternativos del libro de quejas, emitiendo las resoluciones de autorización respectivas, notifica las resoluciones que deban ser del conocimiento de los interesados. Se encarga también de revisar los textos de los convenios de

cooperación interinstitucional, asesora a la Dirección y a los departamentos en el ámbito de su competencia, según las atribuciones que establece la Ley.

1.11 Departamento de Informática

El departamento de informática de la DIACO, tiene la función de implementar herramientas de trabajo que automaticen los servicios que se ofrecen a los consumidores, usuarios y proveedores por parte de la institución, y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la dirección. El departamento para realizar sus actividades se divide en cuatro áreas específicas que son las siguientes:

- Área administrativa
- Área de soporte técnico
- Área de redes y software
- Área de programación y weblines

1.12 Departamento Administrativo

El objetivo principal de este departamento es planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos administrativos, de almacén, servicios generales de mantenimiento de instalaciones y vehículos, así como el recurso humano de la Dirección.

1.13 Historia de la protección al consumidor en Guatemala

A raíz del establecimiento de un Gobierno Constitucional y creyendo necesario reestructurar las instituciones, se dispuso a través del Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo que en su artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho ministerio.

- **Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos:**

Creada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto No. 90 Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

- **Oficina de Estabilización Económica:**

En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; por lo que se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida por que su estructura no era viable para los recursos de la nación.

- **Dirección General de la Economía Nacional:**

Creada por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, debido a que en el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la oficina anterior, por esta razón se suprimió para crear la Dirección General de la Economía Nacional; dándole las atribuciones que correspondía a la oficina suprimida.

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual quedó de todo lo relativo a controles de ese tipo.

- **Dirección General de Comercio Industrial y Controles**

En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por Acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su reglamento interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.

- **Departamento Administrativo de Economía y Trabajo**

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la oficina que se cancelaba.

Un año después debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones, estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

- **Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos:**

Creada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto No. 90 Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

- **Oficina de Estabilización Económica:**

En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; por lo que se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida por que su estructura no era viable para los recursos de la nación.

- **Dirección General de la Economía Nacional:**

Creada por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, debido a que en el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la oficina anterior, por esta razón se suprimió para crear la Dirección General de la Economía Nacional; dándole las atribuciones que correspondía a la oficina suprimida.

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual quedó de todo lo relativo a controles de ese tipo.

- **Dirección General de Comercio Industrial y Controles:**

En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por Acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su reglamento interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.

- **Departamento Administrativo de Economía y Trabajo:**

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la Oficina que se cancelaba.

Un año después debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones, estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados

1.14 Organizaciones de defensa de consumidores

Las Organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin fines de lucro, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, establecidos en la Ley y especialmente en el Decreto 006-2003 del Congreso de la República y en su respectivo reglamento. Estas deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención al Consumidor y con lo cual adquieren su personalidad jurídica propia y distinta de las de sus asociados individualmente considerados para realizar sus fines y serán representadas por la persona u órgano que designen sus estatutos y reglamentos:

1.14.1 Pasos a seguir para crear una organización de consumidores y usuarios

Asociarse un mínimo de siete personas, mayores de edad, en el libre ejercicio de sus derechos de civiles, sin interés personal directo o indirecto con proveedores.

- Nombre de la asociación (no fundación), actividad sin fines de lucro, su objeto deberá ser observando lo que para el efecto establecen los artículos 6 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Creación y constitución de conformidad con la Ley, mediante escritura pública, faccionada por notario hábil.
- 7 Personas integran la Junta Directiva
 - Presidente
 - Vicepresidente
 - Secretario
 - Tesorero
 - 3 Vocales
- Faccionar acta de nombramiento del representante legal.
- Inscribir la asociación en el Registro Civil de la Municipalidad donde tenga su domicilio.
- Inscribir la asociación ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) para efectos de la exoneración de Impuestos y habilitación de libros contables.
- Inscribir la asociación ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dentro de los 15 días, después de inscrita en el Registro Civil, presentando para el efecto:
 - Primer testimonio de escritura constitutiva
 - Copia de estatutos y reglamentos internos y cualquier modificación ampliación que se les hubiere hecho a los mismos.

- Certificación de inscripción de la asociación en el Registro Civil.
- Copia completa de la cedula de vecindad del representante legal
- Certificación del acta en la que conste el nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Civil

Como toda asociación éstas deben de constituirse teniendo fines determinados a cumplir. Entre los de las asociaciones de consumidores se pueden mencionar los siguientes:

- a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de la ley y sus regulaciones complementarias.
- c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren convenientemente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando lo requieran.
- d) Estudiar, proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- e) Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.

- f) Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- g) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- h) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- i) Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios. En los estudios sobre controles de calidad se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

Prohibiciones para las organizaciones de consumidores y usuarios.

- a) Tener fines lucrativos.
- b) Percibir ayudas, do naciones y subvenciones de los proveedores.
- c) Realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades establecidas en sus estatutos y en la Ley.
- d) Ejercer fines distintos a los establecidos en la Ley.

1.14.2 Organizaciones guatemaltecas para la protección a los consumidores y usuarios

Liga del consumidor (LIDECON).

La presidenta y representante legal es la señora Josefina de Trabano. Esta organización se encuentra constituida en la 15 Calle A 11-75 zo-

na 1 de la ciudad de Guatemala departamento de Guatemala. Teléfonos: 22382674 238 2674. E-mail: info.lidecon@guatemala.com .

Centro de Defensa al Consumidor y Usuario (CDC)

Su director es el señor Isaías Ramírez.

Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor (INDECOM)

Su representante legal es el señor Duncan Antonio Talomé García. Esta organización se encuentra constituida en la 9ª. Avenida 1-31 de la zona 1, de la ciudad de Guatemala departamento de Guatemala. Teléfonos 22320066 57089505.

Asociación Civil de Abogados y Profesionales por la Protección del Consumidor (AGROCONSUMIDOR)

Su representante legal es la Abogada y Notaria María De Los Ángeles Araujo Bohr. Esta organización se encuentra constituida en la 7ª. Avenida 12-33 zona 9, Oficina 5C, quinto nivel, Edificio Etisa, Ciudad de Guatemala departamento de Guatemala. . Teléfonos 23317821 23317589.

Asociación para la Protección de Consumidores de Productos de Consumo Humano.

Su representante legal es el señor Carlos Emilio Quintanilla Rodríguez. Esta organización se encuentra constituida en la Avenida Reforma 10-00, zona 9 Edificio Condominio, apartamento número 7"A", ciudad de Guatemala departamento de Guatemala. Teléfono: 23853989.

Asociación Civil de Organismo Internacional Consultivo para Comercio con Justicia y Consumo Responsable. (COTCORE)

Esta se encuentra ubicada en la Calzada Roosevelt, 33-47 de la zona 7 Edificio Ilumina, 8º. Nivel, oficina 804 y su representante legal es Norma Patricia García Guerrero. Teléfono: 22384971 y 22323266.

Asociación de Corredores de Seguros y Fianzas

Su representante legal es Héctor René Tercero Soto y se encuentra ubicada en la 3ª. Ave. 11-09 de la zona 9, 3er. Nivel en la ciudad de Guatemala. Teléfono: 23347673 y 22327115.

Asociación de Usuarios de Transporte Urbano y Extra-urbano (AUTUE)

Su representante legal es el Licenciado Edgar Enrique Guerra Fernández y se encuentra ubicada en la 8ª. Ave 14-11 de la zona 1, ciudad de Guatemala. Teléfono: 55558629.

Asociación Nacional para la Protección y Defensoría del Consumidor y Usuario (Defensoría del Consumidor)

De las organizaciones mencionadas anteriormente, se realizó un estudio a la que ha sido creada más recientemente:

Asociación Nacional para la Protección y Defensoría del Consumidor y Usuario (Defensoría del Consumidor)

La Defensoría del Consumidor nace en el mes de mayo de dos mil seis, cuando un grupo de guatemaltecos, preocupados por la situación de vulnerabilidad en que se encuentran los consumidores y usuarios en Guatemala, frente a los atropellos y abusos de parte de proveedores de bienes y servicios, deciden constituir la Asociación Nacional para la Protección y Defensoría del Consumidor y Usuario, la cual puede ser conocida también como la "Defensoría del Consumidor".

Se trata de una asociación civil, sin finalidad de lucro, con personería patrimonial y gobierno propio, apolítica y sin distinción de raza, ni credo, constituida por personas de la sociedad guatemalteca en general, organizadas con la finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios de conformidad con lo que se dispone en la Constitución Política de la República de Guatemala, El Decreto Número ciento seis (106), Código Civil Guatemalteco, el Decreto Número cero dos guión dos mil tres (02-2003), Ley de Organizaciones No Gubernamentales Para el Desarrollo, el Decreto número cero seis guión dos mil tres (006-2003) Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por las resoluciones y reglamentos aprobados por sus Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias, Junta Directiva y su régimen estatutario. Aunque aun no han sido legalmente reconocidos, la Defensoría del Consumidor está luchando por su inscripción desde el mes de mayo de dos mil seis.

Los objetivos de La Asociación son:

- a) Diseñar, elaborar e impulsar planes, medidas, políticas y acciones orientadas al estudio, mejoramiento, promoción, protección y defensa de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios en la República de Guatemala.
- b) Coadyuvar mediante el desarrollo de sus objetivos, fines y actividades, en la realización del bien común y la protección de la persona y la familia.

Finalidades de la Asociación:

Dado que la misma Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece las finalidades de las asociaciones de consumidores, se establecieron las siguientes:

Son finalidades de la asociación, las siguientes:

1. Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios
2. Difundir el contenido de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y sus regulaciones complementarias.
3. Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que considere conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.
4. Brindarles asesoría a los consumidores y usuarios, cuando estos la requieran.
5. Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
6. Efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo
7. Representar a los asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
8. Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
9. Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
10. Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
11. Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios. En los

estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

Actividades de la asociación:

Sin menoscabo de otras que se puedan implementar para el efectivo desarrollo de sus finalidades, la asociación podrá implementar las siguientes actividades:

- Diseñar e impulsar nuevas normativas y reformas a las disposiciones legales vigentes, orientadas a mejorar la regulación y protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
- Realizar monitoreos periódicos en establecimientos públicos y privados, así como en los distintos medios de comunicación social, a nivel nacional, para verificar el respeto a los derechos de los consumidores y usuarios.
- Diseñar y ejecutar planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo, así como políticas y actividades para la expansión y el desarrollo de la asociación, en toda la República de Guatemala.
- Promover las acciones administrativas y legales que correspondan, dentro del marco de las leyes nacionales y de conformidad con los objetivos y finalidades de la asociación, cuando sean necesarias, para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios,
- Elaborar y difundir pronunciamientos públicos y acciones legales, ante la promoción o entrada en vigencia de cualquier acción, política, norma o disposición de entidades públicas o privadas, que a nivel local o nacional, puedan afectar los derechos de los consumidores y usuarios.

- Promover y participar activamente, en actividades a nivel nacional e internacional, para compartir experiencias, promover colaboración o apoyo financiero, con instituciones que tengan objetivos y finalidades similares a los de la asociación.
- Gestionar financiamiento a nivel nacional e internacional, para la realización de planes y proyectos tendientes a la consecución de los objetivos, fines, políticas, acciones, actividades y planes de trabajo de la asociación.
- Impulsar la incorporación y participación activa de la asociación, en las instancias nacionales e internacionales que le permita la Ley, donde se diseñen, discutan o promuevan, planes, medidas, políticas, normas y acciones orientadas al estudio, mejoramiento, promoción, protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
- Promover una sana y permanente política de relaciones públicas con periodistas y medios de comunicación social, a nivel nacional e internacional.

Cumplir a cabalidad con todas las disposiciones legales que rigen el funcionamiento de las Asociaciones civiles, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y las demás leyes de la República de Guatemala.

- Adquirir y administrar los activos que requiera la asociación, para su pleno desarrollo y eficaz funcionamiento.
- Diseñar e implementar todos los reglamentos internos que sean necesarios para su eficaz administración, desarrollo de objetivos, finalidades y la prestación de los servicios.
- Crear, administrar o subvencionar instituciones, establecimientos, obras sociales y actividades comerciales que sin ánimo de lucro contribuyan a mejorar su funcionamiento y sean de utilidad común para sus miembros y/o beneficiarios.

En general, todas aquellas que no estén reñidas con sus objetivos esenciales y finalidades, ni con las leyes de Guatemala.

La Defensoría del Consumidor para poder prestar un mejor servicio a los consumidores y usuarios a creado una página virtual bajo el nombre de www.consumidorquate.com con las cual los consumidores pueden obtener ayuda de una manera más ágil y rápida.

Esta fue creada con el objeto de apoyar solidariamente el trabajo que la Asociación Nacional para la Protección y Defensoría del Consumidor tiene previsto impulsar en la defensa de los derechos de los consumidores. La administración de la misma está a cargo de RACSI, Representaciones, Asesorías, Consultorías y Servicios Integrados y los contenidos de la misma no reflejan el sentir de la Defensoría del Consumidor. Consumidorquate.com fue puesta al servicio del público, desde el 19 de noviembre de 2006.

CAPÍTULO II

2. Consumidor y Usuario

2.1 Antecedentes

A través de la evolución y desarrollo de la humanidad, el hombre por su misma necesidad ha ido produciendo y buscando diferentes medios para la satisfacción de sus necesidades, esto se ve desde el tiempo del hombre primitivo cuando el hombre de las cavernas saciaba sus necesidades a través de la caza y la pesca. A través de los tiempos las necesidades de los hombres no se satisfacían solamente con sus métodos primitivos, sino que hubo la necesidad de la producción y el intercambio de productos de unos hombres y otros lo cual se lleva a cabo a través de lo que se llama trueque, es aquí cuando va surgiendo la evolución del comercio, la cual se expande por todo el mundo, y de ahí nace la preocupación por la protección del consumidor. Si nos remontamos a la época del Derecho Romano podemos encontrar algunos antecedentes de esta figura, pero en Roma existía lo que se le denominaba Derecho Privado (Ius Civil), que era el conjunto de normas jurídicas que regulaban toda la relación de orden privado, y en algunos contratos se protegía a la parte más débil, pero no puede decirse que precisamente esta parte fuera el consumidor.

La protección de los consumidores viene desde los procesos económicos de producción y distribución con lo cual surgió la llamada sociedad de consumo, esta tuvo su origen en los Estados Unidos de América en el año 1928, es cuando surge la organización llamada Consumer Union (Unión de Consumidores, esta fue creada por un economista y un ingeniero que trabajaban en la American Bureau of Standard. Esta organización se dedicaba a llevar a cabo pruebas o test sobre consumo. Luego en 1947 surgió otra organización en Europa, esta recibe el nombre de Forbrugeradet, y es la primera organización privada de consumidores, posteriormente en Europa Occidental surgieron otras organizaciones similares para la protección de los derechos de los consumidores, y para tratar de

ayudarlos se hacen las propuestas de Ley y se instituyen entes gubernamentales, los cuales difieren entre país y país por lo que la conciencia en cuanto al consumo varía de un Estado a otro. Más tarde en 1962 en Estados Unidos, el Presidente John F. Kennedy a través de la declaración de los derechos del consumidor, abrió el camino a la protección del mismo, entre los derechos que estos gozaban, estaban el de la seguridad, a ser informados, a una compensación y a elegir. Es aquí cuando surge la preocupación de que el consumidor está en una posición menos ventajosa que el proveedor al momento de realizar las transacciones en el mercado debido a la libertad de empresa y elección, producto de la expansión del comercio.

