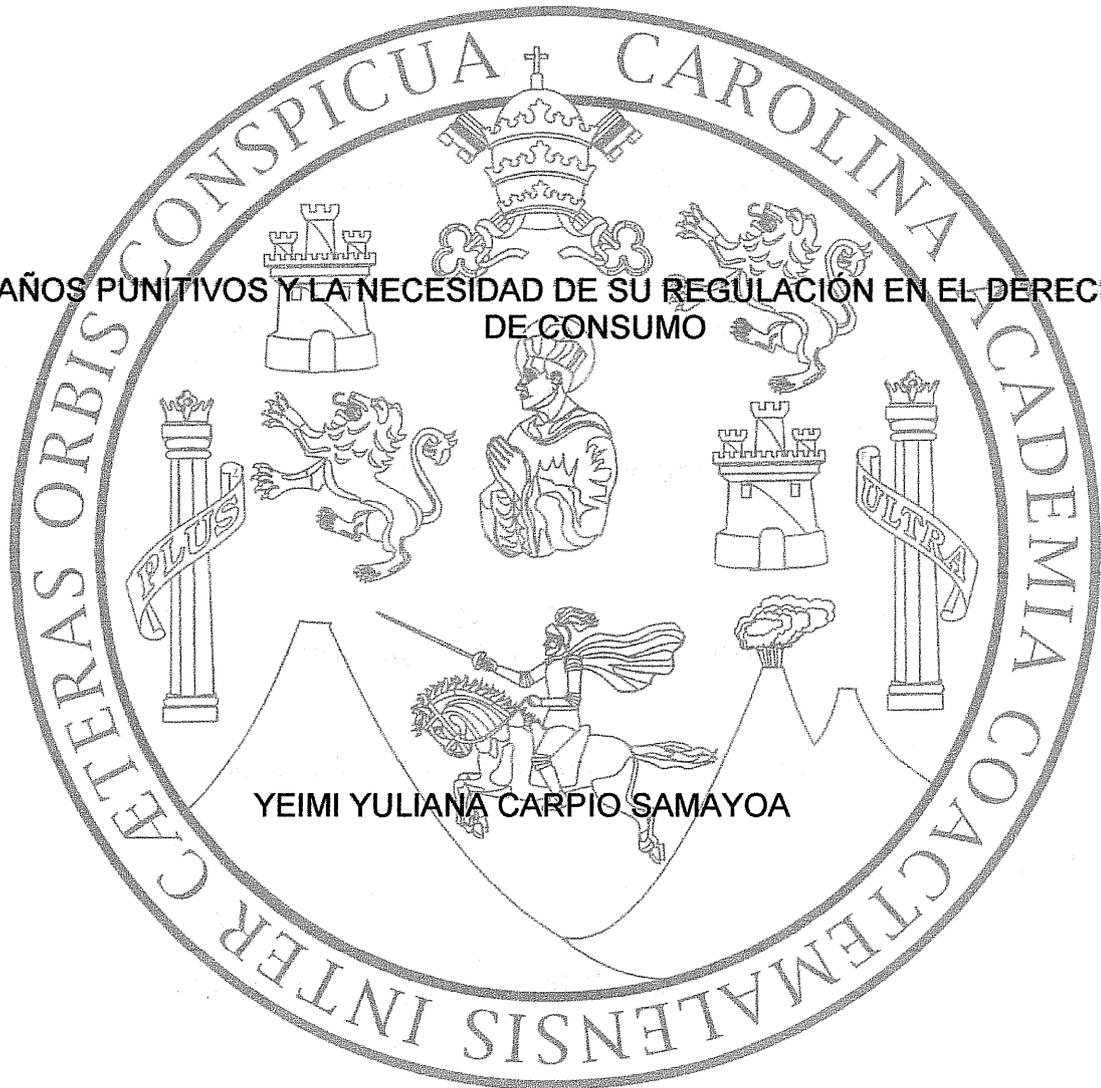


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

LOS DAÑOS PUNITIVOS Y LA NECESIDAD DE SU REGULACION EN EL DERECHO  
DE CONSUMO



YEIMI YULIANA CARPIO SAMAYOA

GUATEMALA, JULIO DE 2012

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

LOS DAÑOS PUNITIVOS Y LA NECESIDAD DE SU REGULACIÓN EN EL DERECHO  
DE CONSUMO



Guatemala, Julio de 2012

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

<b>DECANO:</b>	Lic. Avidán Ortiz Orellana
<b>VOCAL II:</b>	Lic. Mario Ismael Aguilar Elizardi
<b>VOCAL III:</b>	Lic. Luis Fernando López Díaz
<b>VOCAL IV:</b>	Br. Modesto José Eduardo Salazar Dieguez
<b>VOCAL V:</b>	Br. Pablo José Calderón Gálvez
<b>SECRETARIO:</b>	Licda. Rosario Gil Pérez

**RAZON:** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y del contenido de la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



Lic. CARLOS ANTULIO SALAZAR URÍZAR  
ABOGADO Y NOTARIO  
COLEGIADO 6279

Guatemala, 28 de septiembre de 2011

Licenciado  
Carlos Manuel Castro Monroy  
Jefe de Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho



Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis:

En atención a la providencia de esa Dirección de fecha veintidós de agosto del año dos mil once, se me nombró asesor de tesis de la Bachiller Yeimi Yuliana Carpio Samayoa, sobre el trabajo de tesis titulado LOS DAÑOS PUNITIVOS Y LA NECESIDAD DE SU REGULACIÓN EN EL DERECHO DE CONSUMO, por lo que me complace manifestarle que dicho trabajo satisface los requerimientos siguientes:

1. Contenido científico y técnico: La Bachiller Carpio en el tema abordado se ajusta a los contenidos científicos y utilizando los métodos y técnicas científicas requeridas en el cumplimiento con la normativa respectiva.
2. Metodología y técnicas de investigación utilizadas: La redacción, las conclusiones y la bibliografía utilizada son congruentes con los temas desarrollados dentro de la investigación, pudiéndose constatar que la tesis propuesta fue enriquecida abundantemente.
3. La redacción: La ponente usó un lenguaje técnico y una redacción clara y sencilla que permite la fácil comprensión de la temática.



4. En el presente trabajo se expone todo lo relacionado a los sujetos que participan dentro de esta situación referente a los consumidores y usuarios.
5. Las conclusiones y recomendaciones: El trabajo al haber sido desarrollado dentro del rigor de la estructura metodología formal converge en una serie de valiosas conclusiones y recomendaciones que podían ser consideradas para su estudio.
6. Bibliografía utilizada: Esta está concebida a criterio del suscrito como de considerable actualidad.
7. Finalmente puedo expresar que el presente trabajo de tesis está lo suficientemente preparado para ser sometido a discusión, toda vez que al haberse cumplido con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público, me permito emitir DICTAMEN FAVORABLE, aprobando el trabajo de tesis asesorado.

Atentamente,

  
Lic. Carlos Antulio Salazar Urizar  
Abogado y Notario  
Colegiado 6279

**LC CARLOS ANTULIO SALAZAR URIZAR**  
**ABOGADO Y NOTARIO**



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

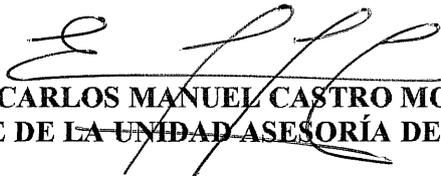
Edificio S-7, Ciudad Universitaria  
Guatemala, Guatemala



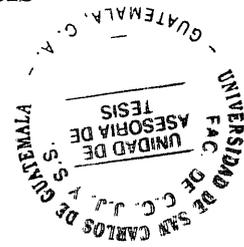
**UNIDAD ASESORIA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, tres de octubre de dos mil once.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A): **CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante: **YEIMI YULIANA CARPIO SAMAYOA**, Intitulado: **“LOS DAÑOS PUNITIVOS Y LA NECESIDAD DE SU REGULACIÓN EN EL DERECHO DE CONSUMO”**.

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, el cual dice: “Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y las técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estime pertinentes”.

  
**LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY**  
**JEFE DE LA UNIDAD ASESORIA DE TESIS**

cc. Unidad de Tesis  
CMCM/jrvch.





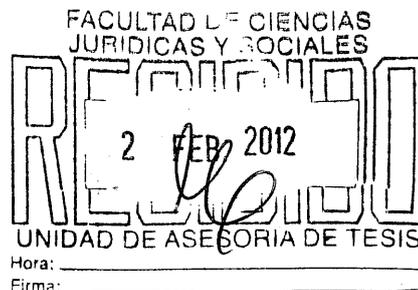
**M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN**  
Boulevard sur 1-025 Zona 4 de Mixco, Residenciales El Pedregal del Naranja  
Teléfono: 2437-4220

Guatemala, 09 de noviembre de 2011

Licenciado

**Carlos Manuel Castro Monroy**

Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala



Licenciado Castro Monroy:

Me dirijo a usted respetuosamente, en atención al nombramiento como Revisora de Tesis, en el cual se me faculta para realizar las modificaciones, de forma y de fondo, en el trabajo de investigación de la Bachiller **YEIMI YULIANA CARPIO SAMAYOA**, denominado **“LOS DAÑOS PUNITIVOS Y LA NECESIDAD DE SU REGULACIÓN EN EL DERECHO DE CONSUMO”**, por lo cual, me dirijo a usted haciendo referencia a la misma con el objeto de informar mi cometido y oportunamente emitir dictamen correspondiente y habiendo revisado el trabajo encomendado:

- a) Que durante el desarrollo de la revisión del trabajo de tesis relacionado: Se discutieron algunos puntos en forma personal con el autor, realizándose los cambios y correcciones que la investigación requirió para mejorar la comprensión del tema desarrollado. Además, se comprueba que el contenido del trabajo fue el resultado de la obtención de la información necesaria y objetiva para su elaboración; el tema de los daños punitivos y la necesidad que existe de regularlo en el derecho de consumo, que es un tema relativamente reciente en materia jurídica y se opera en la actualidad en varias esferas del derecho, examinando el tema se pudo constatar que existe adecuada técnica jurídica y científica.
- b) Conforme al contenido científico y técnico de la tesis: Se orientó en la observancia de consideraciones doctrinarias y legales, en que la sustentante abarcó tópicos de importancia en materia administrativa y financiera, enfocado desde un punto de vista jurídico mercantil por ser un tema importante debido a lo afectados que son muchas veces los consumidores.
- c) La utilización de la metodología y técnicas de la investigación: Para el efecto tiene como bases los métodos: analítico, científico, sistemático, deductivo e inductivo, a través de los cuales se estudió el fenómeno investigado y culminó con la comprobación de la hipótesis planteada. Las técnicas utilizadas en la presente investigación fue la bibliografía documental, la cual se encuadra con la enunciada en el plan de investigación.



**M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN**  
Boulevard sur 1-025 Zona 4 de Mixco, Residenciales El Pedregal del Naranja  
Teléfono: 2437-4220

- d) La redacción utilizada: Presenta una estructura formal de la tesis, realizándose en una secuencia ideal y de orden lógico, por lo cual se refleja una redacción clara y precisa de los temas y subtemas desarrollados en la investigación. Por lo cual se observó la utilización de técnicas de redacción, ortografía y gramática adecuadas para este tipo de trabajo, así como de fondo y de forma según lo establecido por la Real Academia de la Lengua Española.
- e) La contribución científica del presente trabajo en su desarrollo: Constituye un aporte mercantil y científico que ha cumplido con todo el procedimiento del método científico. Siendo este aporte la demostración de la necesidad de regular los daños punitivos en el derecho de consumo.
- f) En cuanto a las conclusiones y recomendaciones: Comparto los argumentos vertidos por el autor, puesto que las mismas se encuentran estructuradas de acuerdo con el contenido del plan de investigación y están debidamente fundamentadas, toda vez que obedecen a una realidad jurídica mercantil; por ende brindan una valiosa contribución para el derecho de consumo.
- g) Además, se comprobó que la bibliografía, por lo que a mi criterio fuera la correcta, adecuada y pertinente al tema elaborado; esto con el propósito de facilitar el desarrollo investigativo en el desarrollo y culminación del informe final de tesis.
- h) Con lo anterior opino que el contenido científico y técnico de la tesis, los métodos y técnicas de investigación, la redacción, su contribución científica, sus conclusiones y recomendaciones, y la bibliografía relacionada fueron las adecuadas y satisfechas; por ende se establece que el trabajo cumple con los requisitos, en virtud que son congruentes con lo exigido por el Reglamento universitario vigente, especialmente lo establecido en el artículo 32 del Normativo para la elaboración de Tesis de Graduación de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que expreso mi opinión, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE, aprobando el trabajo de tesis revisado, para que deba continuar su trámite.