Como anteriormente se menciona surge una sociedad de consumo, pero se afirma que el punto de partida de esta fue la Revolución Liberal Burguesa porque es aquí cuando surge la producción de bienes servicios en cantidades tan grandes que se empezaron a producir en fábricas y comercios que dependía de la protección, crédito y seguridad además del apoyo por parte del Estado, con todo esto surge la concepción liberal de la teoría llamada "Laissez Faire, que aboga por la ausencia de intervención estatal en la economía y donde los precios se fijan por el mecanismo de la oferta y la demanda y donde los agentes económicos buscan sus propios beneficios, propiciarán el beneficio de la economía nacional y establecerán un precio de equilibrio en condiciones de competencia"¹

2.2 Consumidor

Acerca del consumidor existen varias definiciones; Von Mises define consumidor como: "Genéricamente cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir, y aniquilar). Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza".²

¹ Hernández Andrade, Jorge Fidel. **Apuntes para el curso de introducción a la economía**. Pág. 83

² Von Moisés, Ludwin **El mercadeo publicaciones de la UFM**. Pág. 35

Ghestin define consumidor así: “Persona que, para sus necesidades personales, no profesionales, deviene parte en un contrato de adquisición de bienes y servicios”.³

El Diccionario Larousse define al consumidor como: “Dícese del que compra las mercancías y las utiliza”⁴

En el aspecto legal existe una definición del consumidor en la Ley de Protección al Consumidor Usuario, Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 3 literal c y se define así: “Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

Nuestra definición queda de la siguiente manera: “Consumidor de toda aquella persona que se aprovecha de los productos, mercancías y servicios que alcancen a satisfacer sus necesidades a cambio de pagar un precio justo por los mismos y que los recibe de otra persona llamada proveedor.

2.3 Usuario

Se dice que usuario es: “El que usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio”.⁵

“Dícese del que tiene derecho de usar hasta cierto punto de la cosa ajena. El que usa habitualmente una acosa”.⁶

“Que usa algo ordinariamente. Derecho titular del derecho real de uso”⁷

³ De León, Saulo. **Ob. Cit.** Pág. 15 y 16.

⁴ Librairie Larousse, **Larousse ilustrado** Pág. 266

⁵ Ossorio, Manuel, **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**, Pág. 770

⁶ García Pelayo, Ramón y Gross, **Pequeño Larousse**, Pág. 921

⁷ Thema Equipo Editorial S.A., **Diccionario Enciclopédico Rezza Color**, Pág. 1032

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece en el Artículo 3 inciso k) que es “Toda persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado”.

Nuestra definición dice que usuario es toda aquella persona que utiliza servicios que otra persona llamada proveedor le presta para satisfacer sus necesidades, ya sea pagando un precio o no por ellos.

2.4 Protección al consumidor y usuario en el Derecho Privado (Derecho Comparado)

Según el derecho comparado, para que se pueda da una verdadera protección al consumidor y usuario, ésta se puede dividir en tres ramas principales que son combinadas entre sí: la rama ejecutiva, la rama jurisdiccional y por último la vía legislativa.

A continuación se desarrolla cada una de estas ramas

En primer lugar se encuadra la rama ejecutiva: Esta protege al consumidor y usuario a través de los diferentes contratos que se dan en el ámbito mercantil, como los contratos de seguro, los contratos para la comercialización y emisión de acciones o bonos, etc.; y es a través de esta vía que el Estado puede intervenir en la revisión de dichos contratos y verificar las condiciones que se están imponiendo evitando que se viole el respectivo derecho de los consumidores y usuarios.

La crítica que el autor Jaime Alberto Arrubla Paucar hace es que: “la efectividad de esta vía para la solución de la situación de desequilibrio que presentan estos contratos, por las influencias de orden político que puedan presentarse, además de que sería imputable al Estado, sería de grave perjuicio

para el desarrollo económico de un país, la revisión de todos los contratos estándares que se realizan en un determinado conglomerado social”.⁸

En segundo lugar se encuentra la rama jurisdiccional, a través de la cual se lleva un control de los contratos estándares pero la protección del consumidor y usuario puede ser llevada a cabo desde dos puntos de vista, uno a través de la existencia de un régimen jurídico contractual propio y el otro desde la interpretación clásica en la cual ésta protección se da, de igual manera para ambos contratantes lo cual se lleva a cabo por los principios generales, como el de buena fe, lo cual hace tratarlos en una forma equitativa.

Con el principio de Buena Fe se ha logrado conseguir que al momento de que en un contrato existan cláusulas abusivas o que pongan en desventaja a uno de los contratantes, éstas sean eliminadas por la petición que haga la parte que se está viendo afectada. Como un ejemplo de eso se puede tomar un caso del tribunal alemán⁹, el cual consistía en que un depositante interpuso una demanda en razón de que algunos artículos depositados sufrieron destrucción y otros fueron robados, y argumentaba que a pesar de la cláusula de condiciones generales del contrato era responsable el depositario (almacén general de depósito) cuando él o sus representantes habían incurrido en culpa por tratarse de un contrato estándar, ésta cláusula del contrato era irreconciliable con el principio de buena fe y al respecto el tribunal se pronunció así: “Una cláusula de un contrato estándar que modifica la carga de la prueba no puede considerarse equitativa si el que lleva el *onus probandi* debe probar circunstancias que están dentro de la esfera de influencia de la parte que impuso la nueva regla, porque el resultado de muchos procesos de este tipo (depósito) depende de la carga de la prueba”¹⁰.

⁸ Jaime Alberto Arrubla Paucar. **Contratos mercantiles, Tomo II**. Medellín Colombia 1998. Pág.81

⁹ De 7 de febrero de 1969. **El bundesgerichtshof**. Pág. 41

¹⁰ **Ibid.**

Por otra parte en Francia aplica un principio diferente para resolver estas controversias, el cual consiste en el principio de vicios del consentimiento, particularmente el error. Esta teoría se vio reflejada en un contrato en el cual a pesar de que existían las cláusulas bajo las cuales se realizaría el contrato, estas no fueron debidamente explicadas a uno de los contratantes y por lo tanto al llevarse a cabo el objeto del contrato este resultaba perjudicial y la corte francesa La Court de Lyon anuló el contrato por error a favor del demandante¹¹.

Los franceses también aplican el principio de que las condiciones meramente potestativas a favor del deudor no son válidas para anular ciertas cláusulas del contrato estándar, para frustrar la cláusula del contrato de suministro que establecía que el proveedor no se comprometía ni por la mora ni por el envío de las mercancías.¹²

Otro caso que cabe mencionar es el que fue conocido por la Corte Suprema de New Jersey en 1960, en este se discutía el tema de la letra menuda que es colocada en ciertos contratos. El caso se trata de la venta de un automóvil a través de un contrato de adhesión donde existía una cláusula limitando la garantía prevista en la Ley, y estaba escrita en el reverso del contrato en letra muy pequeña. Lo que resolvió la corte es este contrato fue que a pesar de que la letra de dicha cláusula era más pequeña que la del resto del contrato, las partes de antemano tienen la oportunidad de leerlo completo y que por el principio de autonomía de la voluntad de las partes, estas deciden y aceptan o no el contrato.

El problema de la vía jurisdiccional radica en que existen varios criterios acerca de la contratación y los principios que se deben observar a favor de los contratantes lo cual es resultado de la interpretación y la actualización del derecho en la época en que se esté llevando a cabo el contrato.

¹¹ **Ibid.**

¹² **Ibid.**

La tercera rama es la Vía legislativa a través de la cual se han llevado a cabo reformas legales para realizarse este tipo de contratos. Analizando en el derecho comparado en Italia, el código de 1942 le dedica tres artículos a este tema, el legislador italiano hace una exposición en particular en los artículos 1341, 1342 y 1370 los cuales establecen que: “La necesidad de asegurar la uniformidad del contenido de todas las relaciones de idéntica naturaleza para una determinación exacta del área que le es inherente; la dificultad que se opone a los tratos precontractuales con los clientes, a los cuales no podrían atender más que agentes y productores carentes de legitimidad para contratar; la exigencia de simplificar la organización y la gestión de las empresas induce a los empresarios a preestablecer módulos cuyo texto no puede ser discutido por el cliente, si el cliente no quiere renunciar al negocio en cuestión. Semejante método de conclusión de contrato no debe retenerse ilegítimo, solamente porque no haya lugar a tratos y debates sobre las cláusulas, constriñendo a aceptar preordenados. La realidad económica actúa también sobre una rápida conclusión de los negocios, que es condición de una aceleración del fenómeno productivo; a esta exigencia se sacrifica la necesidad de libertad de tratos precontractuales, que ocasionaría obstáculos con frecuencia insuperables. Pero la práctica de los contratos por adhesión ha dado lugar a abusos en los casos en que los esquemas preestablecidos contienen cláusulas que ponen a los clientes a merced del empresario. La jurisprudencia ha reaccionado como ha podido contra dichos abusos, alargando unas veces el concepto de ilicitud y otras veces afirmando la falta de consentimiento sobre algunos pactos onerosos, basándose en el hecho de que éstos han escapado a la atención del adherente, ya que estaban estampados en caracteres microscópicos. Los artículos 1341 y 1342 pretenden eliminar cualquier abuso, ante todo dando eficacia jurídica solamente a las condiciones generales que al momento de la conclusión del contrato había conocido o debía conocer (1341.1); en segundo lugar, declarando nula las cláusulas de particular gravedad, cuando sobre las mismas no se hayan llamado específicamente su atención (1341.2 y 1342.2). Así mismo el artículo 1370

establece Las cláusulas insertas en las condiciones general o en formularios dispuestos por uno de los contratantes se interpretarán, en caso de duda, a favor del otro”, tampoco aporta solución pues dicha interpretación es solamente en caso de duda, manteniéndose en el esquema clásico.

Además de Italia, el tema de las condiciones generales de la contratación y de las cláusulas abusivas se ha legislado en países como Alemania (1976) Israel (1964, Suecia (1971), Inglaterra (1977). En la legislación guatemalteca específicamente en la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 3 inciso d) regula lo que es el contrato de adhesión y lo define así: “Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar”, pero para protección de los consumidores y usuarios en esta clase de contratos la misma Ley establece los procedimientos que se llevan a cabo para la resolución de dichos conflictos, estos son: el arreglo directo conciliatorio entre las partes, el arbitraje de consumo y el procedimientos administrativos, temas que serán desarrollados a los largo de este trabajo.

2.5 Protección del consumidor y usuario en derecho mercantil

Se ha visto que las relaciones comerciales han ido evolucionado a través de los tiempos, en la época antigua se puede observar que no se daba una protección a consumidor y usuario ya que las relaciones comerciales se realizaban únicamente entre los que se dedicaban a esa profesión, el comercio. Posteriormente en el siglo XX con el surgimiento de las marcas, nombres comerciales, competencia desleal, etc., surge la protección al consumidor y usuario y se regula las operaciones que son llevadas a cabo por las empresas dedicadas al comercio, de este modo se da la intervención estatal lo cual es a nivel internaciones con lo cual se controla el acceso de empresas en determinados sectores de la actividad económica.

2.6 Derechos del consumidor en la contratación mercantil.

Es a través del derecho privado que se le da una protección a los derechos de los consumidores y específicamente a través de la contratación. El tema de las cláusulas abusivas y de las condiciones generales, en aspectos como el de prestación, cumplimiento o responsabilidad en el contrato, son el centro de la problemática de la protección al consumidor que se presenta en esta materia.

2.6.1 Contratos de adhesión

- **Historia de los contratos de adhesión:**

Los contratos de adhesión empezaron a nombrarse por primera vez en 1901 por Seleilles, pero aún todavía no se podía definir que tipo de contrato era este. Este tipo de contrato en ese entonces fue discutido muy ampliamente e incluso se le dio otras denominaciones como, contratos estándar, contratos de condiciones generales, contratos tipo, contratos reglamentos o contratos autorregulatorios.

Como bien sabemos, en toda contratación deben existir dos partes, o sea que deben ser bilaterales, pero cuando surgieron este tipo de contratos la discusión consistía en que si éstos era actos o hechos unilaterales. Respecto a esto surgió una tesis ecléctica para explicar su naturaleza jurídica.

La primera postura de esta tesis establecía que estas relaciones obligatorias que surgían, se parecían a las obligaciones que surgían de contratos forzosos, pero que no tiene su causa en un contrato sino en un acto de soberanía estatal. La segunda postura utiliza la noción de relaciones contractuales de hecho, estableciendo que son relaciones

jurídicas iguales a las contractuales pero sin que lleguen a constituir un verdadero contrato.

Ya sea que se adopte una u otra postura este tipo de contratados debe de diferenciarse de los llamados contratos preestipulados, en los cuales participan ambas partes en la elaboración y discusión del mismo ejerciendo su libertad contractual, en cambio en los contratos de adhesión únicamente una de las partes es la que pone las condiciones y la otra simplemente se adhiere a ellas.

Respecto a estos contratos existen diferentes opiniones de estudiosos de la materia. El autor Jaime Alberto Arrubla Paucar cita a Saleilles diciendo que: “Indudablemente hay contratos de contratos. Existen unos pretendidos contratos que no tienen de tales más que el nombre, y cuya construcción jurídica aún está por hacer; se les podría llamar a falta de otra denominación más adecuada, contratos de adhesión, en los cuales se da un predominio exclusivo de la voluntad de una de las partes no ya sólo a un individuo sino a una colectividad determinada, y que se vincula por anticipado, unilateralmente, salvo la adhesión de quienes deseen aceptar su *lex contractus* y entrar a formar parte de este acuerdo ya creado por sí mismo”.¹³ También cita a Messineo quien define: “El contrato por adhesión como aquel en que las cláusulas son dispuestas por uno de los futuros contratantes de manera que el otro no puede modificarlas ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas”.¹⁴

Le Pera opina al respecto: “En sentido estricto, contrato de adhesión parece implicar la idea de un convenio entre una parte que, por una razón

¹³ Jaime Alberto Arrubla Paucar. **Ob. Cit.** Pág. 70

¹⁴ **Ibid.** Pág. 71.

jurídica o de hecho, posee un a posición de clara superioridad respecto de la otra”¹⁵

Para García Amigó contrato de adhesión se entiende “ Por condiciones generales de los contratos, designamos la serie de cláusulas formuladas preventivamente en forma general y abstracta de vistas a la celebración de una serie indefinida de contratos que al ser aceptada por las partes pasan a regular la relación contractual que aquéllas deseen crear, estableciendo su contenido normativo y, por efecto reflejo, el contenido obligacional subjetivo, sin que por otro lado coincidan con normas legales o consuetudinarias.”¹⁶

El concepto de Federico de Castro y Bravo, establece que: “Bastará a nuestro objeto decir que se designan, como tales condiciones, a los conjuntos de reglas que un particular (empresario, grupo o rama de industriales o comerciantes) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones de propone a celebrar”. ¹⁷

Para hablar de contratación, se debe hacer referencia primero a lo que es el negocio jurídico, el cual consiste en la declaración de voluntad de una o más personas que se comprometen a crear, modificar y extinguir derechos y obligaciones.