Atentamente,

**LICENCIADA**  
Coralia Carmina Contreras Flores  
ABOGADA Y NOTARIA

**M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN**

**Colegiada activa 5,656**



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

*Edificio S-7, Ciudad Universitaria  
Guatemala, Guatemala*

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.  
Guatemala, cuatro de junio de dos mil doce.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante YEIMI YULIANA CARPIO SAMAYOA intitulado LOS DAÑOS PUNITIVOS Y LA NECESIDAD DE SU REGULACIÓN EN EL DERECHO DE CONSUMO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CEHR/iyrc

Stamp 1: FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, DECANATO, Guatemala, C. A.

Stamp 2: FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, SECRETARIA, Guatemala, C. A.



## DEDICATORIA

- A DIOS: Fuerza divina que iluminó mi mente, ennobleció mi espíritu y fortaleció mi alma para aceptar el sacrificio, y luchar con esperanza y alcanzar el éxito, la culminación de mi carrera. Gracias señor Jesús.
- A MIS PADRES: Pablo Alfredo Carpio Guerra e Irma Yolanda Samayoa Chinchilla.  
Le dieron existencia a mi vivir, confiaron en mi anhelo, creyeron en mis esperanzas, ahora ven cosechando su fruto. Gratitud inmensa para ellos.
- A MI ESPOSO: Luis Fernando González Lemus.  
Mi perfecto complemento en la adversidad y en la alegría. Su comprensión, sacrificio y fe inquebrantable en mis anhelos, fueron el más puro aliciente para alcanzar mi meta trazada, con profundo amor, mi triunfo es su triunfo.
- A MI HIJO: Jeremy Luis Pablo Gonzalez Carpio.  
Divina prolongación de mi vida, con inmenso amor. Que en su vida sea el aliciente que le impulse a buscar la sabiduría, la humildad y la superación.
- A MIS HERMANOS: Guilmar, Wilfredo, Ludwing, Sulet y Reiben para que este trabajo reafirme sus ideales de lucha por la libertad y la justicia.
- A MIS AMIGOS: Quienes colaboraron incondicionalmente en la elaboración de este trabajo.
- A MI SUEGRA: Esperanza Lemus  
Con cariño
- A: La Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales: Formadora de libres pensadores, que buscan el desarrollo de nuestro país, por las sendas del Derecho y la Justicia



## ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

### CAPÍTULO I

1. El derecho de consumo .....	1
1.1. Breves antecedentes.....	1
1.2. La historia de protección al consumidor en Guatemala.....	17
1.3. Definición de derecho de consumo.....	19
1.4. Principios que brindan una protección jurídica preferente a los consumidores y usuarios.....	21
1.5. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como el ente administrativo más importante en la protección del consumidor y usuario.....	25

### CAPÍTULO II

2. Marco jurídico de protección de los consumidores y usuarios.....	29
2.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	29
2.2. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	32

### CAPÍTULO III

3. El derecho de daños.....	45
3.1. Antecedentes históricos del daño.....	45
3.2. Definición de daño.....	56
3.3. Naturaleza jurídica del daño.....	56



	Pág.
3.4. Clasificación de los daños.....	61
3.5. Los daños morales propiamente dichos.....	63
3.6. Los daños patrimoniales.....	66
3.7. Los daños cuasi patrimoniales.....	66
3.8. Daños de peligro.....	68
3.9. Los daños y el derecho de consumo.....	69
3.10. La indemnización.....	71

#### CAPÍTULO IV

4. Necesidad de que se incluyan los daños punitivos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	75
4.1. Breves antecedentes.....	75
4.2. Definición de daños punitivos.....	77
4.3. Contenido de los daños punitivos.....	78
4.4. Daños punitivos en la legislación comparada.....	79
4.5. Los daños y perjuicios en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	82
4.6. Razones por las que se debe regular los daños punitivos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	85
4.7. Bases para el establecimiento de los daños punitivos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	87
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	99



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es necesario toda vez que en la actualidad resulta prioritario defender los derechos de los consumidores, en virtud que no existe una política nacional de protección del consumidor en Guatemala de forma documentada, previamente discutida y consensuada con los sectores involucrados.

No obstante la manifiesta intención del gobierno de entrar en una nueva etapa en la historia de la defensa de los derechos de los consumidores, se hace evidente la adopción de una nueva ley, así como la intención de promulgar leyes auxiliares o complementarias a fin de profundizar en la efectiva defensa de los derechos de los consumidores.

Y es por esa razón que se ha fijado en este trabajo con mayor precisión lo que es defender los derechos de los consumidores y usuarios, porque no existe una legislación de competencia, sistema integrado de calidad, normalización, acreditación y metrología, y la creación de sus respectivas entidades o agencias especializadas, que tengan naturaleza independiente o con la suficiente autonomía, rasgo necesario en esta clase de organismos, para una efectiva aplicación de la legislación y políticas de la materia.

La hipótesis consiste en que el derecho del consumidor ha surgido como un estatuto personal del mismo. Se ha planteado que el objeto y razón de ser de la disciplina jurídica del derecho de consumo o el derecho de los consumidores, como la protección de aquel sujeto que se denomina consumidor o usuario, precisamente tratando de equiparar la desigualdad material o económica existente entre este y los proveedores de bienes o servicios.



La presente investigación se divide en cuatro capítulos, mismos que se describen a continuación: En el capítulo uno, se hace una breve reseña de la historia y principios que brindan una protección jurídica al consumidor y algunas definiciones; en el capítulo dos, se hace referencia al marco jurídico de protección de los consumidores y usuarios; en el capítulo tres, se hace referencia al derecho de daños, antecedentes históricos, naturaleza jurídica del daño y algunas definiciones; el capítulo cuatro contiene la necesidad de que se incluyan los daños punitivos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, indicando la definición de daños punitivos, su contenido y las razones por las que se debe regular los daños punitivos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario-

Los métodos utilizados fueron el sintético, el cual permite analizar separadamente los fenómenos objeto del estudio, por ello, permitirá descubrir la esencia del problema, en cuanto a las repercusiones que tiene el estudio y la necesidad de su adecuación jurídica legal. Además, se aplicó el método estadístico, por el desarrollo del trabajo de campo, en aplicación del análisis e interpretación de los resultados.

La investigación realizada tiene como finalidad, presentar aspectos de carácter general relativos al derecho de consumo, tomando en cuenta que es una figura establecida en la Constitución Política de la República de Guatemala y de aplicación práctica en diferentes lugares del territorio guatemalteco, donde se vulneran los derechos del consumidor porque cuando se habla de derecho de consumo, existe una relación con el comercio, porque la problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual. Por esa razón, los daños punitivos y la necesidad de su regulación en el derecho de consumo.



## CAPÍTULO I

### 1. El Derecho de consumo

#### 1.1 Breves Antecedentes

El derecho de consumo, se encuentra íntimamente ligado al comercio, a la actividad que realizan los comerciantes, y por supuesto, quienes participan como consumidores o usuarios de ese comercio. El comercio ha existido desde tiempos remotos. También es de hacer ver que no cabe duda que un principio general, que el comercio aparece desde que comienzan las relaciones humanas y el hombre y la mujer se dan cuenta de que no son autosuficientes. Por lo tanto necesita intercambiar bienes o servicios con otros para asegurar su propia subsistencia.

Es importante resaltar que el derecho del consumidor ha surgido como un estatuto personal del mismo. Se ha planteado que el objeto y razón de ser de la disciplina jurídica del derecho de consumo, conocido también como el derecho de los consumidores, es la protección de aquel sujeto que se denomina consumidor o usuario, precisamente tratando de equiparar la desigualdad material o económica existente entre este y los proveedores de bienes o servicios. Por ello se considera importante determinar que el consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegando con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado.

De acuerdo a lo anterior, el autor Ricardo Piris Christian define al consumidor “como toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras es el último eslabón en la cadena de producción, distribución y comercialización”.<sup>1</sup>

Cuando se habla de derecho de consumo, existe una relación con el comercio porque la problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, y el concepto formal data del Código de Napoleón, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado.

Existen otros autores que han referido que el derecho del consumidor empieza a desarrollarse en el mundo jurídico en los años sesenta, a partir del reconocimiento del status de consumidor y de las especiales aristas que empiezan a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales, recién empezaron a desarrollarse en el derecho en la década antes mencionada, pero esto se debe a que hasta mediados de este siglo imperaron doctrinas que implicaban fuertes obstáculos para el reconocimiento de derechos a los consumidores.

En los países anglosajones se encuentra la doctrina del caveat emptor, consumidor consciente, que en la formación e interpretación de los contratos postulaba como algo

---

<sup>1</sup> Piris Christian Ricardo. Evolucion de los derechos del consumidor: Pág. 2

lógico y natural que el empresario trataría de obtener ventajas del consumidor, y si este no utilizaba el sentido común para evitarlo, entonces no debía quejarse.

Jean M. Arrighi dice que “En el derecho occidental moderno se arraigaron ciertos principios que datan de la Revolución Francesa. Efectivamente, si a todos los hombres se los consideraba libres e iguales, era lógico que la contratación esté regida por el principio de autonomía de la voluntad y que entonces el contrato fuera ley para las partes”.<sup>2</sup> En los tiempos previos a la sociedad de consumo el contrato era un acto casi excepcional, y que por ese motivo resultaba previamente negociado, discutido y acordado casi en detalle.

Thierry Bourgoignie afirma que “El derecho, entonces, solo debía intervenir para velar que la voluntad manifestada fuera realmente libre y en definitiva rodear de garantías a los negocios jurídicos de los particulares, individualismo y principio de no intervención del estado aplicados a la relación de consumo dio origen a la Teoría del libre mercado y el consumidor individual, en la que hipotéticamente empresario y consumidor se encontraban en igualdad de condiciones en el contexto de un mercado libre regido por las reglas de la oferta y la demanda”.<sup>3</sup>

Existen otros estudiosos que se han referido a que el derecho de los consumidores tiene su génesis histórica en la edad media estrechamente vinculada al tráfico de mercancías entre comerciantes y por ello toma como punto de referencia a este sujeto y su actividad profesional, tal como lo describe el autor Antonio Benjamín, quién lo hace

---

<sup>2</sup> Arrighi, Jean M. **Comercio Internacional y protección del consumidor**. Pág. 4

<sup>3</sup> Bourgoignie, Thierry. **El Derecho Comunitario del Consumo**. Pág. 10

de la siguiente manera: “Se podría decir que el derecho comercial se elabora de cara al proveedor y de espaldas al consumidor. A pesar de ello el consumidor no se encontraba totalmente indefenso, ya que teorías y garantías tradicionales, como la de los vicios ocultos, conferían cierta protección al consumidor – comprador”.<sup>4</sup>

A lo anterior cabe agregar que a partir de este siglo se empieza a regular al mercado, a través de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial, y que exigían a los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, todo lo cual indirectamente beneficiaba al consumidor.

Asimismo, el autor referido indica: “pero si bien siempre existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo y de un mercado complejo, altamente diversificado”.<sup>5</sup> Combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos de la etapa de reconstrucción de posguerra II Guerra Mundial.

Max Weber indica que “previo a este período el consumo no limitado a satisfacer necesidades básicas era considerado algo negativo”.<sup>6</sup>

Los mercados experimentaron en esa etapa una fuerte y creciente demanda de bienes y servicios. Sobre el tema Michael Hammer y James Champy dicen que: “los consumidores que se vieron privados de bienes materiales, por efectos de dos guerras

---

<sup>4</sup> Benjamín, Antonio, **El Derecho del Consumidor**: Pág. 26

<sup>5</sup> Benjamín, Antonio. **Ob. Cit.** Pág. 27

<sup>6</sup> Weber, Max. **El Consumo Compulsivo**. Pág. 27

mundiales y una depresión económica sin par en los años treinta, estaban más que satisfechos de comprar cuanto les ofrecían las empresas. Rara vez exigían alta calidad. Cualquier casa, cualquier automóvil, cualquier heladera eran infinitamente mejor que nada. No se producía pensando en las necesidades o seguridad del consumidor, en realidad no se producía pensando en el consumidor porque de todas forma se vendía todo lo que se producía”.<sup>7</sup>

Existe para los autores citados una fecha significativa que es el año 1957 en que se da una forma de tratamiento a la protección de los consumidores, específicamente en el tratado de Roma que creó la Comunidad Europea. En este tratado Art. 85 y 86 se hace referencia a los consumidores, en ese sentido afirma Axel Edling recién “en 1972 la Asamblea consultiva del consejo de Europa editó la Carta europea de protección al consumidor para tres años después plasmar esta base programática en medidas concretas a través del programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores”.<sup>8</sup>

Independientemente de donde se le haya expedido por primera vez certificado de nacimiento a esta disciplina jurídica, el autor Antonio Benjamín afirma que “el derecho del consumidor nace en el mundo con contornos eminentemente represivos (penal y administrativo) para gradualmente ir tornándose preventivo, a la vista de ciertas características de los mercados modernos, a saber, mutabilidad, velocidad en los

---

<sup>7</sup> Hammer, Michael y Champy, James. **Reingeniería**. Pág. 32

<sup>8</sup> Edling, Axel. **Solucion de Conflictos. El Ombudsman del Consumidor** Pág. 213

intercambios, alta complejidad, dificultad en la reparación de los daños al consumidor, nuevas modalidades de contratación, etc.”.<sup>9</sup>

Otra fecha significativa es el año de 1,983 cuando el secretario general de la Organización de las Naciones Unidas presenta el proyecto de directrices ante el Consejo, y luego de largas negociaciones es aprobado el documento definitivo por la Asamblea General el 9 de abril de 1,985 Resolución N° 39/248. “Las Directrices para la protección del consumidor son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor”.<sup>10</sup>

Estas directrices centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo, con relación a los empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación. Las directrices, si bien no pudieron plasmarse en un instrumento jurídico obligatorio similar a los documentos referidos a los derechos humanos, pusieron de manifiesto una preocupación global comprometida con la defensa de consumidor. Marcó un verdadero hito en la evolución de los derechos del consumidor, que a partir de su sanción dejó de ser un patrimonio exclusivo de los países más desarrollados.

Según un informe del secretario general de la ONU de 1,997, se han realizado notables avances a nivel mundial en la aplicación de las directrices, tanto por las medidas

---

<sup>9</sup> Benjamín, Antonio. **Ob. Cit.** Pág. 35

<sup>10</sup> ONU. Resolución 1981 Consejo Económico y Social.



adoptadas para la protección del consumidor a nivel nacional como por el fortalecimiento de la cooperación a nivel regional e internacional. También sostiene que se ha producido un auge de la conciencia pública en relación a las cuestiones del consumidor, sobre todo en la necesidad de proteger los intereses de los mismos en una economía mundializada. En la actualidad se puede afirmar que constituye un gran desafío evaluar en qué medida afectan al consumidor las grandes transformaciones que se está viviendo en el mundo, fenómenos que no existían en la década del ochenta y que definen el contexto del mundo actual. Y si bien las directrices no han quedado obsoletas es necesario evaluarlas a la luz de las nuevas tendencias; la globalización de los mercados financieros, liberalización del comercio mundial, creciente interdependencia entre los países, aparición de bloques económicos sin fronteras, desregulación de muchos campos de la actividad económica y el creciente interés en la relación entre modalidades de consumo y la protección del medio ambiente. Este último punto resultó ser de tal importancia que motivó una propuesta del consejo económico y social en 1,998, en el sentido de ampliar las directrices a efecto de incluir modalidades de consumo sostenible.

Estas directrices son:

1. Seguridad física. Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible. Se deben adoptar medidas adecuadas para

garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible. Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares en lo que sigue denominados distribuidores, deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados. Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible. Dentro de lo posible, la información de vital importancia sobre cuestiones de seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente. Se debe adoptar medidas adecuadas para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben estudiar los métodos para garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros.

2. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores. Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de



elegir en el mercado. Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios. Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas. Al respecto, los gobiernos deben guiarse por su adhesión al conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la Asamblea General en resolución 35/63 del 5 de diciembre de 1980. Los gobiernos deben adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades del fabricante para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan y que el vendedor vele por que estos requisitos se cumplan. Las mismas políticas deben regir la prestación de servicios. Los gobiernos deben alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos. Debe, dentro de sus propios países, promover la formulación y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para

asegurar una adecuada protección del consumidor. También pueden concertarse acuerdos voluntarios conjuntos por parte de las empresas, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas. Estos códigos deben recibir una publicidad adecuada. Se debe examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas y medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

3. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo. Los gobiernos deberán, según proceda, formular o promover la formulación y aplicación, en los planos nacional e internacional, de normas voluntarias o de otra índole, de seguridad y calidad de los bienes y servicios y dar a dichas normas la publicidad apropiada. Las normas y reglamentaciones nacionales relativas a la seguridad y calidad de los productos deberán revisarse de tanto en tanto para cerciorarse de que, en lo posible, se ajusten a normas internacionales de aceptación general. Cuando debido a las condiciones económicas locales se aplique una norma de nivel inferior al de una norma internacional de aceptación general, deberán hacerse todos los esfuerzos necesarios para elevar dicho nivel lo antes posible. Hay que fomentar y garantizar la disponibilidad de servicios para ensayar y certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.
4. Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales. Cuando proceda, deberán examinar la posibilidad de: a) Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores; cuando proceda, estudiar políticas especiales para asegurar la distribución de bienes y servicios absolutamente esenciales cuando dicha distribución se vea amenazada, como podría ocurrir, sobre todo, en el caso de las zonas rurales. Tales políticas

podrían incluir la prestación de asistencia para la creación de instalaciones apropiadas de almacenamiento y venta al por menor en los centros rurales, la estimulación del autovalimiento del consumidor y el perfeccionamiento del control de las condiciones en que se suministran los bienes y servicios esenciales en las zonas rurales; b) Fomentar la creación de cooperativas de consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

5. Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación. Es necesario establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos. Se debe alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores. Se debe facilitar información sobre los procedimientos vigentes y otros para obtener compensación y solucionar controversias.
6. Programas de educación e información. Hay que estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, incluida la de los efectos en el medio ambiente de las decisiones y el comportamiento de los consumidores y de las consecuencias, incluidos costos y beneficios, que pueda tener la modificación de las modalidades de consumo, teniendo en cuenta las



tradiciones culturales del pueblo de que se trate. El objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. Al realizar los programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores que se encuentran en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, incluidos los consumidores de bajos ingresos y aquellos que sean casi o totalmente analfabetos. Los grupos de consumidores, las empresas y otras organizaciones pertinentes de la sociedad civil deben participar en esa labor de educación. La educación del consumidor, si procede, puede llegar a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas ya existentes. Los programas de educación e información del consumidor deben abarcar aspectos para la protección del mismo, tan importantes como los siguientes: a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de éstos; b) Peligros de los productos; c) Rotulado de productos; d) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos y organizaciones de protección al consumidor; e) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad; f) Protección del medio ambiente; g) Utilización eficiente de materiales, energía y agua. Debe alentar a las organizaciones de consumidores y a otros grupos interesados, incluidos los medios de comunicación, a que pongan en práctica programas de educación e información, incluso sobre los efectos de las modalidades de consumo en el medio ambiente y las consecuencias, incluidos

costos y beneficios, que pueda tener la modificación de esas modalidades, particularmente en beneficio de los grupos de consumidores de bajos ingresos de las zonas rurales y urbanas.

7. Promoción de modalidades sostenibles de consumo. Consumo sostenible significa que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras se satisfacen de modo tal que puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental, puesto que la responsabilidad del consumo sostenible la comparten todos los miembros y organizaciones de la sociedad, los consumidores informados, los gobiernos, las empresas, los sindicatos y las organizaciones ecologistas y de consumidores. Corresponde a los consumidores informados una función esencial en la promoción de modalidades de consumo que pueden sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental, incluso influyendo en los productores con sus decisiones. Los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible y la integración de esas políticas con otras de carácter público. Las políticas deberán formularse en consulta con el comercio, las organizaciones ecologistas y de consumidores y otros grupos interesados. Al comercio incumbe la responsabilidad de promover el consumo sostenible mediante el diseño, producción y distribución de bienes y servicios. Las organizaciones ecologistas y de consumidores tienen la responsabilidad de promover la participación y el debate público, en lo que respecta al consumo sostenible, informar a los consumidores y trabajar con los gobiernos y las empresas con miras a promover modalidades sostenibles de consumo.

8. Medidas relativas a esferas concretas. Al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en desarrollo, los gobiernos deberán, cuando proceda, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud de éste, como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos. Deberán adoptarse o mantenerse políticas para lograr el control de calidad de los productos, medios de distribución adecuados y seguros, sistemas internacionales normalizados de rotulado e información, así como programas de educación e investigación en estas esferas. Deberán formularse directrices estatales en el contexto de las disposiciones del presente documento. Alimentos. Al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, los gobiernos deben tener en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria que tienen todos los consumidores y apoyar y, en la medida de lo posible, adoptar las normas del Codex Alimentarius de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y la Organización Mundial de la Salud o, en su defecto, otras normas alimentarias internacionales de aceptación general.
9. Agua. En el marco de los objetivos y propósitos enunciados para el decenio internacional del agua potable y del saneamiento ambiental, los gobiernos deben formular, mantener, o fortalecer políticas nacionales para mejorar el abastecimiento, la distribución y la calidad del agua potable. Debe prestarse la debida atención a la elección de los niveles apropiados de servicios, calidad y tecnología, la necesidad de contar con programas de educación y la importancia de la participación de la comunidad; atribuir un alto grado de prioridad a la formulación y aplicación de políticas y programas relacionados con los usos múltiples del agua, teniendo en

cuenta que la misma es importante para el desarrollo sostenible en general y que es un recurso finito.

10. Productos farmacéuticos. Se debe elaborar o mantener normas y disposiciones adecuadas y sistemas de reglamentación apropiados para asegurar la calidad y el uso adecuado de los productos farmacéuticos mediante políticas nacionales integradas en materia de medicamentos, que pueden abarcar, entre otras cosas, la adquisición, la distribución, la producción, los mecanismos de concesión de licencias, los sistemas de registro y la disponibilidad de información fidedigna sobre los productos farmacéuticos. Al hacerlo, los gobiernos deben tener especialmente en cuenta la labor y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud en materia de productos farmacéuticos. Para determinados productos, debe alentarse el uso del sistema de certificación de la calidad de los mismos, objeto de comercio internacional, de esa organización, y de otros sistemas internacionales de información sobre productos farmacéuticos. Se debe adoptar medidas para fomentar el uso de los medicamentos con sus denominaciones comunes internacionales, aprovechando la labor realizada por la Organización Mundial de la Salud. Además, de las esferas prioritarias indicadas, los gobiernos deben adoptar las medidas que proceda en otras, como la de los plaguicidas y las sustancias químicas, con respecto a su uso, producción y almacenamiento, habida cuenta de la información pertinente en materia de salud y medio ambiente que los fabricantes deben proporcionar e incluir en el rotulado de los productos.

11. Cooperación internacional. Los gobiernos deben ocuparse, especialmente en un contexto regional o subregional, de: a) Establecer, examinar, mantener o fortalecer



los mecanismos para el intercambio de información relativa a políticas y medidas nacionales en la esfera de la protección del consumidor; b) Promover la cooperación en la aplicación de las políticas de protección del consumidor para conseguir mejores resultados en el marco de los recursos existentes. Como ejemplos de ese tipo de cooperación podrían citarse la colaboración en el establecimiento o utilización conjunta de instalaciones de ensayo, procedimientos comunes de ensayo, intercambio de información de interés para el consumidor y de programas de educación, programas conjuntos de capacitación y preparación conjunta de reglamentaciones; c) Cooperar para mejorar las condiciones en que los productos esenciales se ofrecen a los consumidores, prestando la debida atención a los precios y a la calidad. Entre las formas que podría revestir esa cooperación figuran la adquisición conjunta de productos esenciales, el intercambio de información sobre las distintas posibilidades de adquisición y la adopción de acuerdos sobre especificaciones regionales para los productos. Se debe desarrollar o estrechar los vínculos de información en relación con los productos que han sido prohibidos, retirados o sometidos a restricciones rigurosas, a fin de que los países importadores puedan tomar precauciones adecuadas contra los efectos nocivos de esos productos. Se debe velar porque la calidad de los productos y la información relativa a ellos no varíe de un país a otro de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores.



## 1.2 La historia de protección al consumidor en Guatemala

A través del Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, se creó el Ministerio de Economía y Trabajo que en su artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho ministerio, surgiendo de este las siguientes instituciones:

- 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 con 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 este departamento, 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.