Manuel Ossorio lo define así: “El negocio jurídico es todo acto voluntario y lícito realizado de conformidad con una norma jurídica que tenga por finalidad directa y específica crear, conservar, modificar,

¹⁵ Le Pera. **Cuestiones de derecho comercial moderno**. Astrea. Buenos Aires 1974. Pág. 271

¹⁶ García Amigó, M. **Condiciones generales de los contratos**. Revista de Derecho Privado. Madrid 1969.

¹⁷ De Castro, Federico y Bravo. **Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes**. Civita. Madrid. 1985. Pág. 12.

transferir o extinguir derechos y obligaciones dentro de la esfera del derecho privado”.¹⁸

Existen ciertos elementos para que éste sea válido tal y como lo establece el Código Civil Decreto 106 en su artículo 1251 “El negocio jurídico requiere para su validez: capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, consentimiento que no adolezca de vicio y objeto lícito”. Así mismo en su artículo 1252 establece que: “La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita y resultar también de la presunción de la Ley en los casos en que ésta lo disponga expresamente.

El negocio jurídico puede ser unilateral y plurilateral. El contrato es la forma típica y plurilateral del negocio jurídico mercantil y la fuente principal de las obligaciones”.

El contrato por lo tanto es: la declaración de voluntades divergentes en que dos personas se comprometen a crear, modificar, transferir y extinguir derechos y obligaciones. El Código Civil, Decreto 106 en su artículo 1517 establece que: “Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación”, y en el artículo 1518 establece que: “Los contratos se perfeccionan con el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez. Sin embargo como este tema al que nos referimos de de contratación mercantil cabe mencionar lo que establece el artículo 671 del Código de Comercio, Decreto 2-70: “Formalidades de los contratos. Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse. Los contratos celebrados en el territorio guatemalteco y que hayan de surtir

¹⁸ Manuel Ossorio. **Ob. Cit.** Pág. 483

efectos en el mismo se extenderán en el idioma español. Se exceptúan de esta disposición los contratos que, de acuerdo con la ley, requieran formas y solemnidades especiales. “De la interpretación que se hace del artículo anterior se puede concluir en que en la contratación mercantil existe libertad de forma para realizarla y que las partes únicamente están sujetas a lo pactado entre ellas siempre y cuando no se este violación ningún derecho de cada una de ellas y se esté cumpliendo debidamente con las obligaciones contraídas.

Dentro de la contratación mercantil existen los llamados contratos de adhesión a los cuales el Código de Comercio, Decreto 2-70 los denomina contratos mediante formularios y establece que: “Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas:

- Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario.
- Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato.
- Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto.

El Código Civil, Decreto 1096 respecto a este tipo de contratos en su artículo 1520 establece que: “Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas. “Contrato de Adhesión. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actual la persona o empresa que hace la

oferta incurriendo en responsabilidad en caso contrato. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuestas". El objeto de indicar lo que establece el Código de Comercio y el Código Civil acerca de estos contratos es establecer que existen similitudes entre ellos como lo que establece que para que se puedan llevar este tipo recontratos, previamente deben estar autorizados por la autoridad competente y que con contratos en la cuales una de las partes es la que impone las condiciones y la otra únicamente las acepta. Por otro lado existen diferencia entre los mismos, ya que en la contratación civil no se aceptan cláusulas adicionales mientras que en la contratación mercantil si se aceptan.

Como el tema principal del este trabajo es el consumidor, a continuación se describe lo que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 en su artículo 47 establece acerca de los contratos de adhesión: "Se entenderá por contrato de adhesión aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establecen.

- b) Establezcan incrementos de precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y están consignadas por separado en forma específica.
- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando lo le sean imputables.
- d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que puedan derivar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenado o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f) Implice renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.

Características de los contratos de adhesión:

- a) Deben constar en formularios e impresos
- b) Estar escrito en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista
- c) Si se incluye acuerdo de arbitraje debe escribirse en letras grandes y legibles la frase “ESTE CONTRATO INCLUYE ACUERDO DE ARBITRAJE”.

De acuerdo con la interpretación de este tipo de contratos, esta debe ser de acuerdo con el contenido literal de las cláusulas contenidas en el, y en caso de que existe alguna duda, éstas deben interpretarse en el sentido que favorezca más al consumidor y usuario. Si algunas de las cláusulas infringen la ley, estas se tienen como nulas ipso jure. De todos los

contratos de adhesión se debe entregar una copia a cada una de las partes que lo suscribe, y en caso de no existir ésta, el proveedor debe entregar una fotocopia al consumidor y usuario haciendo constar que ésta es fiel al original. Si no se cumple con esta formalidad, las obligaciones adquiridas en dicho contrato no pueden ser exigibles. El consumidor o usuario que hubiere celebrado este tipo de contrato puede retractarse del mismo siempre y cuando lo haga dentro del plazo de mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firme del contrato o la fecha que se hubiere celebrado.

Para que estos contratos tengan validez deben encontrarse debidamente inscritos mediante una copia en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para que ésta de su aprobación y se proceda a su registro. A través de este procedimiento la DIACO, puede velar porque se este cumpliendo con todo lo estipulado en la contrato y no se este violando ninguna norma debidamente establecida en la ley, además es una garantía para los consumidor y usuarios, ya que en el momento de realizarse el contrato con el proveedor, éste debe hacer relación a la resolución a través fueron aprobados e inscritos los contratos.

Todo proveedor de bienes o prestador de servicios que utilice los contratos de adhesión para la formalización de las obligaciones del consumidor o usuario, deberá elaborar o readecuar y presentar a la Dirección para su aprobación y registro, el formato de los referidos contratos, a fin de verificar que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley y que no se encuentran dentro de las estipulaciones contenidas en el Art. 47 de la Ley.

De acuerdo con el Art. 52 de la Ley, los proveedores presentaran los contratos de adhesión, en forma directa o a través de su asociación o gremial respectiva a la Dirección, quien procederá a su estudio y análisis y

de ser necesario, correrá audiencia al proveedor para discusión del contrato, a efecto de aprobarlo y llevar a cabo su correspondiente registro.

2.7 Los derechos humanos y el derecho del consumidor

Para Gregorio Peces-Barba, los Derechos Humanos son: “Facultad que la norma atribuye de protección a la persona en lo referente a su vida, a su libertad, a la igualdad, a su participación política o social, o a cualquier otro aspectos fundamental que afecte su desarrollo integral como persona, en una comunidad de hombres libres, exigiendo el respeto de los demás hombres, de los grupos sociales y del Estado, y con posibilidad de poner en marcha el aparato coactivo del Estado en caso de infracción”.¹⁹ Al respecto a esta definición Marco Antonio Sagastume Gammell nos dice que: “Esta es una definición desde una perspectiva dualista, por un lado encontramos el fundamento iusnaturalista racionalista y por el otro, inserta esos derechos en normas jurídicas del derecho positivo. En otras palabras, dice que los Derechos Humanos son derechos naturales, pero que deben ser protegidos por el sistema jurídico de un Estado. Ya no se trata de derechos que nacen antes de la formación del Estado, sino que deben ser protegidos por éste”.²⁰ y nos da su propia definición, diciendo que los derechos humanos, “son aquellas garantías que requiere un individuo para poder desarrollarse en la vida como persona”.²¹

El profesor Eusebio Fernández, manifiesta: “Toda persona posee unos derechos morales por el hecho de serlo y que estos deben ser reconocidos y garantizados por la sociedad, el derecho y el poder político, sin ningún tipo de discriminación social, económica, jurídica, política, ideológica, cultural o sexual. Estos derechos son fundamentales, es decir se hallan estrechamente conectados

¹⁹ Peces-Barba, Gregorio. **Derechos Fundamentales**. Editorial Latina Universitaria. Madrid, 1799, Pág. 27

²⁰ Sagastume Gammell, Marco Antonio. **Introducción a los Derechos Humanos**. Editorial Universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala. Pág. 4

²¹ Ibid

por la idea de dignidad humana y son al mismo tiempo las condiciones de desarrollo de esa dignidad".²²

Los Derechos Humanos, son las facultades que han existido con el hombre por su misma naturaleza y dignidad, son inherentes a todas las personas. Éstos se encuentran fundamentados en valores establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU-1948) que giran en torno a la dignidad humana y son: la libertad, la seguridad, la igualdad y solidaridad.

Es a través de un ordenamiento jurídico que los derechos humanos se encuentran reconocidos y protegidos. La Constitución Política de la República de Guatemala, los reconoce y en su artículo 43 establece que esos derechos son inherentes a la persona humana y el artículo 46 establece que en materia de derechos humanos, los Tratados y Convenciones aceptadas y ratificadas por Guatemala, tiene preeminencia sobre el derecho interno.

Con respecto al consumidor como persona humana tiene derechos que se derivan de los derechos humanos, al respecto Rodríguez establece que: "Primeramente parte de que los derechos humanos se derivan de la naturaleza del hombre, pero el problema se encuentra, cuando se interpreta la naturaleza del hombre, pues es ahí en donde aparecen varias vertientes de pensamiento".²³ Este autor propone una interpretación moral, en donde el hombre es un ser racional y que es libre de tomar sus propias decisiones, esta concepción moral de la vida del hombre se deriva una concepción social y es lo que llamamos libertad política, cuando hay libertad política, se dice que no hay coacción y con esto se respeta el derecho que el consumidor tiene a la libre elección de los productos y servicios que desea adquirir para satisfacer sus necesidades. Se puede decir que éste es un derecho humano del consumidor y por lo tanto es un derecho derivado.

²² Fernández, Eusebio. "El problema del fundamento de los derechos humanos". **Anuario del Instituto de Derechos Humanos**. 1982. Editorial Universidad Complutense de Madrid. Madrid, 1982, Pág. 76

²³ Rodríguez, Miguel Ángel. **Los derechos del consumidor**. Pag. 21

2.8 Personas frente a las cuales se protege al consumidor y usuario

En las relaciones mercantiles existen varias personas que intervienen y entre estas encontramos al comerciante, al proveedor, al anunciante quienes son las personas frente a las cuales se protege el derecho de los consumidores y usuarios.

Comerciante es la persona que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, se dedica a él habitualmente (personas físicas). Y las compañías mercantiles o industriales que se constituyen con arreglo a las disposiciones legales (personas jurídicas). En nuestro Código de Comercio en su artículo 2 se define comerciante así: “Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualquiera actividades que se refieren a los siguiente:

- La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
- La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
- La banca, seguros y fianzas
- La auxiliares de las anteriores”.

Proveedor, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su artículo 3 inciso g) lo define como: “La persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa”.

Anunciante, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su artículo 3 inciso a) lo define como: “Proveedor, que mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de

los bienes o servicios cuya producción intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad”.

2.9 Derechos del consumidor

El derecho de consumo de reciente aparición ha sido estudiado desde el inicio de la modernidad y la revolución industrial. Siempre existió el consumo, es en la revolución industrial que adquiere relevancia y que obliga a pensar en él. La introducción de la máquina permite la producción masiva y en serie, y ese aumento de la cantidad de productos exige ubicarlos en el mercado; es decir, que mayor cantidad de personas accedan a ellos, lo que trae aparejado la extensión del tráfico comercial hacia fuera de las fronteras de los países productores. La publicidad pasa a ser una herramienta importante porque con ella se incita a comprar y la sociedad comienza a mostrar la propensión al consumo, que según algunos economistas llevaría a un crecimiento sostenido del sistema económico capitalista.

Cuando este cambio radical que se produjo en el mundo se empezó a producir un fenómeno llamado sociedad de consumo, con sus consecuentes ramificaciones sociológicas, se vio acompañado y favorecido por el cambio industrial y tecnológico provocado por el maquinismo, la producción en masa, las nuevas tecnologías, la avalancha de bienes y servicios ofrecidos al mercado. Por otro lado, la despersonalización de las relaciones económicas y jurídicas del mercado, la publicidad, el marketing, los nuevos sistemas de promoción y ventas, que llevan a nuevas formas de contacto social y jurídico entre empresarios y consumidores, y más recientemente la informatización de los sistemas y técnicas de promoción, distribución, comercialización y ventas, produjeron una visión distinta de la técnicas empresariales. Desde el punto de vista de las políticas económicas, se deja de lado el "laissez faire" y los gobiernos comienzan a ejercer un mayor control en la economía.

El derecho a través del ordenamiento jurídico se hace cargo de las nuevas condiciones de contratación que imponen las circunstancias. El derecho de los consumidores como se ha explicado anteriormente es un derecho joven y este surge posterior al siglo XVIII donde surgieron los derechos civiles y políticos al abrigo del constitucionalismo (derecho a la vida, a la propiedad, al sufragio) y en el siglo XX los derechos sociales, económicos y culturales (derecho al trabajo, a la huelga, a la educación).

Sin embargo a pesar del reciente nacimiento de los derechos del consumidor en relación a los demás derechos, este es inherente a las personas no importando la época en la que se encuentre. La ventaja que este derecho tiene en la actualidad es que puede ser reclamado por cualquier persona y hacerse valer gracias a la existencia de leyes constitucionales y ordinarias que lo protegen y a organizaciones encargadas de velar porque sea respetado. A través de estas leyes se protegen a las partes que contratan, es decir protege tanto a proveedores, fabricantes, productores etc., como a consumidores y usuarios.

El ente encargado de velar por la protección de los derechos del consumidor y el usuario es el Estado, labor que realiza a través de la legislación que existe al respecto en su respectivo país y de normas que han sido aceptadas y adoptadas de otros países, todo esto lo logra con la colaboración de asociaciones y agrupaciones de consumidores. Para lograr este cometido el Estado se ve obligado a llevar a cabo varias tareas, entre las cuales se encuentran:

- Revisión de los códigos para regular las condiciones generales, cláusulas abusivas, ventas a domicilio etc.
- Imposición de nuevas obligaciones a empresas, como la información al consumidor.
- Agravación de la responsabilidad del fabricante o del vendedor.
- Mayor represión a la publicidad engañosa.

- Creación de organismos de defensa de los consumidores.
- Representación y participación de los consumidores en los organismos que toman las decisiones que les afecten.

A continuación se desarrollan algunos de los derechos que tienen los consumidores y usuarios:

- **Derecho de la educación y organización:** consiste en enseñanzas que deben brindarse a la población, de manera tal en el nivel y en la estructura, que pueda contrarrestar la agresión que soporta inconscientemente de la empresa.
- **Derecho a la información:** el consumidor tiene derecho a un adecuado conocimiento de las condiciones de la negociación y a las características de los productos o servicios que adquiere.
- **Derechos de expresión (consulta y participación):** las organizaciones de los consumidores tienen derecho a que se les consulte sobre situaciones conflictivas que pueda presentar el mercado, por parte de las autoridades gubernamentales.
- **Derecho de asesoramiento y asistencia:** las asociaciones de consumidores tienen derecho a que el poder público les brinde un adecuado asesoramiento y una asistencia para que puedan cumplir a cabalidad sus fines.
- **Derecho de representación y acceso a la justicia:** Se trata de poder representar los intereses de los consumidores ante autoridades administrativas.