Las políticas públicas relacionadas con la protección del consumidor como respuesta a la problemática actual en el país se pueden señalar las siguientes:

- a) El consumidor guatemalteco es un consumidor pasivo, la reciente emisión de la legislación en materia del consumidor en este país, es un elemento muy importante a tomar en cuenta;
- b) La divulgación ha sido insuficiente, hace falta acciones más concretas en este sentido como programas específicos en medios de comunicación de alta difusión para llegar a la población;
- c) Ausencia de asociaciones de consumidores activas que representen y exijan la protección y promoción de sus derechos;
- d) Poca asistencia técnica en general, tanto para la instancia administrativa de gobierno, DIACO como para la sociedad civil;
- e) Se necesita mayor dinamismo e información de los recursos de que pueda disponer la DIACO, a fin de tener una participación más activa en el uso de ésta;
- f) Limitaciones presupuestarias de la DIACO en la administración de la nueva Ley;
- g) Falta capacitación al personal de la DIACO;
- h) Necesidad de una reorganización administrativa que le permita optimizar los recursos con que cuenta marco legal en el área de protección del consumidor.

### 1.3 Derecho de consumo

“Derecho del consumo (o derecho del consumidor) es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. En general, se considera consumidor o usuario a toda

persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios. El derecho del consumo no es una rama autónoma del Derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del Derecho mercantil, del Derecho Civil y otros dentro del Derecho Administrativo e incluso del Derecho Procesal”.<sup>11</sup>

Dada la desigualdad que suele existir entre consumidores y usuarios y las grandes empresas proveedoras de bienes y servicios, así como a la proliferación de las contrataciones en masa mediante los llamados contratos de adhesión, los distintos ordenamientos jurídicos han ido viendo la necesidad de proceder a equilibrar la relación contractual mediante medidas que controlen la calidad de los productos y servicios, así como el equilibrio en las disposiciones contractuales. El derecho del consumo cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y los consumidores:

- a) Los contratos de adhesión: prohíbe las cláusulas abusivas que desequilibren la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios y trata de asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de la contratación que el empresario pretende utilizar;
- b) Calidad de los bienes y servicios ofrecidos: requisitos mínimos;
- c) Regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público;

---

<sup>11</sup> Derecho de consumo. <http://www.wikipedia.com.html>. (29 de julio de 2011)

- d) Establece procedimientos especiales para que los consumidores y las asociaciones y organismos públicos creados para su defensa puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas abusivas y;
- e) Enumera un elenco de infracciones por parte de los empresarios y las correspondientes sanciones a imponer por las autoridades competentes en materia de consumo.

#### 1.4 Principios que brindan una protección jurídica preferente a los consumidores y usuarios

Universalmente existen diez principios básicos para la protección de los consumidores o usuarios los cuales son:

- 1) Compre lo que desee en donde desee: Le permite comprar sin límites, sin tener que preocuparse de pagar derechos de aduana o un IVA adicional al regresar a su lugar de origen. No importa si el consumidor va en persona a comprar a otro país o si realiza el pedido por Internet, correo o teléfono. En general, las autoridades no pueden impedir que los consumidores importen productos que hayan adquirido legalmente en otros países. No obstante, existen excepciones en el caso de los productos como las armas de fuego o los artículos que resulten moralmente dañinos.
- 2) Si no sirve, devuélvalo: Si adquiere un producto que incumpla el acuerdo alcanzado con el vendedor en el momento de la compra, puede devolverlo para que se lo

arreglen o se lo cambien. Otra posibilidad es solicitar una reducción de precio de otro producto o que se le reembolse todo el dinero. Además, hasta seis meses después de haber realizado la compra, es responsabilidad del vendedor y no del consumidor demostrar que el producto vendido cumple el contrato de venta. Este principio según el cual el producto debe cumplir el contrato de venta protege igualmente al consumidor en caso de que lo adquirido no sea lo que se acordó comprar. Por ejemplo, si se acordó comprar un mueble antiguo y lo que se recibe es una reproducción, puede devolverse.

- 3) Normas de seguridad alimentaria y relativas a otros bienes de consumo: Las leyes deben garantizar que los productos que se adquieren son seguros. Aunque no existe ningún sistema normativo que garantice a los consumidores la ausencia de riesgo o el 100% de seguridad. La seguridad alimentaria se basa en el principio según el cual, para que se garantice, debe tenerse en cuenta toda la cadena alimentaria. Así, las normas jurídicas de seguridad alimentaria regulan el modo en que los agricultores y los ganaderos producen los alimentos, incluido qué productos químicos emplean para cultivar plantas y alimentar a los animales, cómo se transforman dichos alimentos, qué aditivos y colorantes se les pueden aplicar y cómo se venden. Las normas de seguridad relativas a otros bienes de consumo también son estrictas. Si una empresa descubre que ha introducido en el mercado un producto no seguro, tiene el deber jurídico de informar a las autoridades del país. Si el producto representa un peligro importante, la empresa debe retirarlo del mercado.

- 4) Sepa lo que come: La legislación relativa al etiquetado de los alimentos le permite saber lo que come. La etiqueta debe incluir información detallada sobre los ingredientes que contienen los alimentos, así como los colorantes, los conservantes, los edulcorantes y otros aditivos químicos empleados. Si existe un ingrediente al que algún consumidor podría ser alérgico, ejemplo, los frutos secos, debe constar en la etiqueta, aunque aparezca en dosis muy bajas.
- 5) Debe respetarse a los consumidores en los contratos: La legislación prohíbe cláusulas contractuales que impliquen o induzcan al engaño, por ejemplo cuando no se logra leer la letra por ser muy pequeña, si indica que la cantidad pagada no puede reembolsarse, aunque la empresa incumpla con su parte del contrato o bien que no se puede anular su contrato hasta que no le pague una cantidad desorbitada a modo de indemnización. No importa el contrato que haya firmado ni el país en el que firme: la legislación le protege de esta clase de abusos.
- 6) En ocasiones los consumidores pueden cambiar de opinión: El comprador puede ser manipulado en el deseo de consumir, principalmente en el caso de ventas ambulantes, como principio general, este tipo de contratos puede anularse hasta siete días después. No obstante, existen algunas excepciones, por ejemplo, las pólizas de seguros y las compras menores. Se protege igualmente a los consumidores cuando realizan compras por correo, Internet, tele venta y otro tipo de compras a distancia. La legislación debe prohibir estrategias como la venta forzosa, enviar bienes que no se han solicitado y exigir posteriormente su pago. Si solicita un producto o un servicio mediante Internet, correo o teléfono puede anular el contrato, sin tener que dar explicaciones, hasta siete días hábiles después.

- 7) Mayor facilidad para comparar precios: La legislación debe establecer que los supermercados deben facilitar el precio por unidad de los productos – su precio por kilo o litro – para ayudar al consumidor a decidir cuál resulta más rentable. Exigiendo igualmente a las empresas de servicios financieros que faciliten una determinada información estándar. Por ejemplo, las compañías de préstamos y de tarjetas de crédito deben indicarle el tipo anual de interés que debe pagar y no únicamente la cantidad mensual reembolsada.
- 8) No debe engañarse a los consumidores: La legislación prohíbe la publicidad que estafa o engaña a los consumidores. Además, al realizar una compra por teléfono, correo o Internet, los vendedores deben ser claros y sinceros con usted. Deben proporcionarle información detallada sobre su identidad, los productos que venden, su precio, incluidos impuestos y gastos de envío, y el tiempo que tardarán en enviarlo.
- 9) Protección durante sus vacaciones: Los operadores turísticos deben disponer de medios para trasladarle a su lugar de residencia en caso de quebrar durante sus vacaciones. Asimismo, deben indemnizarle si sus vacaciones no corresponden a lo prometido en el folleto. La legislación permite anular las reservaciones en caso de que el operador turístico trate de incrementar el precio de sus vacaciones o cambiar el lugar de estancia sin su consentimiento. Además, se reconoce el derecho a una indemnización en caso de llegar al aeropuerto y encontrarse con que no puede volar, al declarar la aerolínea o el operador turístico un exceso de pasajeros. La legislación le protege de los vendedores sin escrúpulos de planes de



tiempo compartido durante sus vacaciones o incluso una vez de regreso a su lugar de origen.

- 10) Indemnizaciones efectivas en caso de litigios transfronterizos: Existen una serie de redes para proporcionar a los consumidores consejo y apoyo a la hora de presentar quejas contra los comerciantes de otros países. Los consumidores deben ser atendidos en su idioma. En dichas oficinas pueden realizarse consultas y encontrarse documentación en el idioma del país en el que estén situadas.

#### 1.5 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como el ente administrativo más importante en la protección del consumidor y usuario -DIACO-

Esta institución 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 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, entró en vigencia el 26 de marzo del 2003. El objeto de la Ley es la de promover divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios. El 10 de diciembre del 2003 se publicó 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.

Los objetivos de la DIACO son:

- Asistir los derechos e intereses del consumidor o usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios.
- Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se llevan a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor.
- Deberá 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.

Para ello la DIACO está compuesta de los siguientes departamentos que tienen a su cargo la aplicación de la ley:

- Departamento de promoción y asesoría al consumidor: Coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervenga 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.
- 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

- 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.





## CAPÍTULO II

### 2. Marco jurídico de protección de los consumidores y usuarios

#### 2.1 Constitución Política de la Republica de Guatemala

La Constitución Política indica el Licenciado Ramiro de León Carpio “Es la ley más importante a cuyo alrededor giran las demás leyes de la República. Es la ley fundamental que sirve para establecer los principios y los derechos de los guatemaltecos y para establecer la organización jurídica y política del Estado de Guatemala.”<sup>12</sup>

Dentro de su normativa, se señala la siguiente:

- a) Artículo 119 indica en su parte conducente que son obligaciones fundamentales del Estado, i) La defensa del consumidor y usuario en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.
- b) En materia de protección en salud y seguridad, se afirma que es derecho constitucional del guatemalteco en calidad de consumidor, que el Estado le proteja su salud y seguridad en las relaciones de consumo, por lo que los productos y servicios que ofrecen los proveedores, no deben entrañar riesgos para la salud del consumidor, por ejemplo los medicamentos para uso humano puestos a disposición de la población consumidora no deben contener ingredientes prohibidos por el Decreto 90-97 del Congreso de República, Código de Salud.

---

<sup>12</sup> Catecismo Constitucional. Pág. 2



- c) Si un producto o servicio posee riesgos a la salud o seguridad de las personas, es obligación del proveedor hacer del conocimiento del consumidor sobre la existencia del mismo, ejemplo, el envase de todo insecticida debe tener etiquetado que el producto es tóxico, y si en caso es ingerido accidentalmente debe contener el nombre del antídoto, y precauciones a tomar antes de su atención médica.
- d) Para la protección de la salud y seguridad de los guatemaltecos en su calidad de consumidores, se han regulado una serie de prohibiciones como se comprueba con lo normado en el Artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores; 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; g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
- e) En cuanto a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor, se desprende de la lectura de la literal i) del Artículo 119 constitucional, que el guatemalteco en su calidad de consumidor, tiene el derecho de adquirir un producto o contratar un servicio de buena fe, con transparencia y en condiciones de equilibrio en las contraprestaciones frente al proveedor, por lo que dentro de la publicidad, ofertas, promociones, sorteos o contratos de adhesión, no debe subyacer engaño al



consumidor, con la finalidad de atraerlo y afectar negativamente su patrimonio.

- f) De igual manera, se transcribe lo regulado en el Artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a 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; 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; 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. En ese sentido protector del consumidor el Artículo 20 del mismo cuerpo normativo, regula: Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.
- g) Si bien el Estado está obligado a velar porque los derechos del consumidor sean respetados, es menester de estos últimos conocer sus obligaciones como tales, empezando por saber de la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y



Usuario, y conocerla, ya que en la medida de su conocimiento se convertirá en un manual que le servirá como una guía de comportamiento en sus relaciones de consumo, y así adquirir productos o servicios correcta y conscientemente, transformándose el guatemalteco finalmente en el mejor defensor de sus derechos, en su calidad de consumidor.

## 2.2 La Ley de Protección al Consumidor y Usuario

### A) Objeto.

El objeto principal es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. 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, Artículo 1. Según esta ley, cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjero, es un consumidor, aunque no sea un consumidor final.

### B) Ámbito de aplicación

No están dentro del ámbito de aplicación de esta ley, los servicios públicos con leyes especiales y que tengan órganos de atención creado por las mismas leyes, tampoco conoce la DIACO, aquellos bienes o servicios que estén regulados por leyes especiales, así tampoco los servicios profesionales y técnicos para cuyo ejercicio se requiere tener título facultativo; la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor,



DIACO, es una dependencia administrativa del Ministerio de Economía. En el artículo 4 la ley enumera los derechos internacionales de los consumidores y agrega un literal j) estableciendo la obligación del libro de quejas. El artículo 17 de la ley crea la obligatoriedad a los proveedores de exhibir un libro de quejas.