2.9.1 Derechos reconocidos por la Comunidad Europea

El Consejo de la Comunidad Económica Europea establece cinco categorías de derechos fundamentales del consumidor:

- Derecho a la protección de su salud y seguridad.

- Derecho a la protección de sus intereses económicos.
- Derecho a la reparación de los daños sufridos.
- Derecho a la información y a la educación.
- Derecho a la representación, es decir a ser oído para la adopción de medidas que puedan afectarlos.

Pero los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios que reconoce el la Comunidad Europea son:

- **Derecho a elegir:** Este trata de que el consumidor tenga derecho a la libre elección del bien que va a adquirir o del servicio que va a contratar. Esto es el derecho a contar con una variedad de bienes y servicios en el mercado a precios competitivos, ya que si no existiese tal variedad, se tendría un solo bien o servicio que adquirir y el consumidor no tendría opciones para elegir lo que más le conviene.
- **Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar la salud y la seguridad:** Es considerado un derecho fundamental porque el consumidor debe ser protegido desde el primer momento de los riesgos que los productos o servicios adquiridos puedan causar en su vida, salud y seguridad. El consumidor debe ser informado sobre los riesgos en que pudiera incurrir si consume productos o servicios considerados nocivos o peligrosos contra su vida, salud y seguridad. Para que se respete este derecho es necesario que cada vez que el consumidor comprar un producto lea todas las instrucciones del producto que está adquiriendo y de esta manera esté prevenido de los riesgos que pueda sufrir.
- **Derecho a la información y educación:** El consumidor tiene derecho a la adecuada educación y divulgación sobre las

características de los productos y servicios ofertados en el mercado, así el consumidor puede comprar para luego tener la libertad de decidir. El consumidor tiene el derecho de recibir todos los datos y características relevantes de los productos y servicios ofertados para poder realizar una elección informada. El consumidor también tiene el derecho de recibir información clara sobre los diferentes productos y servicios correspondientes a su composición, precio y riesgos que presenten los mismos, esta información debe ser de fácil acceso y comprensión al consumidor y contar con dicha información antes de realizar el acto del consumo. La información que dichos productos debe contener es:

- Origen, composición y finalidad.
- Cantidad, calidad y denominación comercial si la tiene.
- Precio completo, en su caso condiciones jurídicas y económicas de adquisición o utilización.
- Fecha de producción, plazo recomendado para el consumo o uso y fecha de caducidad
- Instrucciones de uso o consumo correcto.

También el consumidor tiene derecho a la adecuada protección contra toda la publicidad engañosa y métodos comerciales desleales, lo cual se refiere a que productos y servicios se basen en una información cierta y no engañen al consumidor, el proveedor está obligado a proporcionar al consumidor información veraz que no se preste a engaño o confusión.

- **Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales:** Este debe ser garantizado no solo respecto a normas que lo protegen como tal sino que se consideran de

aplicación además las leyes civiles mercantiles y penales que regulan el comercio y el régimen de autorización de cada producto servicio. Los intereses económicos y sociales del consumidor deben ser respetados en todo momento desde la oferta de los productos y servicios, hasta su posterior promoción y publicidad.

- **Derecho a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios:** Debido a que algunos derechos básicos de los consumidores no son respetados, este derecho cobra una mayor importancia que los demás. El consumidor tiene derecho a la efectiva prevención de los daños patrimoniales y morales. En el caso de que una relación de consumo cause daño al consumidor, el derecho a ser indemnizado lo ejerce éste por las vía administrativa y/o judicial. La indemnización persigue que el consumidor quede librado económicamente, tras haber sufrido un daño causado por la inobservancia de los derechos que tiene reconocidos como tal, siempre que la persona haya causado daño sea responsable.
- **Derecho de asociación:** El consumidor tiene derecho a constituir asociaciones de consumidores con el objeto de la defensa y representación de los mismos. La libertad de asociación es un derecho reconocido universalmente. A través de la constitución de asociaciones de consumidores se garantiza la defensa y representación de los mismos.
- **Derecho de audiencia, participación y representación:** Todos los consumidores a través de las asociaciones deben ser oídos y consultados cuando se estén redactando reglamentos, leyes etc., sobre materias que afecten sus intereses

- **Derecho a recibir servicios públicos eficientes:** El consumidor tiene derecho a la adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos por sus proveedores, sean estos públicos o privados.
- **Derecho al cumplimiento de lo ofertado:** El consumidor tiene derecho a recibir el producto o servicio en el tiempo, cantidad y precio prometidos. El consumidor puede exigir al proveedor el cumplimiento cabal del producto o servicio ofertado en cuanto a las características y términos de lo prometido.
- **Derecho a la protección en casos de subordinación o indefensión:** Este es un derecho fundamental que consiste en es evidente que en muchos supuestos el consumidor se encuentra en inferioridad de condiciones con respecto al proveedor, fabricante, comerciante o importador, por lo tanto en lo que a información se refiere como a contratación.

2.9.2 Derechos de los consumidores reconocidos por la Organizaciones de Naciones Unidas

Según las directrices sobre protección de los consumidores estos tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a ser abastecido:** Cuando se realiza la práctica abusiva de la limitación de la producción, de los mercados o el desarrollo tecnológico, en perjuicio de los consumidores, en relación con mercaderías o servicios destinados o necesidades primarias, autoriza al Poder Ejecutivo a obligar a continuar con la producción, industrialización comercialización, distribución o prestación de servicios, como

también a fabricar determinados productos, dentro de los niveles o cuotas mínimas a fin de asegurar el abastecimiento.

- **Derecho a ser escuchado y representado:** Los grupos organizados de consumidores han asumido su representación, ya vigilando la producción y comercialización y sus calidades, peticionando ante las autoridades, inclusive las judiciales. En la realidad actual del mundo constituyen un grupo de presión de significativa importancia.
- **Derecho a acceder a la jurisdicción:** Consiste en la facultad que tiene el consumidor de acudir a los órganos jurisdiccionales o a los órganos administrativos según sea el caso.
- **Derecho a ser protegido en la salud y en la seguridad:** Consiste en un deber de seguridad que el fabricante asume frente al adquirente por los daños que el producto le pueda causar.
- **Derecho a ser protegido en los intereses económicos:** Se refiere a que el consumidor ha de contratar en condiciones equitativas a los bienes y servicios.

2.10 La relación que se da entre el consumidor y los monopolios y como estos lo afecta.

Manuel Ossorio define como: “Régimen económico derivado de preceptos legales o de circunstancias he hecho, mediante el cual una o varias ramas de la producción se sustraen de la libre empresa o de un grupo de empresas que se hacen dueñas del mercado.” Sigue manifestando el citado autor que: “El monopolio puede ser público, cuando se establece en beneficio del Estado; y Privado cuando se ejerce por particulares”.

Como anteriormente se menciona el Estado desempeña un papel muy importante en la prácticas monopólicas, ya sea que se trate de un monopolio público o uno privado. En el caso de los monopolios privados el papel que desempeña el Estado es el de la intervención y en no permitir que se den este tipo de monopolios que son los que afectan directamente a los consumidores y usuarios, para proteger a los mismos, el Estado ha regulado todo lo relativo a los monopolios en algunas leyes de su ordenamiento jurídico. En primer lugar se encuentra regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala, la cual los prohíbe en su artículo 130, estableciendo que en cualquier caso de que una empresa pretenda acaparar todo el mercado y afectar la economía, éste puede intervenir en dichas empresas evitando de esta manera que absorban la producción de algunos o varios productos y servicios. También en nuestro Código de Comercio, Decreto 2-70, en el artículo 361, se prohíbe que las empresas puedan estableces esta practica dentro del comercio guatemalteco, y las obliga a contratar con cualquiera que solicite su productos y servicios sin hacer distinción entre los consumidores que lo requieren. Cuando alguna de las empresas dedicadas a la prestación de servicios o producción y distribución de servicios, incurre en alguna práctica monopólica está cometiendo un delito y esto se encuentra regulado en el Código Penal, decreto 17-73, en el artículo 340 el cual establece que: Quien propósitos ilícitos, realizare actos con evidente perjuicio para la economía nacional, absorbiendo la producción de uno o más ramos industriales, o de una misma actividad comercial o agropecuaria, o se aprovechare exclusivamente d ellos a través de algún privilegio, o utilizando cualquier otro medio, o efectuare maniobras o convenios, aunque se disimularen con la constitución de varias empresas, para vencer géneros a determinados precios en evidente perjuicio de la economía nacional o de particulares, será sancionado con prisión de seis meses a cinco años y multa de quinientos a diez mil quetzales.”

2.10.1 Clases de Monopolio:

1. Naturales o de hecho

- a) Los que resultan del libre juego de la producción sin intervención o reconocimiento oficial. Esto puede darse por tratarse de único productor o por la calidad de los productos;
- b) Por ser el único propietario de las materias primas que se utilizan en la fabricación de un producto;
- c) Como consecuencia de la explotación de un negocio en gran escala, en donde se necesita de la intervención de un gran capital;
- d) El talento personal, como los servicios prestados por un artista, dibujante, productos de cine, etc.
- e) Calidad de exclusivo comprador;

2. Monopolios legales o los establecidos por disposición expresa del gobierno:

- a) Los servicios públicos regulados por la leyes del Estado;
- b) La emisión de los billetes de bando regulados por las leyes monetarias de los diferentes países;
- c) Derecho de explotar una invención;
- d) Derecho de explotar determinada calidad de un producto regulado por leyes de marcas y patentes;
- e) Cuando se obtiene un derecho de producción, venta o explotación de un servicio o un bien, el caso de las líneas de transporte urbano y extraurbano;

3. Monopolios preconstituidos por un acto de voluntad de las partes

Son aquellos monopolios en los cuales un productor de determinado servicio o producto se dispone a eliminar toda la competencia que otras

empresas le puedan presentar, evitando de esta manera de que se lleve a cabo la práctica de la oferta y la demanda, ya que los consumidores no teniendo otra opción en donde contratar sus servicios o comprar sus productos, acceden a contratar con la empresa que está controlando todo el mercado con tal de satisfacer sus necesidades.

El monopolio entonces se da cuando se limita el libre acceso de empresas y productos que ofrezcan a los consumidores mejores precios y calidad. Entonces el monopolio *es una forma de violación de los derechos del consumidor* porque le está vedando su derecho a la libre elección, ya que el consumidor es un ser racional que está llamado a optar y tomar sus propias decisiones en cuanto a los productos que desea consumidor y el servicio que prefiere usar atendiendo a la diversidad que actualmente le ofrece el mercado.

2.11 Día Mundial del Consumidor

La Dirección de Atención al Consumidor (DIACO), dependencia del Ministerio de Economía, como institución encargada de velar por los derechos del consumidor el 15 de marzo de cada año conmemora el Día Mundial del Consumidor, con actividades encaminadas a promover los derechos de este sector en el país. A través de esta actividad que realiza la DIACO se pretende crear una cultura de denuncia para que la gente tenga toda la información que necesita saber para acudir al lugar indicado en donde pueda ser escuchado de las quejas que pueda tener en contra de proveedores de bienes o servicios y para defenderse de los abusos de las empresas.

También como una forma de informar y proteger al consumidor el Ministerio de Economía a través de la DIACO realiza las Ferias del Consumidor con el objetivo de crear, entre ellos una cultura de derechos del consumidor, por medio de los talleres impartidos por la Liga del Consumidor (LIDECON), organización no gubernamental que acompaña a la feria, instruyendo a no menos de 300

guatemaltecos en cada lugar. Entre los temas que se imparten en los talleres, figura el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, además de consejos útiles para ahorrar y tomar en consideración antes de realizar una compra o adquirir un servicio. También tienen la misión de instruir a los consumidores sobre la libre competencia y libre oferta, lo que permite a los asistentes efectuar mayor volumen de compras que si acudieran al comercio normal. Además de la participación de instituciones gubernamentales en esta feria se indispensable el apoyo del sector privado para la realización de estas ferias, en vista que gracias al contacto directo que se logra con las mismas, los precios pueden bajar al llegar el producto sin intermediarios al consumidor final. Con la participación de estas empresas se puede lograr que el costo de los productos baje en promedio entre un 20 o un 30 por ciento. Cerca de cuarenta empresas de sólido prestigio vienen apoyando la Feria del Consumidor desde sus inicios.

A la vez, se han sumado nuevas empresas y microempresas, que le dan mayor variedad al evento, porque los asistentes no sólo encuentran comestibles sino también ropa, zapatos, juguetes, útiles escolares, entre otros artículos. Durante el año 2004, unos 144,000 guatemaltecos se vieron beneficiados de manera directa con la Feria del Consumidor (576,000 indirectamente, tomando en cuenta que cada ama de casa lleva el beneficio a un hogar promedio de 4 integrantes).

2.12 Procuraduría del consumidor y usuario

De acuerdo a las disposiciones transitorias, finales y derogatorias de la Ley de Protección al consumidor y usuario, se establece que en el plazo de 5 años contados a partir de la fecha de que entrara en vigencia la ley, el congreso de la República debía emitir una disposición legal pertinente para que la DIACO pasara a convertirse en Procuraduría del Consumidor y usuario.

Las acciones necesarias para la creación de esta procuraduría ya se han empezado a realizar. Hasta el momento ya se ha llevado a cabo un Foro en el cual se discute la creación de la misma, el cual se llevo a cabo con diferentes autoridades y agencias de protección al consumidor de diferentes países de Latinoamérica, quienes aportaron sus conocimientos, experiencias, las cuales se implementarán en la creación de la Procuraduría del Consumidor guatemalteca y además este es un proyecto que se encuentra pendiente de ser aprobado por el Congreso.

La Procuraduría del Consumidor se pretende que se una institución autónoma e independiente para poder actuar coercitivamente en contra de los proveedores ya que hasta el momento esta función no la puede realizar la DIACO, institución que pasará a ser una dependencia de la procuraduría. Las facultades que tendrá esta institución, entre otras será la de poder constituirse (a través de una fiscalía especial) como querellante adhesivo al momento en que se presente una denuncia penal contra cualquier persona jurídica que incumpla con el consumidor

Además de la creación de la procuraduría, Guatemala está realizando las acciones necesarias también para crear un Organismo Gubernamental a nivel Centroamericano, destinado para la protección de los consumidores y usuarios a nivel internacional. Los objetivos que hasta el momento se contemplan que

Artículo 43 Regula la libertad de Industria, comercio y trabajo.