En relación con las obligaciones y prohibiciones a los proveedores, la ley hace una enumeración exhaustiva de ellas. Entre las principales califica la especulación, el acaparamiento como delito y cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.

La sección II del capítulo III dispone sobre la normalización y metrología, haciendo referencia al cumplimiento a las normas obligatorias y disposiciones que al respecto emitan otras instancias del Estado.

Las operaciones a crédito se desarrollan en los artículos 27 y 29.- La sección IV del capítulo III de la ley dispone acerca de: la prestación de los servicios, la garantía sobre los mismos, de los servicios prestados sin contrato, de los bienes abandonados por los consumidores, para los que establece el plazo de un año, para que puedan ser considerados como abandonados a favor del proveedor.

La sección V del capítulo III de la ley en cuanto a los servicios públicos, remite para el establecimiento de su precio a lo que establezcan las leyes de la materia. El artículo 36 faculta a la DIACO para intervenir en lo que se refiere a los instrumentos de medición y



verificar su buen funcionamiento para el caso del combustible, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar regula la ley; supervisará las facturas emitidas por estas empresas periódicamente.

El artículo 37 presume que hay error en la facturación de un servicio público cuando el monto facturado excede en más de un 50% de su consumo promedio en el año, en tal caso, establece la ley que el consumidor o usuario deberá abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio, amparado por una resolución judicial cautelar solicitada por la DIACO a juez competente; para ejercer este derecho el consumidor o usuario, tiene un plazo de diez días para presentar los recibos anteriores al mes en disputa, al menos cuatro meses anteriores; si el proveedor demuestra que no hubo error, podrá cargar el saldo en la factura siguiente, informando al consumidor o usuario previamente; igual procederá la empresa en caso de que ésta haya cobrado indebidamente.

En relación con la seguridad de los productos y servicios, establece una responsabilidad solidaria para la peligrosidad o toxicidad de los mismos. En caso de daños y perjuicios, remite su reclamo al Ministerio Público.

En los contratos de adhesión, no hay obligación para el consumidor, mientras éste no reciba una copia o fotocopia certificada del mismo; se establece el derecho de retracto para el consumidor en un plazo de 5 días hábiles a partir de la firma del contrato, quien deberá recibir lo pagado, siempre y cuando no hubiere hecho uso del bien o servicio. La DIACO recibirá copia de estos contratos para su aprobación y registro, este número de registro deberá constar en el contrato una vez que vaya a ser firmado.



La ley crea en el artículo 61 un banco de datos de consultores técnicos y profesionales en los ámbitos jurídicos, sociales y económicos a los cuales podrá recurrir la DIACO en consulta, durante el procedimiento administrativo. Estos consultores deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que regula la ley, y cuando sean consultados, devengarán los honorarios pactados. También crea las asesorías permanentes de la DIACO.

En relación con el presupuesto de la DIACO, la ley establece que lo conformarán: El presupuesto asignado por el Estado; los aportes que reciba de entidades nacionales o internacionales; los bienes que le sean transferidos; las donaciones o subsidios que le otorgue cualquier persona jurídica o natural, que no sea proveedor o prestador de servicio que pretenda un beneficio particular; los fondos que obtenga mediante suscripción de convenios de cooperación; los provenientes de las sanciones que imponga. Estos deberán ser controlados por una auditoría interna y el tribunal de cuentas.

El capítulo V de la ley enumera los programas de tutela que deberá implementar la DIACO para hacer efectiva la representación de los consumidores y usuarios, son siete estos programas, y el mismo número de áreas en que debe priorizar la investigación la DIACO para apoyar el programa de educación y orientación al consumidor y usuario.

Tipos de sanciones que establece la ley: a) apercibimiento escrito, b) apercibimiento público, c) multas calculadas en unidad de multa ajustable, siempre que no exceda del 100% del valor del bien, d) publicación de los resultados de la investigación a costa del



infractor. Contempla la reincidencia y establece un registro público que debe llevar de las quejas que reciba.

El período máximo para que un consumidor interponga una queja por un producto o servicio adquirido es de tres meses, o el plazo de garantía si ésta fuese mayor de siete días para los productos perecederos.

Un elemento particular de esta ley es que los consumidores podrán ser sancionados por incumplir lo pactado, siempre que pueda ser probado. Hay tres tipos de procedimientos para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores:

- 1) Arreglo directo conciliatorio entre las partes, La DIACO deberá contar con un cuerpo de conciliadores especializados
- 2) Arbitraje de consumo: Las partes, en la primera audiencia o en cualquier momento, podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, éste deberá formalizarse de acuerdo con la Ley de arbitraje
- 3) Procedimiento administrativo: A través de este procedimiento se podrá aplicar las sanciones que corresponda, éste se basa en los siguientes principios; oralidad, con rapidez, equidad, informalidad y publicidad. Se establece la notificación vía correo que pueda certificar la recepción de la misma. La ley establece la obligación a los empleadores de otorgarle permiso al consumidor para asistir a las audiencias cuando sea requerido personalmente, previa presentación de la citación escrita.



También la ley establece el peritaje, la forma de nombrar los peritos, quiénes no pueden ser peritos y el carácter público de los expedientes.

La aplicación de las sanciones serán efectivas a través de: a) plazo de diez días para que el proveedor pague la multa; b) si no paga en el plazo fijado por la ley, se efectuará el cobro por la vía económico-coactiva; constituyen título ejecutivo los siguientes documentos: La resolución certificada; los documentos en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa por el proveedor o su representante legal.

Se extingue la responsabilidad por infracciones y sanciones impuestas al proveedor:

- Por haberse cumplido la sanción;
- Prescripción de la responsabilidad, tres años;
- Prescripción de la sanción, tres años; y
- Por conciliación

Hay dos tipos de recursos a la resolución: de revocatoria y de reposición, éstos se regirán por la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Existe un plazo en la ley para que el Congreso de la República emita una ley que convierta la DIACO en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Así mismo establece que el Reglamento de la ley será elaborado por el Ministerio de Economía y sometido al Ejecutivo en un plazo improrrogable de sesenta días, es decir al mes de Mayo del 2003. La mayoría de los conflictos que llegan a la DIACO son

resueltos por la vía de la conciliación. La resolución de éstos a nivel judicial, una vez que el caso pasa al nivel de la procuraduría, la DIACO no tiene contacto ninguno para conocer los resultados.

### C) Definiciones importantes que contiene la ley

Estas son:

- a) Anunciante: 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.
- b) Bienes: son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- c) Consumidor: persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- d) Contratos de adhesión: 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.
- e) Oferta: práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
- f) Promoción: práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en

condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.

- g) Proveedor: 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.
- h) Publicidad: comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
- i) Servicio: prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
- j) Servicios públicos. los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
- k) Usuario: 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.
- l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, dependencia administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviar DIACO o denominarse la dirección, para los efectos de la presente ley.



#### D) Marco institucional

La instancia gubernamental que vela por la protección de los intereses del consumidor en Guatemala, es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, abreviadamente DIACO, dependencia del Vice Ministerio de Inversión y Competencia del Ministerio de Economía, con cierta independencia técnica y administrativa, aunque no tiene independencia económica o presupuestaria.

De conformidad con la ley en referencia, las atribuciones que la Dirección de atención y asistencia al consumidor y al usuario que tiene actualmente son las siguientes:

- a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores;
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios;
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario;
- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores;



- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios;
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta ley, en sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios;
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad a la ley;
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de la ley;
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso;
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la ley, cuando corresponda y publicar los resultados;
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría;
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios;

- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados;
- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan;
- q) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario;
- r) Establecer dependencias en diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias;
- s) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales;
- t) Llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante la Dirección, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas;
- u) Registrar de oficio los contratos de adhesión; y
- v) La aplicación de las normas de protección al consumidor, su eficiencia y efectividad para hacer frente a los problemas y las preocupaciones del consumidor.

En cuanto a las municipalidades, su competencia en relación con la protección al consumidor, están contenidas en el Decreto No. 12-2002 Código Municipal y se pueden mencionar entre otras las siguientes:



- a) Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada, alcantarillado, alumbrado público, mercados, rastros, administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados, recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos, limpieza y ornato.
  - b) Velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de la producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas a efecto de garantizar la salud de los habitantes del municipio, etc.
  - c) Modernización tecnológica de la municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios.
- E) Otras formas de protección institucional hacia el consumidor y usuario

En primer lugar conviene señalar que no existe una política nacional de protección del consumidor en Guatemala de forma documentada, previamente discutida y consensuada con los sectores involucrados. No obstante la manifiesta intención del gobierno de entrar en una nueva etapa en la historia de la defensa de los derechos de los consumidores, se hace evidente con la adopción de una nueva ley y la intención de promulgar leyes auxiliares o complementarias a fin de profundizar en la efectiva defensa de los derechos de los consumidores.





## CAPÍTULO III

### 3. El derecho de daños

#### 3.1 Antecedentes históricos del daño

##### A) En el derecho israelita

En los libros sagrados de la Biblia que formaban parte del Pentateuco, existen antecedentes de la responsabilidad civil proveniente del delito, como en los casos de lesiones causadas en riña correspondía al culpable la obligación de reparar o indemnizar el daño, pero la responsabilidad civil llevaba aparejada la pena de talion.

Así en el éxodo, se encuentra los siguientes versículos: “Si alguno hiriere a su siervo o a su sierva con palo y muriere bajo su mano será castigado. “Mas si durare por uno día o dos, no será castigado, porque su dinero es”. Si alguno riñere o hiriesen a mujer preñada y esta abortare, pero sin haber muerto, será penado conforme a lo que le impusiese el marido de la mujer y le juzgaren los árbitros “Mas si hubiere muerto, entonces pagara vida por vida”.<sup>13</sup>

El delito de aborto se castigaba con pena pecuniaria, cuando era causado por tercero mediante riña. Otro caso es el del estupro, “Si alguno engañare alguna doncella que no

---

<sup>13</sup> Libro del Éxodo. Capítulo 21, Versículos 20, 21, 22, 23.

fuere desposada, y durmiere con ella deberá dotarla y tomarla por su mujer. Si su padre no quisiere dársela el le pasara plata conforme al dote de las vírgenes”.<sup>14</sup>

Respecto a estas normas de reparación, expresa Jesús Epifanio Sáez Jiménez y López Fernández de Gamboa que “lo que no han podido determinar los investigadores es, si el pago o reparación del daño quedaba comprendido como responsabilidad civil estricto sensu, si encajaba dentro de la pena o en su caso constituía en elemento de esta. Pero en lo que si se esta claro es que no se daba el ejercicio de la acción civil.”<sup>15</sup>

#### B) En el derecho de babilonia

De acuerdo a los autores citados “Fue en esta nación una en las que mas firmemente se asentó la cultura antigua oriental, y que en aspecto jurídico habría de alcanzar su mas esplendoroso desenvolvimiento con su Código de Hamurabi (Siglo XXIII A.de J.C. donde la necesidad del mantenimiento de un orden social alterado por el delito y la correlativa de evitar venganzas si cuento, llevaron al estado a establecer una institución que vislumbro y puede decirse que constituyó el precedente de la posterior composición germánica, buscando con ello, el resarcimiento del daño a la victima o a su familia, usando el obligado a darla había cometido un delito contra aquella”.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Libro del Éxodo. Capitulo 22, Versículos 16 y 17

<sup>15</sup> Sáez Jiménez, Jesús Epifanio, López Fernández de Gamboa. **Compendio de Derecho Procesal Civil y Penal. Pág. 1234**

<sup>16</sup> Sáez Jiménez y Epifanio López Fernández de Gamboa **Ob. Cit. Pág... 1234**

Es importante notar que el Código de Hamurabi, ya hacía la distinción entre dolo y culpa, así como también su regulación del caso fortuito. “El maestro Raúl Carranca y Trujillo, cita como ejemplo los artículos siguientes: Artículo 206. Si alguno toca a otro en riña y le ocasiona una herida, jure “no lo herí con intención” y pague el médico (dolo). Artículo 251. Si el buey de alguno es peligroso y el propietario sabiéndolo no hace cuernos y deja de atarle, y el buey hiere a un libro y le mata pague el dueño media mina de plata (culpa). Artículo 266. Si en el establo ocurre golpe de Dios o asáltale el león jure el pastor ante Dios y soporte el amo el daño que ocurrió en el establo (caso fortuito)”<sup>17</sup>

Con respecto a esta forma de composición no puede llegar a precisarse si la reparación queda en la pena o si era diferente.