Artículo 96	Regula el control y calidad de los productos
Artículo 97	Regula el medio ambiente y equilibrio ecológico
Artículo 99	Contiene disposición relacionada sobre alimentación y nutrición

Artículo 119 j	Regula lo relativo a las obligaciones del Estado en defensa del consumidor y usuario
Artículo 118	Regula lo relacionado al régimen económico y social donde el Estado es el orientador de la economía nacional
Artículo 120	Regula la intervención de empresas que prestan servicios públicos
Artículo 130	Regula la prohibición de los monopolios tendrá esta institución son:

1. Dar continuidad a la creación de un organismo de protección al consumidor a nivel centroamericano, con el propósito de unificar criterios y políticas de protección al consumidor.
2. Efectuar monitores para comparar precios de productos de la región, tales como: Canasta básica, Combustible y Medicamentos.

2.13 Protección al consumidor en la legislación guatemalteca

El derecho de los consumidores que se desenvuelven en un sistema económico de libre mercado, como otros derechos de los guatemaltecos, se garantiza protegido con un ordenamiento jurídico y es el Estado el que cumple con velar porque éste sea debidamente aplicado a través de sus diferentes organismos estatales. . En primer lugar este se encuentra en la Constitución Política de la República de Guatemala y luego en las leyes ordinarias como lo son El código civil, Decreto Ley No. 106, Código de Comercio Decreto No. 2-70. Código Penal Decreto No. 17-73, Código de Salud Decreto No. 90-97 y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003.

A continuación se explica como se protege el derecho de los consumidores en las diferentes leyes de nuestro ordenamiento jurídico:

2.13.1 Constitución Política de la República de Guatemala

Ésta como Ley superior de todo nuestro ordenamiento jurídico protege el derecho de los consumidores en los siguientes artículos:

Artículo 43	Regula la libertad de Industria, comercio y trabajo.
Artículo 96	Regula el control y calidad de los productos
Artículo 97	Regula el medio ambiente y equilibrio ecológico
Artículo 99	Contiene disposición relacionada sobre alimentación y nutrición
Artículo 119 j	Regula lo relativo a las obligaciones del Estado en defensa del consumidor y usuario
Artículo 118	Regula lo relacionado al régimen económico y social donde el Estado es el orientador de la economía nacional
Artículo 120	Regula la intervención de empresas que prestan servicios Públicos
Artículo 130	Regula la prohibición de los monopolios

2.13.2 Código Civil, Decreto Ley Número 106

Dentro del cual se encuentra todo lo regulado relativo a las personas tanto físicas como individuales, se relaciona con el derecho de los consumidores en los siguientes artículos:

Artículo 1520	Relativo a contratos de adhesión
Artículo 1629	Se establece la oferta al público
Artículo 1790	Se encuentra la compraventa
Artículo 1809	Contiene las disposiciones acerca de las obligaciones del vendedor y en dónde se le garantiza al comprador la pacífica y útil posesión de la cosa.

2.13.3 Código de Comercio, Decreto 2-70

Como ley que regula todo lo relacionado al comercio y todas las relaciones que se dan dentro del mismo, protege el derecho del consumidor en los siguientes artículos:

Artículo 361	Prohibición de monopolios
Artículo 362	Regula la competencia desleal
Artículo 363	Disposiciones sobre competencia desleal

2.13.4 Código Penal, Decreto 17-73

Puede darse el caso de que cuando se estén violando algunos de los derechos de los consumidores, una de estas infracciones pueda constituir delito y por lo tanto este derecho se relaciona con los artículos:

Artículo 340	Donde se establece el delito de monopolio
Artículo 341	Contiene disposiciones acerca de otras formas de monopolio
Artículo 342	Se regula el delito de especulación

2.13.5 Código de Salud, Decreto 90-97

Este código se relaciona con los derechos del consumidor con los siguientes artículos:

Artículo 43	Regula la seguridad alimentaria y nutricional
Artículo 49	Establece lo relativo a la publicidad y consumo perjudicial
Artículo 50	Regula la prohibición de venta y consumo a los menores de 18 años de edad.
Artículo 128	Establece el derecho a la población de consumir alimentos inocuos y de calidad aceptable
Artículo 129	Establece la formulación de políticas y programas en donde se establece que el Ministerio de Salud, crea el Programa Nacional de Control de Alimentos.
Artículo 131	Regula el registro sanitario.

2.13.6 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 003-200

Esta es la ley específica encargada de velar por el derecho de los consumidores y usuarios y la cual será analizada y desarrollada en otro capítulo del presente trabajo.

CAPÍTULO III

3. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

3.1 Antecedentes

El 15 de enero de 1985 a través del Decreto 1-85 del Organismo Ejecutivo se creó la Ley de Protección al Consumidor. Posteriormente en el año de 1989 la Corte de Constitucionalidad suspende la Ley solo lo relativo a los procesos conciliatorios.

Luego el 4 de septiembre de 1995, mediante el Decreto 495-95 se llevó a cabo la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario para la misma adolece de muchas debilidades y finalmente el 18 de febrero del año 2003 se creó el Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario y fue publicada el 11 de marzo 2003 quedando así derogados los decretos que anteriormente existían respecto a esta materia.

El objetivo de la Ley es educar al consumidor y/o usuario mediante la información para que hagan valer sus derechos como tales la DIACO seguiría siendo mediador y/o conciliador en la relación de proveedor - consumidor y/o usuario y puede seguir actuando de oficio y por queja recibida (libro de quejas).

Esta ley es complementaria con otras que tienen como objetivo no solo proteger al consumidor, sino también elevar la calidad de los productos oferentes.

3.2 Aspectos relevantes de la Ley

Objeto de la Ley

Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Por ello las normas de esta ley son tutelares de los

consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público

Ámbito de aplicación

Las disposiciones de ésta Ley son susceptibles de ser aplicadas a todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional, y a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en Leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple ser regirán por ésta misma ley y aplicándose en forma supletoria.

Son derechos del consumidor

Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios.

- a) La protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio
- c) La libertad de contratación
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios , características, cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.

- f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega de bien o lo ha utilizado o consumido.
- i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

Obligaciones del consumidor

- a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
- c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

Derechos de los proveedores

Asimismo, la Ley establece los siguientes derechos de los proveedores, además de los ya contenidos en la Constitución Política de la República y otras leyes del país.

- a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.
- b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados. El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
- c) Los demás que establecen las leyes del país.

Obligaciones de los proveedores

También recoge obligaciones de los proveedores, de la manera siguiente.

- a) Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
- c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee. Cumplir con las leyes tributarias del país.
- d) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la Ley.
- e) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- f) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- g) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.

- h) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- i) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- j) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- k) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- l) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- m) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- n) Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado -IVA-.
- o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- p) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.

- q) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- r) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
- s) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
- t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
- v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables.

Prohibiciones para los proveedores

- a) El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.

- b) La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio.
- c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
- e) La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
- f) El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables.
- g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
- h) Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello.
- i) Cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.
- j) Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta Ley.

Libro de quejas

Es importante señalar que para el control y seguimiento a los derechos y obligaciones del consumidor y el proveedor, la Ley establece el libro de quejas

A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo.

Órgano administrativo encargado de hacer cumplir la Ley

Con la creación de ésta Ley, se crea la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor como una Dependencia del Ministerio de Economía que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.

Esta dirección se encuentra a cargo de un director que es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha dirección y que ejercerá las funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la Ley, así mismo tendrá a su cargo la representación legal de la dirección.

Las calidades para ser director son:

- a) Ser guatemalteco
- b) Estar en el goce de sus derechos ciudadanos
- c) Ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia
- d) Ser abogado y notario o profesionales en Ciencias Económicas, colegiado activo
- e) Ser nombrado por el Ministro de Economía.

Principales beneficios contemplados para el consumidor

Con la entrada en vigencia de la Ley ya se pueden hacer valer los derechos como consumidores, como por ejemplo:

- a) Exigir que las etiquetas de los productos importados estén en español (Art. 18): los consumidores no deberán preocuparse por intentar traducir la etiqueta de un producto, ya que la ley obliga a los proveedores (fabricantes, comerciantes o distribuidores) a utilizar el español para especificar el contenido, manejo, uso, fecha de vencimiento y otras indicaciones de la mercadería importada.
- b) Ser protegidos contra la publicidad engañosa y el cobro excesivo en servicios básicos.
- c) A las empresas que presten algún bien o servicio les queda prohibido "cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados y recargos evidentemente desproporcionados".
- d) Tener a la vista el precio del producto.

La Ley establece que las promociones u ofertas deberán especificar el tiempo de duración o el número de unidades. En caso contrario, el consumidor podrá hacer valer la oferta por un mes, a partir de la difusión del anuncio.

Si solicita crédito por la compra de un artículo o prestación de un servicio, no deberá preocuparse por preguntar las condiciones de pago, pues los proveedores tienen la obligación de informar al consumidor sobre las tasas de interés, plazos y obligaciones de ambas partes.

La normativa señala que los intereses deberán aplicarse sobre saldos pendientes de crédito y que los pagos no deberán ser exigidos por adelantado.

En cuanto al cobro excesivo de servicios como agua, energía eléctrica y telefonía fija o celular, los guatemaltecos podrán estar tranquilos, pues la Ley sanciona a las empresas que cometan ese tipo de abusos.

Si los proveedores incumplen alguna de las obligaciones mencionadas, serán sancionados por escrito o mediante multas. La misma suerte correrá el consumidor que transgreda lo que acordó o negoció con algún proveedor.

Contradicciones

Duncan Talomé, del Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor, señala que una de las contradicciones es la imposición de sanciones contra el consumidor, lo cual no es ninguna protección.

· Según Isaías Samines, del Centro de Defensa del Consumidor y el Usuario, la normativa contiene vacíos, en el caso de los servicios públicos y en la discrecionalidad en las sanciones.

El empresario indica que favorecieron a algunos sectores, en detrimento del empresariado. Pese a las deficiencias señaladas, las fuentes coincidieron en que la ley es positiva, porque regula las relaciones entre consumidores y proveedores.

Deficiencias

- Aumento de la burocracia.
- El arbitraje lo costean los involucrados.
- Pocos aspectos concretos y falta de capacidad para hacer cumplir la normativa.

Aunque existe buena intención de la Dirección de Atención al Consumidor, Diaco, ésta tendrá que tener una gran inyección de presupuesto para que pueda hacer cumplir con la Ley.

Entre otros aspectos, según el profesional, esta normativa también afectó a la Ley de Libre Negociación de Divisas puesto que no se pueden negociar precios expresados en dólares.

Por lo consiguiente la Ley del Consumidor no busca únicamente defender derechos a los consumidores o usuarios, sino además dar a conocer las obligaciones que se tienen al adquirir y / o vender un servicio o producto.

CAPÍTULO IV

4. Sanciones e Infracciones

4.1 Definición de infracción

Para poder entrar a hablar del tema de la infracción primero se hará referencia a los que es la Policía Administrativa y para eso citamos a Calderón quien dice que: “La policía administrativa es el medio coercitivo, por el cual se manifiesta el poder público de la administración a través del Estado, limita los derechos, libertades y de propiedad, en beneficio del bienestar general o bien común a través de la amenaza y de la coacción (la sanción administrativa)”.²⁴

Por lo tanto la policía administrativa es la actividad de la Administración Pública a través de la cual se dictan las normas o conductas que la población debe acatar para así lograr el bienestar común y una convivencia más armoniosa.

La Policía Administrativa debe contar con ciertas medidas para poder actuar en contra de los particulares las cuales se ajustan a la legalidad. Estas medidas son

- Reglamentos
- Ordenes
- Autorizaciones
- Contravenciones o faltas
- Faltas y sanciones municipales
- Multas

De la clasificación anteriormente mencionada el tema que nos interesa son las *contravenciones o faltas*. Entonces decimos que existe contravención cuando los particulares violan alguna disposición de policía. La contravención también se

²⁴ Calderón M., Hugo, H. **Derecho administrativo II**. Pág. 200

denomina Falta. Y al respecto la Constitución distingue entre delitos, faltas e infracciones. Los delitos y faltas son penales y las faltas e infracciones, son administrativas. Una diferencia sustancial se basa en el origen del hecho, según el cual, los delitos y faltas penales las impone el juez penal, en tanto que las faltas e infracciones administrativas, las impone el Presidente de la República por medio de alguna autoridad administrativa. En el caso de las faltas cometidas a consumidores y usuarios, éstas se encuentran en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y es la DIACO, como institución de la administración pública la encargada de verificar dichas faltas e imponerles una multa administrativa la cual debe cumplir con determinados requisitos y garantías.

El Diccionario de Manuel Osorio, la define infracción como: “trasgresión violación o quebrantamiento de alguna ley, pacto o tratado. Toda persona es responsable de las infracciones que cometa, incurriendo en las penas respectivamente señaladas o en la obligación de resarcir los daños y perjuicios así ocasionados”.²⁵

Existen distintas normas que deben observarse en el momento en que se tenga conocimiento que alguna persona ha cometido alguna falta o infracción administrativa:

1. No hay detención del infractor
2. Al infractor se le da un plazo prudente para que pueda presentarse ante la autoridad competente, (de no hacerlo entonces está incurriendo en desobediencia y eso sí constituye delito).
3. El infractor goza del derecho de defensa, en el sentido que antes de aceptar podrá impugnar la infracción y la multa impuesta.
4. La infracción y la multa estarán previstas en la Ley o reglamento antes de su perpetración.

²⁵ Osorio Manuel, **Ob. Cit.** Pág. 380

5. El procedimiento administrativo relacionado con la infracción y la multa, estarán preestablecidos legalmente (es decir estar contenidos en una Ley y reglamento previamente).
6. El monto de la multa no deberá afectar la propiedad privada.
7. El monto de la multa no deberá afectar la situación económica de la familia.
8. No hay detención por infracción a los reglamentos.

Entonces se concluye este tema diciendo que: una infracción es aquella violación a lo que previamente se encuentra prohibido, ya sea por un reglamento una Ley o cualquier disposición en la cuál se establezca la conducta que se prohíbe que se realice y en caso de llevarse a cabo dicha conducta trae consigo una consecuencia, lo cual quiere decir que es susceptible de que de alguna manera se le imponga a la persona que la realiza un tipo de castigo por dicha conducta.

4.2 Clases de infracciones

Como anteriormente se estableció, las infracciones también reciben el nombre de faltas, administrativamente hablando y a continuación se describen las clases de faltas que existen dentro de la Administración Pública:

1. Faltas instantáneas: Cuando la acción que consuma la falta se perfecciona en un solo momento.
2. Faltas permanentes: Cuando la acción se prolonga en el tiempo, voluntariamente, convirtiendo la falta en repetida o permanente.
3. Faltas continuas: Cuando varias acciones concurren para producir una falta.
4. Faltas materiales y formales: Cuando la consumación requiere la producción de un efecto determinado por una norma legal o reglamentaria.
5. Faltas por comisión y omisión: Se incurre en faltas de comisión cuando se actúa violando una prohibición de policía y se incurre en faltas de omisión cuando se deja de hacer algo o hay abstención.

4.3 Definición de sanción

Para poder definir lo que es una sanción, como consecuencia de una infracción, se va a partir de definir lo que es el deber jurídico. Al respecto Kelsen citado por Rafael Rojina Villegas, dice que “El deber es lo primario o norma primaria, y el incumplimiento del deber, es decir, el acto antijurídico, sólo será el supuesto para que opere una norma secundaria”.²⁶

De este modo para que se pueda imponer una sanción primero debe realizarse la violación por parte del sujeto para que constituya un acto antijurídico y así se debe sancionar. El hecho antijurídico lo define Kelsen como la condición de la sanción jurídica, es decir un ilícito.

Para Kelsen, citado por Rojina Villegas, “La única consecuencia del derecho es la sanción coactiva. Esta consecuencia opera ante el hecho condicionante que constituye el acto antijurídico o acto ilícito; del tal manera que según la naturaleza del acto antijurídico, civil o penal, habrá una consecuencia civil o penal”.²⁷

Sanción es: “La consecuencia jurídica desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado”.²⁸

“La sanción puede ser definida como consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber produce en relación al obligado”.²⁹

“La consecuencia jurídica puede ser definida como la sanción que debe imponerse a un sujeto cuando se realiza la hipótesis prevista por la norma jurídica”.³⁰

²⁶ Rojina Villegas. **Introducción al estudio del derecho**. México 1967. Pág. 17

²⁷ Rojina Villegas, **Ob. Cit.** Pág. 19

²⁸ Ossorio Manuel, **Ob. Cit.** Pág. 688

²⁹ García Máñez, Eduardo. **Introducción al estudio del derecho**. Pág. 295

³⁰ Pacheco, Máximo. **Introducción al derecho**. Pág. 217.

Con respecto a la definición que establece que la sanción es una consecuencia jurídica, se considera que no siempre ésta ha de ser impuesta en caso de incumplimiento de algo que previamente se encuentra establecido, así por ejemplo se puede mencionar lo que sucede en derecho civil, cuando una persona deja de cumplir con una obligación que contrajo con otra; la consecuencia jurídica de éste incumplimiento en lugar de ser una sanción o castigo, la persona que está incumpliendo tiene la obligación de reparar el daño causado o resarcir los daños y perjuicios que hubieron resultado de su incumplimiento.

Para Santiago López Aguilar, sanción es “La ratificación del cumplimiento del deber violado, el reconocimiento de indemnización o el castigo que es susceptible de imponerse como consecuencia de incumplimiento”.³¹

Esta última definición es la que se considera que es más completa ya que se refiere a la sanción en dos sentidos: uno, como que es un castigo que se impone a la falta de deber previamente establecido, lo cual es aplicable en este caso a la materia a la que nos referimos a lo largo de este trabajo, es decir el ámbito administrativo, y dos, que la sanción es la reparación o resarcimiento de los daños y perjuicios causados tal y como se establece en el derecho civil.

En la definición de Santiago López Aguilar, al hablar éste de ratificación se refiere al reconocimiento de una indemnización o el castigo, y que ésta solo puede ser hecha por las autoridades correspondientes, en el caso de las infracciones cometidas en contra de los consumidores y usuarios, esta tarea le corresponde a la DIACO, sabiendo que previamente se ha llevado a cabo el procedimiento necesario para el efecto, y al final del cual puede o no llegarse a la imposición de la sanción.

³¹ López Aguilar, Santiago. **Introducción al estudio del derecho**. Tomo II Pág. 74

En el ámbito legal existen diversas clases de sanciones las cuales son establecidas para el caso concreto, según la falta que se haya cometido. La sanción se puede dividir en sanciones civiles y sanciones penales. La sanción civil afecta al patrimonio, se imponen para beneficio exclusivo del perjudicado y la impone el Estado, en cambio la sanción o multa de carácter penal son de carácter patrimonial pero de beneficio para el Estado y es a través de un órgano del Estado que se ejercita la acción para que le sea impuesta una sanción. Por norma general la Ley establece que, en el caso de que cualquier persona, ya sea individual o jurídica, realice alguna acción u omisión que constituya falta y por lo tanto viole la normas jurídicas establecidas será considerada como una infracción que previamente ha sido establecida en un cuerpo de leyes específico, según de qué se trate la infracción, se hace merecedora de la sanción.

Cualquier persona tiene la obligación de denunciar si tiene conocimiento de la comisión de alguna falta a la autoridad competente.

El Estado es la autoridad competente de la función coactiva de imponer sanciones es por eso que el congreso de la República de Guatemala, por la necesidad de proteger los derechos de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, creó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 006-2003, es por ello que a través del Ministerio de Economía se creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, conocida por sus siglas DIACO.

Con lo anterior nos podemos dar cuenta que existe una institución que vela por los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios; dicha institución establece las infracciones que pueden cometer los proveedores y que sanción y por que medio debe aplicarse a estos infractores así como también establece la sanción que se aplica en caso de reincidencia.

4.4 Clases de sanciones

García Máñez, clasifica las sanciones atendiendo a la finalidad que persiguen y a la relación entre la conducta ordenada y la norma infringida y la que constituye el contenido de la sanción en la forma siguiente:

Relaciones entre el deber jurídico primario y el constitutivo de sanción:

Coincidencia. Cumplimiento forzoso (su fin consiste en obtener coactivamente la observancia de la norma infringida).

No coincidencia: Indemnización: Tiene como fin obtener del sancionado una prestación económicamente equivalente al deber jurídico

Castigo: Su finalidad inmediata es aflictiva. No persigue el cumplimiento del deber jurídico primario ni la obtención de prestaciones equivalente.

En el caso de la sanción regulada en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ésta equivale a un castigo que se le impone a los proveedores que cometen infracciones en contra de los consumidores y usuarios y no observan ni respetan lo que se encuentra establecido en la Ley, por lo tanto es una sanción administrativa y esta solo puede ser una Multa.

4.5 Infracciones y sanciones reguladas por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la Ley, constituye infracción sancionable por la DIACO, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan más adelante, la DIACO podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento escrito que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la DIACO, según lo establecido en la Ley.
- b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- c) Multas, las cuales serán calculadas en Unidades de Multa ajustable (UMAS) El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio.
- d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Para determinar la sanción de multa a imponer la DIACO, tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o el daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.

La DIACO deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco UMAS, a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

- a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la Ley.
- b) No cumplir con sus obligaciones.
- c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.
- d) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.

- e) La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes, usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado parte o piezas usadas, a los consumidores o usuarios.
- f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la DIACO, siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.
- g) Proporcionar información no susceptible de comprobación, que induzca a error o engaño.
- h) Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas por la Ley.
- i) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en las que se le otorga el crédito.
- j) No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o para la seguridad de sus bienes.
- k) Cuando, en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.
- l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario
- m) No promover el libro de quejas que establece la Ley o el medio legalmente autorizado por la DIACO.
- n) Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, o por deterioro o por estar agotado los folios respectivos. En ningún caso se le puede negar al consumidor o usuario al derecho de inscribir sus reclamos.
- o) No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradores, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.

- p) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.
- q) No registrar en la DIACO los contratos de adhesión.

Existen casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores o usuarios y los constituyen los siguientes hechos:

- a) Quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado, se le impondrá una multa de quince a veinte UMAS.
- b) Quien fije precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio, se le impondrá una multa de diez a veinticinco UMAS.
- c) Quien incumpla con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor, se impondrá una multa de diez a veinte UMAS
- d) Quien adultere productos, ya sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad, se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.
- e) La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto, dará lugar a una multa de veinte a ochenta UMAS.
- f) Quien por cualquier acto o acción dolosa que obstaculice o impida la acción de investigación y fiscalización de la DIACO, se le impondrá una multa de quince a cincuenta UMAS.
- g) Por la utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor, se le impondrá una multa de cuarenta a ochenta UMAS.
- h) Por no extender garantía de los productos que vende el proveedor de inconformidad con lo establecido en la Ley o por no extenderse completa, se le impondrá una multa equivalente a cincuenta UMAS.

- i) A las organizaciones de consumidores o usuarios que contravengan las limitaciones contenidas en el artículo 10 de la Ley, se les impondrá una multa equivalente a veinticinco UMAS.
- j) Quien en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor o usuario, debido a faltas o deficiencias en la identidad y procedencia del respectivo bien o servicio y la seguridad en su uso, se le impondrá una multa de veinte a cincuenta UMAS.

La Ley regula las multas que se les imponen a los proveedores que han cometido infracciones en contra de consumidores y usuarios, pero algunos de estos cometen nuevamente infracciones en un período de dos años, si a éstos ya se les impuso una multa ésta aumenta en un veinticinco por ciento. Para verificar esto la DIACO debe llevar un registro público de todas las quejas que se plateen ante ella.

Como se regula en la Ley la DIACO es el único ente que tiene la potestad de imponerle multas a los proveedores que han cometido infracciones en contra de consumidores y usuarios, esto es únicamente en caso de que ninguna de estas infracciones constituya delito y que se hayan seguido todos los procedimientos administrativos debidamente establecidos, porque de no ser así, entonces se debe acudir a los órganos competentes para conocer de estos asuntos.

4.6 Procedimientos administrativos para solución de conflictos.

La DIACO es una institución que debe actuar de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados o por cualquier parte interesada, y debe llevar a cabo los procedimientos administrativos correspondientes para asegurarse que las infracciones cometidas sean debidamente sancionadas y evitar que se estén violando los derechos contenidos en la Ley.

Para la resolución de conflictos y controversias que surjan entre consumidores y usuarios la DIACO cuanta que los siguientes procedimientos para verificar que los proveedores están cometiendo infracciones en contra de ellos:

1. Arreglo directo o conciliatorio entre las partes
2. Arbitraje de consumo
3. Procedimiento administrativo.

4.6.1 Arreglo directo o conciliatorio entre las partes.

Éste se lleva a cabo a través de una audiencia llamada “Audiencia de Conciliación” en la cual se nombra a un conciliador de la DIACO quien debe buscar avenir a las partes en conflicto proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación. Si en esta audiencia se llega a un acuerdo, el conciliador debe levantar un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. Si en esta audiencia las partes no llegan a ningún a cuerdo, éstas pueden conciliar en cualquier momento quedando así concluido el proceso.

4.6.2 Arbitraje de consumo

Este es el procedimiento a través del cual las partes van a resolver sus conflictos después de haber agotado el arreglo directo o vía conciliatoria, o en cualquier momento del procedimiento administrativo, sin haber llegado a ningún acuerdo o bien que hayan acordado en el momento de llevar a cabo la contratación correspondiente que si en caso de que existiera alguna controversia, ésta sería resuelta a través del arbitraje sin necesidad de haberse agotado previamente algún procedimiento administrativo. El trámite que se debe seguir para llevarse a cabo el arreglo directo es el establecido en la Ley de Arbitraje.

4.6.3 Procedimiento administrativo

Este es un procedimiento a través del cual la parte agraviada puede presentar su queja en el libro de quejas que debe estar debidamente registrados por las DIACO y luego de que la queja se ha hecho llegar a la dirección, se lleva a cabo una conciliación entre el consumidor y el proveedor para lo cual se les fija una audiencia y todas las partes deben ser notificadas de las misma. Llegado el día de la audiencia la autoridad aconseja a las partes para que lleguen a un acuerdo y de no ser así se procede inmediatamente a recibir la prueba que existiere y posteriormente a esto se debe emitir una resolución en donde se decide si se sanciona o no a los proveedores que han cometido infracciones.

CAPÍTULO V

5. Análisis de las denuncias de infracciones y aplicación de sanciones por La DIACO

5.1 Casos de infracciones cometidas por proveedores de bienes y servicios que han sido denunciadas a la DIACO

Según lo investigado en la DIACO en el año 2005, se tiene un registro de 3,565 quejas recibidas a través de los diferentes medios con los que cuenta la Dirección, los cuales fueron: denuncias telefónicas, libro de quejas, a través de Internet y las hechas directamente a la institución. Este monto de quejas corresponde a diferentes servicios que se les prestan a los consumidores y usuarios y las cuales fueron debidamente investigadas y se logró determinar que un 40 por ciento corresponde a denuncias contra comercios, 15 por ciento por servicio telefónico y 13 por ciento por telefonía celular.

En el cuadro 1 se muestra en el cuadro el número de quejas recibidas por servicios prestados en general:

Además de investigar acerca de las quejas por servicios generales prestados a los consumidores y usuarios en la DIACO, se llevo a cabo un estudio acerca de qué servicios son los que más se registran en la dirección y se llegó a la conclusión que éstos son:

- El servicio telefónico,
- La telefonía celular
- La energía eléctrica y
- Los colegios.

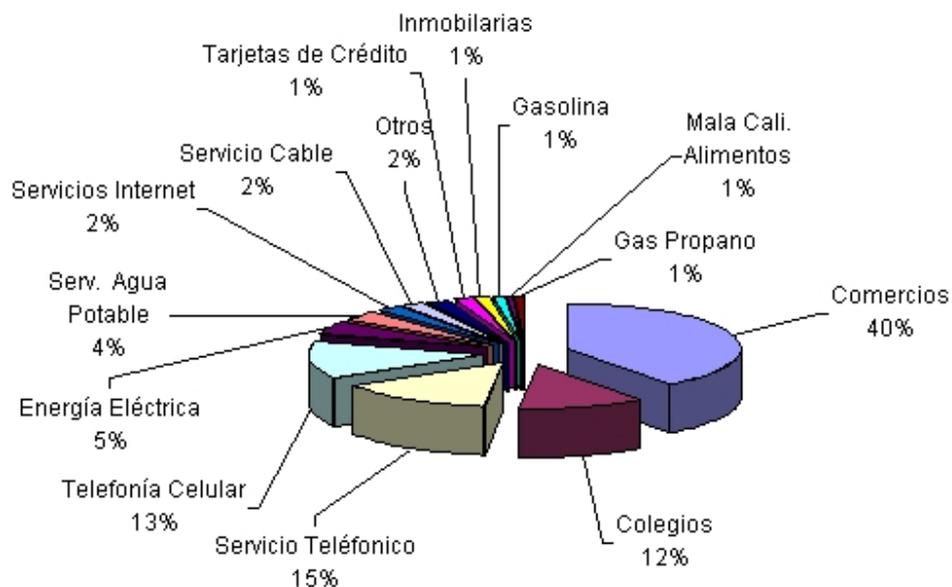
Cuadro número 1

Quejas de acuerdo a su resolución
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2005

Quejas por Actividad

Fuente: www.diaco.gob.gt

ENERO - DICIEMBRE 2005		
Comercios	1426	40%
Colegios	415	12%
Servicio Telefónico	525	15%
Telefonía Celular	465	13%
Energía Eléctrica	179	5%
Serv. Agua Potable	125	4%
Serv. de Internet	79	2%
Servicio de Cable	70	2%
Otros	87	2%
Tarjetas de Crédito	51	2%
Inmobiliarias	50	1%
Gasolina	43	1%
Mala calidad alimentos	25	1%
Gas propano	25	1%
TOTALES	3,565	100%



Quejas por servicio telefónico

En el año 2005 se registró un total de 496 quejas a través de los diferentes medios con que cuenta la DIACO acerca de infracciones cometidas por los proveedores que prestan el servicio telefónico, estas quejas corresponden a distintos servicios prestados por ellos, entre ellos se encuentran: cobros indebidos, mal servicio, corte de servicio, incumplimiento de contrato, cancelación de servicio, facturación, incrementos, mala calidad, libro de quejas, cambio de aparato, falsa publicidad y por incurrir en mora.