### C) En el derecho de la india

Con respecto a la India se tiene el Código de Manú siglo XI A de J.C. Saez Jiménez y Epifanio López Fernández de Gamboa afirman “puede decirse que es el que “en forma mas definida perfila la distinción entre la pena y la obligación de resarcir el daño uno y otra nacida de la perpetración de un hecho criminal y de ellos nos da cuenta en su versículo 288 del Libro VIII cuando finja que “el que causare daño en bienes ajenos debe dar igual indemnización y pagar al rey idéntica multa”.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Carranca y Trujillo, Raúl. **Derecho Penal Mexicano**. Editorial Porrúa, S.A. año 1970 Pág... 22

<sup>18</sup> Sáez Jiménez y Epifanio López Fernández de Gamboa. **Ob. Cit Pág...** 1234



D) En el derecho asirio

El medio de vida del pueblo Asirio era el pastoreo que se había desarrollado en forma muy importante y de allí que los daños causados por el recaída directamente sobre el causante del daño.

E) En el derecho hitita

Siguiendo la teoría de Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “La responsabilidad civil dimanante del delito muchas veces no solo tenía una repercusión patrimonial en sentido económico o dinerario como dirían hoy, sino en sentido personal, ya que admitía la esclavitud, el esclavo no era persona, sino cosa, perteneciente al patrimonio de su amo, por lo que la obligación de resarcimiento podía recaer en lo que se considera una obligación personal ilícita por inmoral, pero que conforme a mentalidad de aquel tiempo entraba dentro de las naturales consecuencias reparatorias del delito, por ello, en dicho país, señalaba como Quantum indemnizatorio en caso de muerte violenta de una persona, la entrega a su familia de un numero de varones determinados según la calidad de la victima y las posibilidades del homicida”.<sup>19</sup>

F) En el derecho helénico

Se ha considerado que la Republica Helénica fue el vinculo de enlace entre la cultura antigua de oriente con occidente, pero que con respecto a sus instituciones jurídicas reflejo algunas deficiencias sobre todo en lo que respecta a la distinción entre pena y la

---

<sup>19</sup> Ibid. Pág. 1235

responsabilidad civil al no asimilar los puntos de vida de los pueblos orientales avanzados por lo que el conocimiento de su legislación vuelve a conducir al “confucionismo reinante entre lo civil y lo penal hasta el punto que fijaba una pena, en determinados delitos que permitía que la misma fuera reducida a virtud de una transacción de tipo privado entre la víctima o sus familiares”.<sup>20</sup>

#### G) En el derecho romano

Roma hereda la cultura Helénica, admitió dentro de su legislación la coexistencia de los delitos públicos y de los delitos privados, aunque esta diferencia no afecta sustancialmente al resarcimiento del daño, puesto que la consecuencia de ejercicio de la acción en los delitos privados, mas que una reparación de tipo civil se traducía en la inflación de una pena pecuniaria al culpable, hasta que se llega al derecho Justiniano, donde ya puede hablarse, en términos propiamente jurídicos de pena y reparación a través de las denominadas acciones mixtas donde se vislumbra tímidamente la diferenciación entre ilícito civil y el ilícito penal.

Siguiendo la teoría de Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “La Instituta y el Digesto, sentaron el principio personalista de la pena y la transmisibilidad de la obligación de resarcir el daño transmisibilidad que afectaba a los herederos del culpable como carga civil a los herederos de la víctima como derecho hereditario, al resarcimiento del daño sufrido, llegando incluso a atisbarse el principio de la responsabilidad civil subsidiaria

---

<sup>20</sup> Ibid. Pág... 1235

por el ilícito penal, y constituyendo un gigantesco paso en este alborear de la separación conceptual de las acciones, la ley aquilina (siglo XI de la fundación de Roma), y aunque autores modernos que la han sometido a concienzudos y profundos estudios investigadores hayan polemizado sobre si su naturaleza era civil o penal, la mayor parte de los autores le atribuyen la primera, al establecer el resarcimiento del daño causado, de aquí que talvez no resulta equivocada la opinión sustentada por Beschutz de que la culpa tuvo su cuna en el ámbito del Derecho Civil, de donde por derivación de las relaciones jurídicas, fruto de las consecuencias dañosas del delito, traspasó las fronteras de aquel para penetrar en el campo de lo penal, tránsito que era en el decir de muchos se puede fijar en los escritos del Emperador Adriano”.<sup>21</sup>

#### H) La reparación del daño en los pueblos germánicos

Siguen afirmando Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “Tal vez ningún otro pueblo como el germánico y sobre todo en las postrimerías de la edad antigua y albores de la edad media, y posiblemente por influencia de sus vecinos nórdicos, adquirió mayor vigor y pujanza el sistema de la venganza privada, llevada hasta sus últimos extremos, convirtiéndose en el decir de Saleilles, el delito en una cuestión de Derecho Privado, obteniéndose la redención del delito mediante la entrega de una cantidad o de otro objeto, que lo que se conoció con el nombre de Precio del Hombre o el Rescate de la sangre, variantes de una misma institución, que sino privativa de estos pueblos germánicos, por haber sido conocida en otras colectividades mas antiguas si hizo de

---

<sup>21</sup> Ibid. Pág... 1236



ella el soporte y cimentación de su derecho de penar: la composición integrada por tres elementos del Werweld, indemnización de resarcimiento a la víctima o a sus familiares por el culpable a los suyos, la base de la cantidad pecuniaria en concepto de pena o debía entregar y recibir las mismas personas que el Werpeld, y el Friedegeld o pena pecuniaria, propiamente dicha que pagaba el delincuente a su familia a favor de las arcas del Estado, si bien no faltan autores que discuten la naturaleza reparatoria o punitiva de cada uno de dichos elementos integrantes de la composición a la que según Saldaña se camina en el futuro por el sendero de la indemnización, si bien debe hacerse constar que tal figura en un principio se desarrolló al margen de toda intervención extraña que mediara entre el ofensor y el ofendido a sus respectivos deudos, poco a poco se ve desnaturalizada en su prístina esencia dando entrada a la autoridad como medio de poner freno a los continuos abusos llegándose por esta vía a la llamada tarificación de las penas o de la composición”.<sup>22</sup>

Gómez Calero, dice que “aunque el derecho germánico avanzó notablemente en la ruta, no llegó a perfilar con carácter autónomo la responsabilidad dinamante de este acto punible, ni logró definir sus fronteras respecto a la criminal del mismo rigen, aunque aparezcan indicios de la responsabilidad civil nacida de la criminal en disposiciones aisladas de abolengo germánico (leyes longobardas, editor Rothari, Código Gaudenziano, que lo conoce el Editor Regis de Teodorico II y en la Lex antigua

---

<sup>22</sup> Ibid. Pág... 1236



o Código Eurico del año 475) donde aparecen figuras de penas y resarcimiento un tanto entremezcladas”.<sup>23</sup>

#### I) Derecho islámico

Afirman Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “El derecho islámico nacido en el Corán después de la égida no es opuesto al Sistema de composición, antes al contrario lo propugna, composición que tanto puede realizarse en dinero, como ganado, este ultimo tiene gran importancia habida cuenta el sistema de comunicaciones y trafico de comercio de animales por medio de las caravanas (parece indudable la vinculación de estas figuras a la responsabilidad civil surgida del delito).

En épocas modernas el sistema islámico sigue siendo un sistema de enumeración casuística de las infracciones y de su responsabilidad, rechazándose la indemnización por daños morales, salvo en el rito hanefita. La victima del acto delictuoso tiene dos clases de reparaciones, el talion y la composición, ambas de tipo penal, ya que como reparaciones de carácter civil se encuentran en relación con las consecuencias del acto ilícito”.<sup>24</sup>

#### J) El derecho ingles

Sobre el tema afirman Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “El sistema ingles motiva que el origen de las reglas sobre responsabilidad civil sea puramente penal, radica en el concepto genérico del acto ilícito (wrong dentro del cual se dan sus dos elementos, el tori define como la culpa conforme a reglas de la Common Law da lugar al nacimiento

---

<sup>23</sup> Gomes Calero, citado por Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa, **Ob. Cit. Pág.. 1236**

<sup>24</sup> Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa. **Ob. Cit Pág.. 1237**

de una acción por daños y perjuicios y el crimen o delito enunciado por Keny como todo acto ilícito sancionado con una pena que el monarca, en el ejercicio de sus funciones puede indultar, nociones ambas que son producto del incumplimiento, siempre que no fuere consecuencia de un acto contractual o cuasicontractual.

El Derecho inglés hasta la conquista normanda respondía a los principios de la venganza y de la composición. El feudalismo (Siglo XIII) produce un cambio en cierto modo trascendental al debilitarse los vínculos de sangre, desapareciendo el sistema composición, diferenciándose los delitos castigados con pérdida de miembro corporal o de la vida y cuya decisión se encuentra a merced del soberano, de los demás delitos sancionados con penas tarifadas de en sustitución de las composiciones, resarcibles de daños que evalúa el tribunal previamente, de donde al final de la edad media se puede traslucir una cierta diferenciación entre las penas que impone el poder publico y las indemnizaciones que discrecional y graciosamente otorga a las victimas, lo que talvez fuere el origen de la distinción del crimen y el tort los que con frecuencia se infieren o interfieren puesto que su diferencia no radica ni en naturaleza propia ni en su intrínseca esencia sino simplemente en un mero mecanismo procedimental, manteniéndose completamente separadas las competencias civil y penal, no siendo factible como ocurre en algunos sistemas la adhesión al proceso penal de la acción civil, por lo que deberá elegirse el procedimiento que se estime pertinente, si bien como dice Keny casi siempre el acto ilícito penal es a la vez un acto ilícito civil, pero para obtener reparación hay que acudir a la vía civil y entablar la demanda lo que deviene en muchos casos superfluos en razón a la insolvencia o indigencia de los delincuentes, donde resulta que

el principio de conveniencia y de oportunidad dominan en orden a interponer o no una demanda civil en reclamación de daños y perjuicios antes de iniciarse en nombre de la Corona la causa criminal, lo que motiva en el criterio de algunos autores que en muchos casos la ilicitud civil o penal vendrá determinada por el procedimiento que se inicio el civil o el penal”.<sup>25</sup>

#### K) El derecho alemán

Siguen afirmando Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “El sistema alemán llamado también de independencia, se caracteriza porque las acciones nacidas de delito se trasplantan al campo del Derecho Civil, como formando un grupo mas de los que derivan de actos antijurídicos, debiéndose hacer valer ante el juez civil, sin delimitar si esa antijuridicidad es proveniente de actos civiles o penales, consecuencia de ello, es la resultancia dicha de la competente jurisdicción para conocer de la acción civil será la jurisdicción civil, no habiendo por tanto, recogido el Derecho alemán, el sistema de adhesión en su versión moderna o afrancesada”.<sup>26</sup>

#### L) Derecho francés

Este no es más que el sistema moderno de la adhesión, es decir, que puede ejercitarse conjuntamente con el ejercicio de la acción penal para el castigo del culpable y la acción civil para la reparación del daño. El Código francés de 1884, proclamó el principio

---

<sup>25</sup> *Ibíd.* Pág. 1238

<sup>26</sup> *Ibíd.* Pág. 1238



que sirvió de base a tantas legislaciones, principalmente latinas de la obligaciones que todo hombre que causaba un mal a otro debía repararlo, siendo el Código Penal en sus artículos 10 y 51 en su modificación de 1823, donde queda netamente separada y diferenciada la pena de la indemnización, manteniéndose el sistema de adhesión en el Code D-Instrucción Criminalle de 1810 y actualmente en el mismo cuerpo legal de 31 de diciembre de 1997, manteniéndose el principio de la oposición a la adhesión o de la separación de ejercicio de ambas acciones la civil y la penal.