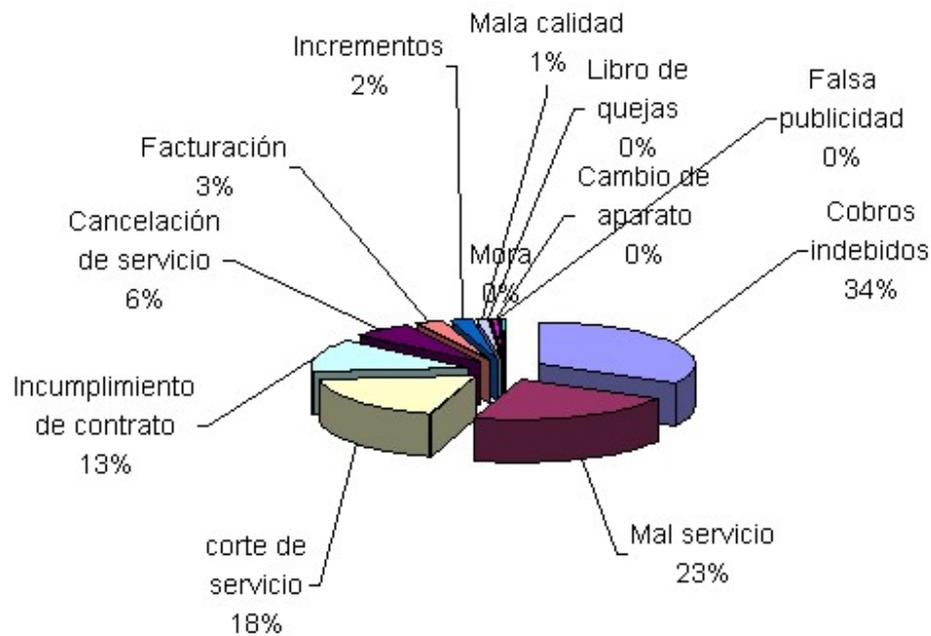
En el cuadro 2 se presenta un cuadro donde se indica el número de quejas recibidas por cada servicio telefónico de los anteriormente mencionados acerca de los cuales se han recibidos quejas:

Cuadro número 2

Resumen del estado de quejas por
Servicio Telefónico

Fuente: www.diaco.gob.gt

Desglose	Total Quejas
Cobros Indebidos	163
Mal Servicio	109
Corte de Servicio	90
Incumplimiento de contrato	65
Cancelación de servicio	31
Facturación	14
Incrementos	12
Mala calidad	5
Libro de quejas	2
Cambio de aparato	2
Falsa publicidad	2
Mora	1
Total	496



Quejas de telefonía celular

Otro de los servicios que la población constantemente utiliza es la telefonía celular y acerca de éste la DIACO registró un total de 438 casos en los cuales se está prestando mal este servicio, ya sea por cobros indebidos, corte de servicio, incumplimiento de contrato, cancelación de servicio, facturación, incremento en los precios, mala calidad del servicio, libro de quejas, por cambio de aparato, falsa publicidad, incumplimiento de garantía y otros.

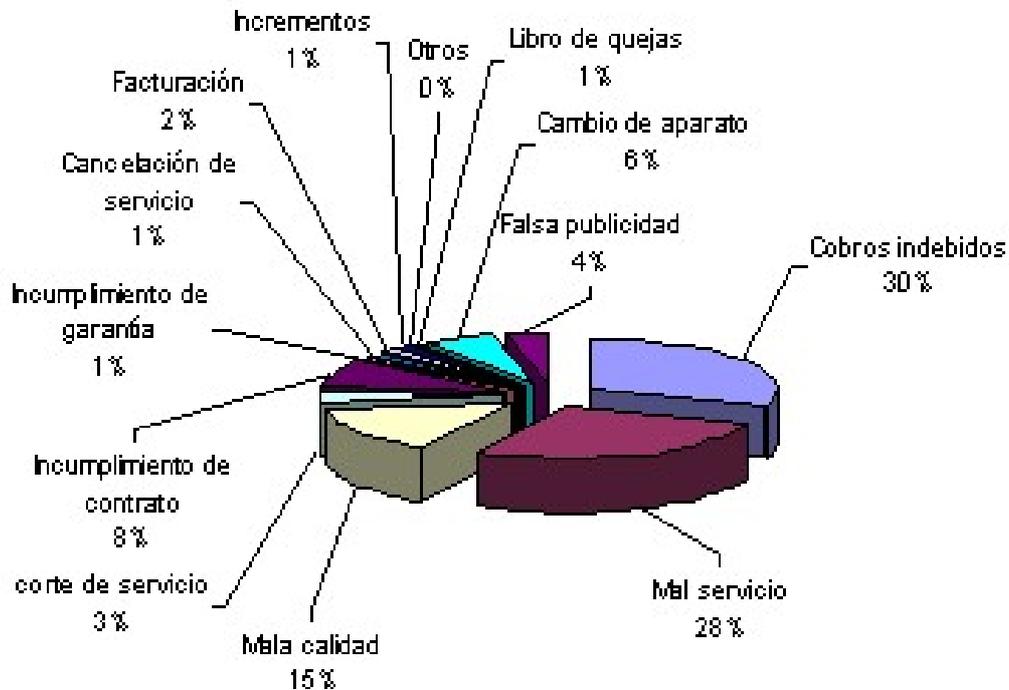
En el cuadro 3 se muestra el número de quejas dependiendo del servicio mal prestado:

Cuadró número 3

Resumen del estado de quejas por
Telefonía Celular

Fuente: www.diaco.gob.gt

Desglose	Total Quejas
Cobros Indevidos	132
Mal Servicio	122
Corte de Servicio	15
Incumplimiento de contrato	37
Cancelación de servicio	5
Facturación	7
Incrementos	5
Mala calidad	66
Libro de quejas	3
Cambio de aparato	25
Falsa publicidad	16
Incumplimiento de garantía	4
Otros	1
Total	438



Quejas por servicio de energía eléctrica

Acercas del servicio de energía eléctrica se realizó un estudio y se tiene conocimiento de que la DIACO recibió un total de 168 quejas por cobros indebido, incremento en el precio, corte del servicio, mal servicio y otros.

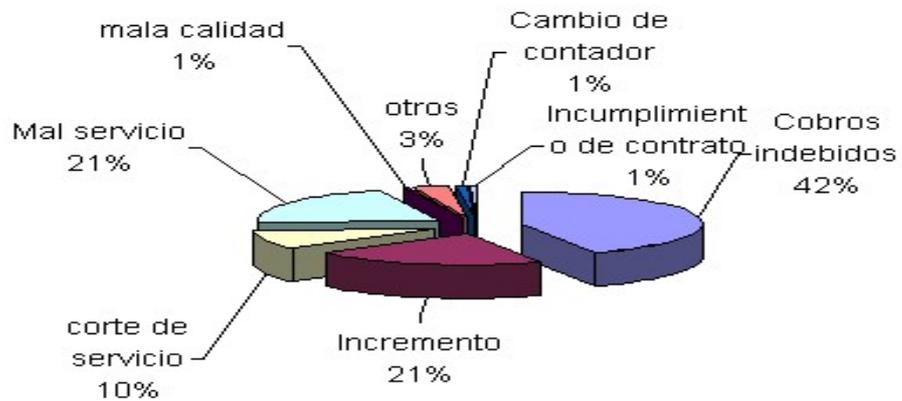
En el cuadro 4 se presenta un cuadro con el número de quejas según el servicio prestado:

Cuadro número 4.

Resumen del estado de quejas por
Energía eléctrica

Fuente: www.diaco.gob.gt

Desglose	Total Quejas
Cobros Indebidos	73
Incremento	35
Corte de servicio	16
Mal servicio	35
Otros	5
Cambio de contador	2
Incumplimiento de contrato	1
Total	168



Quejas por servicios prestados por colegios

Este es otro servicio muy importante prestado a la población y acerca del cual se han recibido en la DIACO un total de 413 quejas por cobros indebido, mal servicio, incrementos, monto de los útiles, incumplimiento de contra, facturación, devolución de papelería, actividades extraescolares y otros.

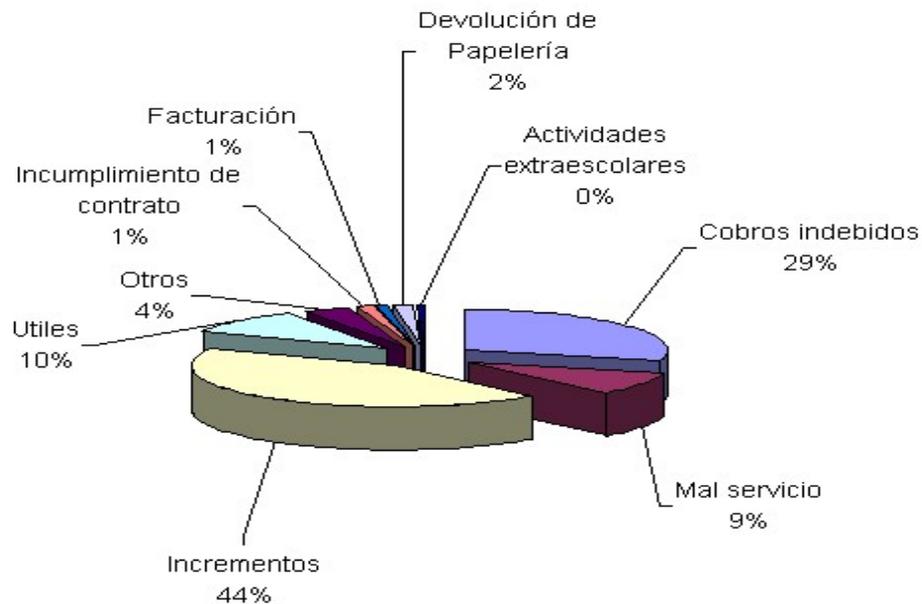
En el cuadro 5 se presenta un cuadro donde se establece el número de quejas por cada servicio mal prestado que realizan los colegios:

Cuadro número 5

Resumen del estado de quejas de Colegios

Fuente: www.diacogob.gt

DESGLOSE	TOTAL DE QUEJAS
Cobros indebidos	120
Mal servicio	37
Incrementos	182
Útiles	41
Otros	15
Incumplimiento de contrato	5
Facturación	4
Devolución de Papelería	7
Actividades extraescolares	2
TOTAL	413



5.2 Procedimientos que se llevan a cabo en la DIACO para la resolución de quejas que hacen los consumidores y usuarios.

Como se estableció en el capítulo IV Sanciones e Infracciones, La Ley de Protección al Consumidor y Usuario para la resolución de conflictos y controversias que surgen entre proveedores y consumidores o usuarios y que pueden constituir infracción, establecen los procedimientos de:

- Arreglo directo conciliatorio de las partes
- Arbitraje de consumo.
- Procedimiento administrativo.

Estos procedimientos han sido utilizados por la Dirección para la darle resolución a las quejas que ha recibido por parte de los consumidores y usuarios y el resultado de los mismos ha sido que de las 3565 quejas, se llevaron a cabo 862 mediaciones, 1039 conciliaciones, 142 fueron trasladadas al departamento jurídicos para darle seguimiento y resolución y 1522 quejas en las cuales los

consumidores y usuarios no presentaron los documentos requeridos para darle trámite y por lo tanto ellos dejaron de accionar respecto a las mismas.

Durante la tramitación de los respectivos procedimientos administrativos se impusieron 23 multas a los proveedores que cometieron infracciones por haberseles declarado rebeldes y 85 multas a proveedores que se les comprobó que cometieron infracciones y únicamente dos apercibimientos públicos.

5.3 Análisis de las sanciones que la DIACO le ha dado a los casos de las quejas que se registraron en el año 2005 por diferentes servicios prestados.

La Ley de Protección al los consumidores y usuarios en su artículo 69 regula que: Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan en la Ley, la dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento escrito que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en la Ley.
- b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- c) Multas las cuales serán calculadas en Unidades de Multa Ajustable (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio.
- d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Al analizar la Ley con respecto a estas sanciones la misma establece que se deberán aplicar progresivamente, con esta palabra (progresivamente) el legislador nos deja en una laguna legal en cuanto a su aplicación ya que según la interpretación que se le pueda dar, la Ley esta puede ser que:

A los proveedores que cometan infracciones en contra de los consumidores y usuarios se les deberá aplicar las sanciones siguientes en el orden que se establece en el artículo 69, es decir primero sancionarlos con un apercibimiento escrito, posteriormente con un apercibimiento público, seguido de una multa y por último publicar los resultados de la investigación.

Si la Ley es aplicada de esta manera su consecuencia sería que; no importando que infracción haya cometido cada proveedor que está siendo sancionado a todos se le debe aplicar la sanción de la misma forma, lo cual se convertiría en una mala aplicación de la Ley y hasta cierto grado injusta para los proveedores, porque no todos han cometido las mismas infracciones y además porque la misma Ley establece los casos de infracciones en los cuáles la DIACO debe imponer específicamente la sanción de multa excluyendo de esta manera los otros tipos de sanciones y por lo tanto existe contradicción entre uno y otro artículo.

El otro caso en el que puede encontrarse la persona encargada de aplicar la Ley es que cuando un proveedor cometa infracción en contra de los consumidores y usuarios, al analizar que tipo de infracción ha cometido, se le aplique a éste una de las cuatro sanciones reguladas en el artículo 69 de la Ley o si incurren en alguno de los casos regulados en el artículo 70 deberá imponérsele la multa correspondiente. .

De lo descrito anteriormente y de la investigación realizada en la DIACO y la entrevista a la subdirectora, Licenciada Mayra Soto y el Jefe del Departamento Jurídico Licenciado Daniel Tejeda, se concluye en que la aplicación del artículo 69 ha consistido en que a los proveedores de bienes y servicios que han cometido infracciones en contra de consumidores y usuarios únicamente se les está aplicando la sanción específica de las MULTAS, ya que es ésta y el

apercibimiento público las sanciones que más afectan al proveedor, pero este último es inaplicable porque los gastos de la publicación de estos apercibimientos corren por cuenta de la dirección lo cual ellos se encuentran imposibilitados de llevar a cabo por la falta de presupuesto con que cuentan desde que se creó la institución.

La DIACO en el año 2005 se registraron un total de 3,565 quejas de las cuales la DIACO emitió un total de 231 sanciones de las cuales 171 fueron para locales y empresas por carecer del libreo de quejas, 36 por no tener autorización para firma de contratos y 24 por resolución de quejas por otro tipo de infracciones cometida de las que se encuentran reguladas en la Ley y por publicidad engañosa

La medida que la DIACO utilizó en los casos anteriormente mencionados fue de obligar a los infractores a devolver los montos correspondientes a los consumidores y usuarios, el cual en su totalidad ascendió a la cantidad de Q. 1.345.186,52, tal y como se muestra en el cuadro número 6.

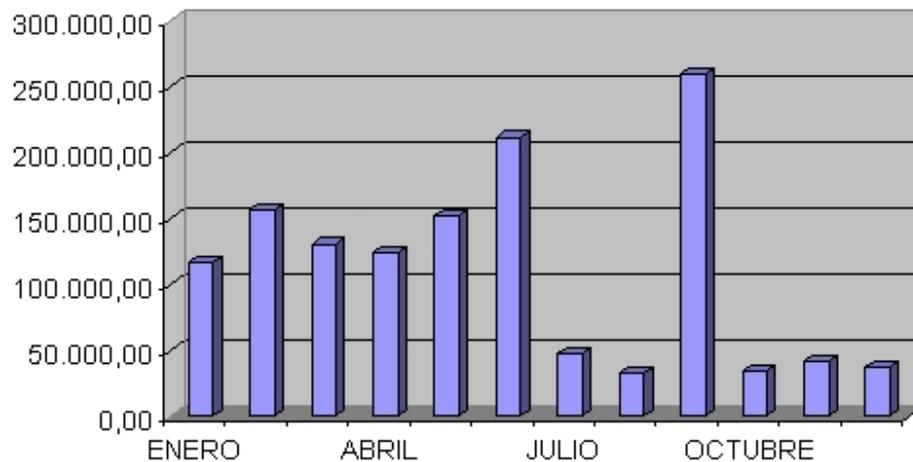
Cuadro número 6

Cuadro acumulativo de montos devueltos

Fuente: www.diaco.gob.gt

Mes	Monto Devuelto
ENERO	116.889,89
FEBRERO	156.115,70
MARZO	130.924,25
ABRIL	124.769,29
MAYO	151.971,70
JUNIO	211.684,62
JULIO	47.738,35
AGOSTO	32.438,64
SEPTIEMBRE	259.974,41
OCTUBRE	34.430,23
NOVIEMBRE	41.269,10
DICIEMBRE	36.980,34
TOTAL	1.345.186,52

**Cuadro comparativo montos devueltos
del 01 de enero al 31 de Diciembre 2005**



Con estos datos obtenidos de la DIACO nos podemos dar cuenta que realmente el número de casos a los cuales se le da una solución es mínimo en comparación al número de quejas que ingresan diariamente a la DIACO, ya que la subdirectora manifestó en la entrevista que se le realizó que debido a la falta de educación y cultura que actualmente tiene el consumidor y usuario, este no sabe utilizar los medios que tiene para hacer llegar su quejas a la dirección y por lo tanto la misma recibe diariamente un gran número de quejas de las cuales no todas ameritan que se lleve a cabo un procedimiento administrativo y consecuentemente la imposición de multas.

5.4 Aplicación de las sanciones que se regulan en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Como se estableció anteriormente es la DIACO, la institución encargada de la aplicación de sanciones que regula la Ley de Protección al consumidor y usuario, salvo en los casos que constituyan delitos cuyo conocimiento y sanción

corresponde a los órganos jurisdiccionales. En el trámite administrativo que se siga para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores y usuarios, la Dirección debe actuar con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones.

Si de la investigación que se realice apareciera la comisión de un delito, la dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá de oficio el hecho en conocimiento del Ministerio Público, en el año 2005 únicamente se hicieron 19 denuncias.

Los consumidores y usuarios en el ejercicio de los derechos que les confiere la Ley, hacer llegar sus quejas respectivas a la DIACO, recibidas estas se inicia el procedimiento respectivo para analizar las mismas y de esta manera darle su resolución e imposición de sanciones si fuere necesario, una vez agotada esta vía administrativa la parte a la que se le impone una sanción, si esta no recurre al Procedimiento Contenciosos Administrativo, la sanción quedará firme y se procederá de la siguiente manera:

- a) Si la sanción consiste en la imposición de multa, esta deberá pagarse dentro de los diez días siguientes en la tesorería de la dirección, con cargo específico a sus fondos privativos, en caso de incumplimiento, el cobro se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:
 1. Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta.
 2. Certificación del documento en que se conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.
 3. Acta notarial o testimonio del instrumento público autorizado por notario en
 4. que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.

5. Cualquier documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

- b) En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción.

5.5 Casos de reincidencias por parte de proveedores que han cometido infracciones y que han sido registradas en la DIACO

De la investigación realizada en la DIACO se pudo determinar que efectivamente si existe un caso de reincidencias en cuanto a los servicios de los cuales se tuvo queja, ya que se hizo una comparación con las estadísticas del año dos mil seis lo cual nos demuestra que en cuanto a servicios que prestan los comercios aumentaron las quejas de un 40 a un 44 por ciento, en el servicio telefónico hubo una variación de un 15 a un 13 por ciento y en cuanto a telefonía celular el monto vario de un 13 a un 11 por ciento; en estos dos últimos casos se ve una disminución mínima en los porcentajes pero de igual manera el consumidor sigue teniendo problemas con este tipo de servicio que recibe de los proveedores.

Los fondos recaudados en concepto de multas y sanciones que se impongan y provengan por la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario ingresan a los fondos privativos de la dirección y sirven para promover la educación al consumidor.

5.6 Análisis acerca de las infracciones, y casos de reincidencias que se han registrado en la DIACO durante el año 2004, 2005 y 2006.

Para poder llevar a cabo este informe se realizó un estudio de todas las quejas que ha recibido la DIACO en el año 2004, 2005, 2006 y de acuerdo a esto se establece lo siguiente:

En el año 2004 se recibió un total de 1785 quejas. En este número de quejas se refleja que, como la Ley estaba recientemente creada muchas personas ignoraban el derecho que tenían de reclamar en contra de los proveedores que violaban sus derechos en cuanto a la prestación de bienes y servicios. Con estas quejas recibidas la dirección llevo a cabo los procedimientos administrativos correspondientes y pudo lograr un total de 1072 resoluciones y pudiendo obligar a los proveedores a hacer la devolución de un monto de Q: 280,758.16 a los consumidores y usuarios afectados.

En el año 2005 en la Diaco se registraron un total de 3,565 quejas, con este número nos podemos dar cuenta que la cultura del consumidor y el reconocimiento de sus derechos ha aumentado, ya que se han logrado realizar más actividades para darle a conocer sus derechos a los consumidores y por la tanto la dirección ha aumentado el número de procedimientos administrativos que lleva a cabo con los cuales ha logrado que los proveedores realicen una devolución de un monto de Q. 1, 345,182.52.

En el año 2006 la cifra de quejas recibidas en la DIACO ha aumentado a 4,118. Este número nos demuestra que si bien es cierto que ahora los consumidores y usuarios tienen un mayor interés en defender sus derechos en contra de los proveedores de bienes y servicios, las infracciones por parte de estos han sido recurrentes. Estas quejas recibidas aun se encuentra en procesos administrativos por lo cual aun no se tiene un número establecido de cuáles han sido resueltas hasta la fecha.

Por lo tanto los casos de reincidencias que se pueden establecer entre los años 2005 y 2006, ascienden a un total de 553 reincidencias en las cuales siempre ha sido aplicada la sanción de multa. Es por ello que se considera necesario que se lleve a cabo una aplicación íntegra del artículo 69 de la Ley de

Protección al Consumidor y Usuario en la que se establece que: Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan en la Ley, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- Apercibimiento escrito
- Apercibimiento público
- Multas
- Publicación de los resultados de la investigación.

Al aplicarse este artículo tal y como se describe anteriormente habría y número menor de reincidencias por parte de los proveedores que cometen infracciones.

CONCLUSIONES

1. La única institución estatal que actualmente tiene la potestad de proteger el derecho de los consumidores y usuarios es la DIACO, por lo tanto está obligada a velar porque se respeten. Debido a su falta de autonomía, recursos técnicos y financieros, ésta se encuentra en la imposibilidad de cumplir a cabalidad con dicha función, que en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se le ha delegado.
2. Los derechos de los consumidores son inherentes al ser humano, así como el derecho a la vida, la libertad, la seguridad, es decir todos los que le otorga la Constitución Política de la República de Guatemala, leyes ordinarias, tratados y convenios internacionales. La aparición de los derechos del consumidor se da cuando el hombre empieza a realizar operaciones comerciales entre sí, situación que no se daba cuando el hombre sobrevivía de la caza y la pesca.
3. Con el crecimiento de la población, la producción, comercialización y las transacciones mercantiles, ha incrementado la violación de los derechos de los consumidores debido a la oferta y demanda que generan todos los productos que adquieren los consumidores, especialmente los productos y servicios esenciales para la satisfacción de las necesidades de los mismos.
4. Hace falta informar a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, porque un gran número de ellos, tiene el afán únicamente de satisfacer sus necesidades al adquirir dichos productos o servicios; ignorando los derechos que tiene y la existencia de una ley y una institución que vele por sus derechos, y es por eso que no los hace valer.
5. En cuanto a las sanciones que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, actualmente no son suficientes para lograr que los proveedores dejen de cometer infracciones en contra de los consumidores y usuarios ya que no se están aplicando

como lo establece la ley, debido a la falta de recursos financieros que tiene la DIACO para aplicarlas todas y, por lo tanto, únicamente aplica la de multa y en muy pocas ocasiones el apercibimiento público, y por eso existe reincidencia por parte de los proveedores.

RECOMENDACIONES

1. Todos los consumidores organizados deben presionar al Congreso de la República para que se lleve a cabo la pronta aprobación del decreto mediante el cual se pretende crear la Procuraduría de los Derechos del Consumidor, para que ésta se convierta en una institución que ya no dependa directamente del Ministerio de Economía, y de ésta manera poder proteger los derechos de los consumidores como actualmente lo esta haciendo la DIACO.
2. Que los consumidores y usuarios, al adquirir bienes o servicios se interesen por enterarse de todos los derechos que tienen y que éstos son parte de los tantos derechos que tienen como seres humanos. De esta manera al tener conocimiento de ellos pueden defenderlos en contra de los proveedores que pretenda actuar en contra de esos derechos.
3. El Estado debe velar por que los productores de bienes y servicios no violen los derechos de los consumidores y usuarios a través de los bienes y servicios que les prestan, para satisfacer sus necesidades básicas y que al momento de que estén abusando, éste intervenga eficazmente creando políticas para satisfacer directamente esas necesidades
4. Es deber del Estado promover una cultura de consumidores y usuarios a toda la población sin distinción de sexo, edad, clase económica, para que todos tengan conocimientos de sus derechos y acceso a los medios adecuados para hacerlos valer, a través de la difusión de los mismos y creando conciencia a todos los proveedores de bienes y servicios.

5. Dentro del reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es necesario incluir un artículo en el cual se desarrolle, de una manera más amplia y específica la forma de cómo se deben aplicar las sanciones establecidas en el Artículo 69 de la ley, ya éste debido a la palabra “progresivamente” se puede interpretar y aplicar atendiendo al criterio del funcionario que está aplicando la ley en determinado caso.

6. Incluir dentro de la escala presupuestaria que se lleva cada año para asignar el presupuesto anual a las distintas instituciones, una tasa específica, para que la DIACO no dependa del Ministerio de Economía y cuente con recursos financieros específicos y así poder aplicar las sanciones tal y como lo establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- ARRUBLA PAUCAR, Jaime Albero. **Contratos mercantiles**. Tomo II. Medellín Colombia: Biblioteca Jurídica Dike, 1995.
- BARROS PURGA, Marta. **Derechos del consumidor**. Guía del usuarios, Madrid: Ed. Pirámide, 1999.
- BROSETA PONT, Manuel. **Manual de derecho mercantil**. Madrid: (s.e.), 1994.
- BULGARELLI, Waldirio. **El derecho del consumidor**. Italia: (s.e.), 1992.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1981.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho administrativo**. 4ª ed; Guatemala: Ed. Llerena, 1999.
- CATILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. Guatemala: Ed. Instituto Nacional de Administración Pública, 1990.
- CENTENO BARILLAS, Julio César. **Introducción al estudio de los derechos humanos**. Guatemala: Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales, USAC: 1986.
- COLVATTI, Carlos. **Derechos humanos**. Buenos Aires, Argentina: (s.e.), 1995.
- CONTARINO, Silvia. **Contratos civiles y comerciales**, ámbito de contratación teoría general. Buenos Aires Argentina: Ed. Desalma, 2000.
- DE LEÓN, Sáulo. **Material de apoyo derecho mercantil I**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala, (s.f.).

DE LEÓN IGLESIAS, María Elisa. **Estudio de interés legislativo.** Ley de protección al consumidor. Guatemala: Congreso de la República de Guatemala, 1999.

Diccionario de derecho mercantil. México: Ed. Porrúa, Universidad Autónoma de México, 2001.

Diccionario Enciclopédico Rezza Color. León Guanajuato, México: Ed. San Martín y Domínguez, 2000.

FARINA, Juan M. **Contratos comerciales modernos.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 1994.

GARCÍA PELAYO, Ramón y Gross. **Diccionario pequeño Larousse, en color.** España: Ed. Noguer (s.f.).

GETE ALONSO, María del Carmen. **Estructura y función del tipo contractual.** Bosch Barcelona, (s.f.).

KENNEDY, John F. **Día mundial de los derechos del consumidor.** Guatemala, (s.e.), 1962.

LEÓN TOVAR, Soyla H. **Contratos mercantiles.** México: Universidad Nacional Autónoma de México: Ed. Mexicana 2004.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1981.

Procuraduría del consumidor tendrá más poder. Pág. 4. Siglo Veintiuno (Guatemala). Año 17 Número 5988 (martes 31 de octubre de 2006).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. **Diccionario de la lengua española.** Madrid: Ed. Espasa Calpe, 1998.

SAGASTUME GAMELL, Marco Antonio. **Curso básico de derechos humanos.** Guatemala, (s.e.), 1987.

SOLOMON, Michael R. **Comportamiento del consumidor**. 3ª. Ed.; México Ed. Tipografía Barasa, 1997.

SÁNCHEZ CALERO, Fernando. **Principios de derecho mercantil**. 4ª. Ed.; España: Ed. McGraw-hill, (s.f.).

SOTO CASTRO, Rolando. **El problema de la ciencia del derecho frente al problema del derecho del consumidor**. Costa Rica (s.e), Universidad Autónoma de Centro América, 0 2000.

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. It.; Instituto de Investigaciones Jurídicas y sociales, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala: Ed. Universitaria, 1986.

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. 3t. Instituto de Investigaciones Jurídicas y sociales, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala: Ed. Universitaria, 1988.

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional constituyente, 1986.

Código Civil. Enrique Peralta Azurdia. Jefe de Gobierno de la República de Guatemala. Decreto Ley, 106. 1964.

Código de Comercio. Congreso de la República. Decreto Número 2-70, 1970.

Código Penal. Congreso de la República. Decreto Número. 17-73, 1973.

Ley de Protección al Consumidor. Oscar Mejía Vítores. Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 1-85, 1985.

Código de Salud. Congreso de la República. Decreto Número 90-97, 1997.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Congreso de la República. Decreto 06-2003.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. Presidente de la República. Acuerdo Gubernativo NO. 48-85, 1985.

Creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como dependencia del Ministerio de Economía. Presidente de la República. Acuerdo Gubernativo No. 425-95, 1995.