Dice Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “En la ley 7, se encuentra el verdadero perfil de ambas acciones: en la pena de por homicidio se tiene los azotes como embrión de la acción penal, y cierta cantidad o sueldos que hay que entregar a los herederos a guiza de responsabilidad civil. En seguida, por influencia del Digesto se establece la transmisibilidad de la responsabilidad civil a los herederos del culpable a la vez que se declaraba el carácter personalísimo de la responsabilidad penal”.<sup>27</sup>

Afirma Gómez Calero “En el fuero Real de Castilla en el año 1255, completando por las leyes de estilo “existen atisbos de responsabilidad civil al margen de la responsabilidad penal, incluso, sin esta, como en el caso de muerte de una persona acusada por otra, no por razón de hacer mas jugando, en cuyo caso liberado de pena el autor venia obligado a entregar una determinada cantidad a titulo de indemnización del daño a los familiares de la victima. La acción penal y la civil se diferencian aunque no en forma depurada “en la legislación alfonsina, partida VII aun cuando se considere la acción civil

---

<sup>27</sup> Ibid. Pág. 1240



comparte de la penal, posiblemente porque no supo superar la diferencia germánica, según apuntan algunos autores”.<sup>28</sup>

### 3.2 Definición de daño

El daño según el diccionario Jurídico Espasa Calpe “daño proviene del latín damnu que significa: Acción y efecto de dañar o dañarse. Emergente, detrimento o destrucción de bienes, a diferencia del lucro cesante. Daños y perjuicios, resarcimiento a fin de reparar un perjuicio que se ha causado a alguien.”<sup>29</sup>

El concepto de daño, conforme el Código Civil, se regula en el artículo 1434 que dice: Los daños que consisten en las pérdidas que el acreedor sufre en su patrimonio y los perjuicios, que son las ganancias lícitas que deja de percibir, deben ser consecuencia inmediata y directa de la contravención, ya sea que se hayan causado o que necesariamente deban causarse.

El daño constituye una lesión, una afectación sobre una persona o sus bienes.

### 3.3 Naturaleza jurídica del daño

Para Florián, la naturaleza jurídica del daño es pública, y dice que “el Estado tiene por todo esto, un interés en el que daño sea resarcido del modo más rápido y en toda su

---

<sup>28</sup> Gomes Calero, citado por Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa. Ob. Cit. Pág. 1240

<sup>29</sup> Diccionario Jurídico Espasa Calpe, Pág. 487

extensión. La sanción civil se dirige con la penal hacia un mismo fin. La tutela del orden social. El resarcimiento rápido no solo satisface a la víctima e impide la venganza privada, sino que mas ampliamente a la conciencia publica”.<sup>30</sup>

Para establecer la naturaleza jurídica del daño es necesario criterios de los autores sobre la naturaleza jurídica de la responsabilidad civil, que lógicamente según ellos no puede ir separada de aquel. Tal como lo afirman Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa “así pues, que establecerla para llegar al motivo que la origina, la plantean por la vía procesal que se haga valer o por la fuente jurídica, llegando así la conclusión de que tanto la acción como la responsabilidad civil que aquella pone en movimiento son de naturaleza privada o corresponde al daño de allí que se digas que “publica será la lesión del interés jurídico. Pública será la ofensa. El daño será siempre privado, aunque el motivo que lo produjo fuere ilícito penal”.<sup>31</sup>

Es cierto dicen estos autores, que la forma de pedir el resarcimiento se da dentro del proceso penal, en aras de los principios de economía y celeridad, así como también para evitar los fallos contradictorios, pero de allí de considerar el daño como elemento esencial del delito o atribuirle una naturaleza publica, como en ciertas legislaciones se ha hecho, es muy discutible, toda vez que afirman que también es correcto el criterio de Florián, en cuanto a considerar la reparación como un elemento tranquilizador, en cuanto a evitar venganzas privadas, pero de todo ello no son sino facetas

---

<sup>30</sup> Florián Eugenio. **Elementos del Derecho Procesal Penal**. Pág.. 208

<sup>31</sup> Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa. Ob. Cit. Pág.. 1302

concomitantes por exigencias sociales o colectivas con el daño “pero que no penetran en la esfera interna del mismo el que a pesar de todas esas consideraciones sigue gozando de una prístina naturaleza privada, y no otra cosa puede ser, ya que lo contrario no nos llevara al absurdo, de obtener una reparación penal mediante el ejercicio de una acción civil, cualquiera que sea la vía procedimental en que se pretenda hacerlo valer”.<sup>32</sup>

Entre los otros argumentos que se dan para justificar la naturaleza jurídica publica del daño producto del ilícito penal, se tiene el que lo considera como medida de la pena. Se dice que el legislador al elaborar el Código punitivo, ha de tomar en cuenta no solo hechos del ilícito penal, para configurarlos, tipificarlos y encuadrarlos dentro del mismo, sino que debe sopesar en que ha de consistir la sanción para que la sanción tutelar del Estado devenga eficaz. Argumentan que es difícil admitir un divorcio entre ofensa y daño y, como quiera que la ofensa es de naturaleza penal, el daño a su vez y en virtud de la dependencia que guarda con aquella también habrá de atribuírsele la misma naturaleza jurídica penal.

Para Garófalo “La naturaleza jurídica del daño, juntamente con el del resarcimiento, no se plantea en su auténtica dimensión hasta la obra de Merkel, principalmente por obra de los positivistas italianos Ferri y Garófalo, que pretenden una ultranza, atribuir a la idea o al concepto de resarcimiento una esencia eminentemente punitiva. Para Merkel, el resarcimiento como la pena tiene un carácter predominantemente punible, y para ello

---

<sup>32</sup> *Ibíd.* Pág. 1303



basa su información en el aspecto teleológico que a ambos atribuye ya que la finalidad del resarcimiento no solo responde o tiene por objeto tutelar el interés particular privado del sujeto pasivo del delito que se vio conculcado por la violación penal, sino que a su vez, también satisfacer el interés social de la comunidad nacional, que ve en ella, la certeza de su seguridad jurídica y la eficacia del sistema estatal institución que debe garantizarla. Ferri por otra parte, sostenía la penalización del daño y decía: no se diga que la responsabilidad civil no es a su vez una responsabilidad penal, puesto que en primer lugar no alcanzo a ver la diferencia real que pueda haber entre el pago de una suma en metálico a título de multa como pena, el pago de una cantidad como indemnización o resarcimiento del daño causado, pero es que además no ha de olvidarse que en la pena y el resarcimiento concurren circunstancias que hacen de ambas medidas de defensa social, impidiendo de esta forma no ya solo la perpetración de actos perjudiciales, sino la comisión de hechos peligrosos. Sigue diciendo Ferri en la vinculación del daño y su reparación, esta debía ser considerada bajo tres aspectos:

- Como obligación del delincuente hacia la parte dañada.
- Como sanción sustitutiva de la pena privativa de libertad, tratándose delitos cometidos por delincuentes ocasionales
- Como función social que corresponde al Estado, tanto en interés directo del particular perjudicado, o sujeto pasivo de la infracción penal, como también en el interés que por ser o tachársele de indirecto del particular perjudicado, o sujeto pasivo, de la infracción penal, como también en el interés por ser tachada de indirecto, no por ello deja de ser menos real y efectivo, de la defensa social.



Mientras tanto Garófalo sostenía que la indemnización del daño producido por el hecho criminal, es un equivalente de la pena y decía que si la razón primera de la existencia del delito es la tutela de los derechos de los ciudadanos, parece que cuando dicha tutela ha resultado inútil deba aquella institución hacer algo por reparar el mal que no supo impedir, no obstante que para impedirlo percibe los impuestos y limite de tal manera la libertad individual, haciéndosele la reparación de los daños una fórmula vana, cuando es la pena natural de todos los delitos que no exigen necesariamente la eliminación del reo”.<sup>33</sup>

Contrario a la posición de Garofalo, es Manzini, quien al comentar el Código Penal Italiano de 1930, decía que el Estado no tiene porque velar hasta tal punto por los intereses particulares, atacando la concepción publicista y penalista del daño y del resarcimiento por lo irracional de la misma, llegando a considerarla un absurdo, derivado de un exagerado e incoherente criterio de la tutela de los intereses del ofendido por el delito. Sobre la posición de Manzini, se dice que sus argumentos fueron tan contundentes que fue abolido sin oposición tal criterio del Código Penal. Para Gómez Orbaneja “sustituir la pena por la reparación de la víctima, haciendo un medio de la lucha contra el delito, sería bajo la apariencia de atender y dar atención preferentemente al interés privado, inmoral, carente de base jurídica e irreconciliable en los postulados de la política criminal, enseguida dice que es inmoral, porque introduce inevitablemente una desigualdad entre pobres y ricos, estos pueden comprar su libertad y, teniendo efecto libertario el pago de la deuda, viene a convertirse el hurto descubierto

---

<sup>33</sup> Garofalo. Indemnización a las víctimas del delito, Traducción de Pedro Dorado Montero, Ob. Cit. Pag. 44

en un préstamo, aquellos aun dispuestos a la reparación, no están en condiciones de hacerlo, y trabajar forzosamente en beneficio de la víctima es una carga incomparable con la satisfacción del crédito y en nada diverso de la sanción penal. será carente de base jurídica, no solo porque implica un privilegio a favor de los delitos contra el patrimonio en relación con otras formas de infracción de igual o menor gravedad, sino en cuanto conduce inevitablemente a la absurda consecuencia de que mientras el autor del delito consumado puede eximirse de la pena, el responsable de la tentativa o frustración no produciendo daño, ni pudiendo por tanto indemnizar, haya de sufrirla, y porque deja sin solución satisfactoria el supuesto de la participación. Irreconciliable con los postulados de la política Criminal, puesto que dar ocasión al culpable de liberarse de la pena después de consumir el delito, contradice la finalidad fundamental del Derecho Penal, la guarda y protección del imperio de la ley”<sup>34</sup>

#### 3.4 Clasificación de los daños

De las clasificaciones existentes de daños, en este apartado solo se tomara en consideración las clasificaciones de agravios que la doctrina y derecho comparado ha aceptado, y como consecuencia, se citan a continuación:

- Daño actual: Lo contrario de daño futuro, es el daño actual que por extensión aparece plenamente determinado en el momento de hacerse la reclamación judicial.

---

<sup>34</sup> Gomes Orbaneja, Emilio. *Comentarios a la Ley de Enjuiciamiento Criminal*. pág.. 366

- Daño futuro: Es aquel cuya extensión y gravedad no aparecen precisados al momento del planteamiento de la demanda como consecuencia que el hecho ilícito todavía no ha producido todas sus consecuencias, repercusiones que no obstante pueden precisarse por ser las que razonablemente deben pasar conforme a la sucesión normal de los acontecimientos y las circunstancias especiales del caso.
- Daño eventual: Es aquel que su existencia depende de la realización de otros acontecimientos extraños al hecho ilícito en discusión que concurren con este a la formación del perjuicio, pero a diferencia del daño eventual el daño actual como el futuro tienen que ser ciertos, es decir, que su existencia debe ser indiscutible y no estar a expensas de otros acontecimientos cuya realización es futura. Por lo tanto, cuando se refiere al daño cierto no se hace hacia una clase especial de daño, sino a la condición que el daño debe tener en cuanto a un grado de certeza para que produzca efectos jurídicos, partiendo del hecho y tomar en cuenta para que produzca efectos jurídicos, por ello, debe ser cierto, es como decir, el daño debe existir.
- Daño directo y daño indirecto: El daño directo es el causado en forma inmediata y el indirecto, el que se causa a otra persona distinta del que recibe el daño directo, por ejemplo, el ocasionado a los familiares de la víctima realizado por un hecho ilícito. Los juristas franceses no aceptan la distinción entre daños directos y los indirectos, con base a la relación causal mediata o inmediata que se da entre el hecho ilícito y el daño, pero el problema de la realización del hecho no se debe confundir con el. El daño indirecto en la doctrina francesa, se conoce como la naturaleza del daño sufrido, habida cuenta que este no cambia respecto a la conexión que se da entre el

hecho ilícito y el agravio. Se concluye entonces que, el daño de que la infracción a los derechos subjetivos de la persona padecidos directamente como consecuencia del daño producido a la víctima inmediata, debe repararse.

Son estos presupuestos de la personalidad, los que los seres humanos poseen por estar considerados como personas, en los sistemas de derechos son el objeto y fin de la protección que designan los derechos inherentes a la personalidad de la misma forma que los derechos patrimoniales, que en su totalidad integran el patrimonio jurídico de una persona, protegen los bienes con valor pecuniario que forman la universalidad. En conclusión, dice Brebbia “los bienes o presupuestos personales son los que se adquieren y pierden con independencia de la voluntad de las personas, no son susceptibles de ser traducidos adecuadamente en dinero y se halla fuera del comercio jurídico”<sup>35</sup>

### 3.5 Los daños morales propiamente dichos

Enmarcar el daño moral dentro de un concepto que reúna todos los requisitos de validez, es un tanto difícil, habida cuenta que lo más importante para ello, es la necesidad de precisión jurídica que complete su basamento, será entonces daño moral, un mal psíquico, los dolores físicos, la cicatriz visible, la angustia, el sufrimiento, existirá el concepto de daño, será talvez la incapacidad para el trabajo que se traduzca en

---

<sup>35</sup> Brebbia, A.Ob. Cit. Pág. 74



impedimento para obtener los medios de subsistencia, son algunas preguntas que pueden en sus respuestas, describir lo que significa el daño moral propiamente dicho.

Es por ello que Gómez Orbaneja dice que el “concepto de daño moral solo puede establecerse negativamente, por oposición al daño patrimonial y –agrega- que es moral todo daño que consiste en una disminución del patrimonio, es decir, que no recaiga directa o indirectamente sobre cualquier bien susceptible de clasificarse en orden de la riqueza material, tradicionalmente valorable en dinero, cuya función natural es la medida de los valores”.<sup>36</sup>

Para Pachoni, son daños morales aquellos que “consisten en un sufrimiento que no tiene repercusión alguna sobre la entidad de nuestro patrimonio presente o futuro”.<sup>37</sup>

Para Alberto Montel citado por Díaz Barcarcel, fundamentándose en la sentencia del Tribunal de Casación Italiano del veintitrés de diciembre del año de mil novecientos cuarenta y nueve dice que “el daño moral no patrimonial consiste en el conjunto de dolores físicos y morales que objetivamente no pueden encontrar un equivalente en dinero, pero aproximadamente y con un criterio equitativo, pueden encontrar un equivalente subjetivo –sigue diciendo que- cuando hablamos de daños patrimoniales, nos referimos a daños que no lesionan el patrimonio de una persona. El contenido de estos daños no es dinero, ni una cosa comercialmente reducible a dinero, sino el dolor,

---

<sup>36</sup> Gomes Orbaneja, Emilio. **Comentarios a La Ley De Enjuiciamientos de España**. 1990. Pág. 23

<sup>37</sup> Pacholi, E. Resarcimiento **Dei Dan Morale**. **Revista Italiana de Derecho Penal**, 1990. Pág.240



el espanto, la emoción, la afrenta la aflicción física o moral, y en general, una sanción dolorosa experimentada por la persona, atribuyendo a la palabra dolorosa su mas extenso significado”.<sup>38</sup>

Para Colasso, el daño moral es “repercusión psíquica del acto ilícito, aquel conjunto de dolores, ansiedades y sufrimientos que se manifiestan en la esfera del sentimiento y que no pueden ser resarcidos, en el sentido jurídico económico que se da al concepto del resarcimiento, porque no atañen al patrimonio y solo pueden ser aliviados, reparados por la vía de la compensación, haciendo descansar este autor, su punto de vista, en la repercusión psíquica”.<sup>39</sup>

De Cupis, por su parte dice al respecto que “si se quiere dar una noción lógica y completa de los daños no patrimoniales, es preciso no limitarla al campo de los sufrimientos físicos o morales, sino concebirla como comprensiva de todos los daños que no están comprendidos en el grupo de los daños particulares “Mientras que para Brebbia, “daños morales son aquellos conformados por el menoscabo de alguno de los bienes personales que no poseen traducción adecuada en dinero y, por tanto, carecen de valor pecuniario, pero, en cambio son susceptibles de tener valor económico, porque suelen incidir en la capacidad productiva del sujeto”.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> Citado por Alberto Montel. Revista de Derecho Judicial. 1990 Pág.. 41

<sup>39</sup> Montel, Alberto. Problemas de la Responsabilidad Penal. Citado por Sáez Jiménez. Ob. Cit. Pág.. 1279

<sup>40</sup> Montiel Alberto. Problemas de la responsabilidad penal. Citado por Sáez Jiménez. Ob. Cit. Pág.. 1279



### 3.6 Los daños patrimoniales

Daños patrimoniales según Saéz Jiménez y Fernández de Gamboa “Son aquellos que producen “menoscabo, demérito, destrucción o pérdida de una cosa material incorporada en el patrimonio económico de una persona, ya sea física o jurídica y que en virtud del acto penal que motivo el perjuicio surge la correspondiente obligación civil, aunque su fuente sea penal, de satisfacerlo, al objeto de restablecer el equilibrio patrimonial de dicha persona, de acuerdo a la situación de hecho y de derecho pre existente a la perpetración de la infracción criminal”.<sup>41</sup>

### 3.7 Los daños cuasi patrimoniales

Siguiendo el criterio de Saéz Jiménez y Fernández Gamboa “No obstante que el daño no se puede o no debería atomizarse, sino que sobre todo considerarlo como un concepto unitario, se entiende como daño cuasipatrimonial a “aquellos perjuicios que producen en la víctima del delito y que no tienen una graduación determinable en metálico, a diferencia de la categoría anterior, en la que se podría aplicar el viejo proverbio tanto quito tanto doy, puesto que en la realidad es que aquí lo que se quita carece de una tarificación económica que permita hacer de forma adecuada y exacta la correspondiente compensación al efecto de restablecer ese equilibrio patrimonial, procedente a la comisión de la infracción penal”.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa. Ob. Cit. Pág. 1276

<sup>42</sup> *Ibíd.* Pág. 1277



No es difícil encontrar en el daño cuasi patrimonial puntos de contacto o ensamblamiento del mismo con el daño moral, de tal forma que es posible negarle sustantividad a tal categoría argumentando que el daño causado por un delito o falta debe ser siempre resarcido, al margen de la naturaleza del daño y sin entrar en disquisiciones o fundamentaciones del porqué de la reparación de los daños patrimoniales o morales, puesto que si se pretendiese hacer exclusiones de cualquier clase habría de llegar necesariamente a una consecuencia, a que el derecho penal siendo sancionador no es por el contrario reparador, o por lo menos en su debido alcance y extensión. Por lo tanto, dice Silvia Melero “la denominación de daños cuasi patrimoniales se puede encajar aquellos que no atacan el patrimonio material, es decir, que no menoscaban directamente el aspecto económico del sujeto pasivo del delito, sino que lo que lesionan son intereses no materiales que repercuten o trascienden a valores económicos del damnificado y de los que dicen Chironi y Venzi”.<sup>43</sup>

Como supuestos de daños cuasi patrimoniales o daños patrimoniales impropios suele señalarse la pérdida de un cargo por causa de una calumnia o injuria, así como la necesidad de tener que trasladarse de domicilio e incluso de población por la misma causa. No obstante lo anterior y como consecuencia de la difícil diferenciación que de los daños cuasi patrimoniales puede hacerse con los daños morales, Saéz dice que “la jurisprudencia española los denomina daños morales indirectamente económicos,

---

<sup>43</sup> Silva Melero, Valentín, REVISTA DE LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA, 1990 Pág. 645

entendiendo por tales aquellos que aminorando la actividad personal debilitan la capacidad para obtener riqueza”.<sup>44</sup>

### 3.8 Daños de peligro

Son aquellos que como consecuencia de la comisión de delito, provocan menoscabo, perjuicio de carácter patrimonial, material, cuasipatrimonial o moral, pero en la inteligencia de que solo produce tal perjuicio respecto de las categorías de daño cuasi patrimonial y moral, se dice que hay daño de peligro según Sáez “cuando una persona pasa una situación de angustia, temor, dolor o cuando como consecuencia de ello, sufre detrimento en su personalidad física, o psíquica que repercute sobre patrimonio, entendido este no solo como conjunto de bienes presentes, sino como posibilidades ciertas de obtener otros, pero para que en definitiva pueda hacerse valer el daño de peligro, será siempre necesario la demostración de la infracción penal, puesto que sin la misma y como consecuencia de no ser el daño un elemento integrante de ninguna figura penal, ni incluso de la propia de daños, ya que lo protegido penalmente es la lesión jurídica”.<sup>45</sup>

De esa manera, se considera como daños de peligro cuando los actos realizados por el sujeto activo no rebasa la tentativa como por ejemplo, el miedo o la angustia que sufre el sujeto cuando va ser víctima de la infracción o atentado contra su patrimonio o su vida. Pero en caso de tentativa deberá establecerse si los actos realizados por el

---

<sup>44</sup> Sáez Jiménez y Fernández de Gamboa. Ob. Cit Pág.. 1278

<sup>45</sup> *Ibíd.* Pág. 1299



agente constituyen por si mismos delito, habida cuenta que de no ser así, no podrá existir infracción penal y en todo caso la angustia o temor, no siendo figuras tipificadas como delito generaría en todo caso acción civil estricto sensu, pero como daño moral, es difícil hacer deslinde entre daño moral y el daño de peligro, están embebidos.

### 3.9 Los daños y el derecho de consumo

Como se ha dicho anteriormente, el derecho de daños se deriva de la responsabilidad de daños en este caso, los que se ocasionan al consumidor y esto tiene su esencia en el derecho norteamericano, y es parte u origen de los daños punitivos, que más adelante se analizarán en forma específica. Ariel Horacio Tancredi analizó los distintos institutos del sistema jurídico norteamericano que regula el derecho de daños, con especial referencia a los daños ocasionados por productos industriales se examinan los fundamentos de la responsabilidad subjetiva y objetiva, especialmente la derivada de los defectos de diseño de los productos y los riesgos creados por los mismos. También estudió el tratamiento que ese derecho otorga a las eximentes basadas en la culpa de la víctima. En el aspecto procesal la ponencia examina el juicio por jurados y la llamada class action, finalmente, se analiza el otorgamiento a la víctima de una indemnización especial por **daños punitivos** como sanción frente a la negligencia grave en ciertos casos.

Entonces, se debe entender que los daños punitivos vienen siendo adicionales, o no es cosa similar a los daños y perjuicios, así como al objeto de la indemnización que se



reclama y que en el caso de la legislación guatemalteca, como tal no se encuentran regulados, como se verá más adelante. En el derecho norteamericano se resuelve el problema de la adecuada compensación a las víctimas de daños y el de la disuasión a las empresas para evitar que pongan en el mercado productos defectuosos o riesgosos. El derecho de daños a los consumidores ha alcanzado en los Estados Unidos de América un notable desarrollo, como lo ha establecido en la ponencia el autor citado. Indicó que desde los primeros tiempos de esa nación, la jurisprudencia ha aceptado como un axioma básico elemental que todo el que crea un producto debe ser responsable por los daños que se originen en su creación. Las compañías que fabrica y venden productos han sido halladas responsables por los daños producidos como consecuencia del uso de los mismos en diferentes campos y circunstancias, compañías tabacaleras por los daños a la salud, compañías fabricantes de armas de fuego por las muertes causadas en hechos delictivos; laboratorios por las consecuencias adversas de medicamentos y suplementos dietarios; fabricantes de automóviles y sus medidas de seguridad –cinturones de seguridad, airbags, neumáticos, sillas de seguridad para bebés- por los daños causados en accidentes de tránsito donde el producto o bien favoreció o permitió la producción del daño, o bien no lo impidió dentro de lo que razonablemente debería esperarse de dichos productos, se ha desarrollado también el concepto de crashworthiness que implica que un automóvil y sus medidas de seguridad deben brindar razonable protección en el caso de un choque o vuelco, el Estado y las compañías constructoras por error de diseño de autopistas, las compañías que fabrican jetkies y botes a motor por diversos daños productos en su utilización, entre muchos otros.

El resultado ha sido, por una parte, la adecuada compensación a las víctimas por sus perjuicios y por su dolor, y por otro lado, el mejoramiento de los productos industriales, logrado mediante el aumento de las inversiones de las empresas en diseños de seguridad y la práctica habitual de los fabricantes de reemplazar los productos con defectos que puedan ser susceptibles de causar daño.

### 3.10 La indemnización

#### A) Definición

Por indemnización se entiende que es la suma de dinero que se paga a una persona que ha sufrido un daño o perjuicio, para que con ella quede indemne o, al menos compensada de la pérdida producida. Si se trata de un daño material, el derecho intenta siempre la reparación en forma específica, así, el daño producido en el automóvil como consecuencia de un accidente de tráfico, será resarcido. Sin embargo, hay casos que no admiten la reparación en especie, como son los daños físicos personales o los daños morales: en estos supuestos, el dinero no cumple en realidad una función reparadora, pues no es posible entender ni aceptar que la pérdida de un brazo, una invalidez permanente o la muerte de un ser querido, valen o se traducen en una determinada cantidad de dinero. Sin embargo, el dinero puede servir como fórmula de compensación, incluso cuando se trata de un procedimiento muy tosco.

#### B) Naturaleza jurídica de la indemnización

Dentro de la doctrina existe una serie de clasificaciones con respecto a las teorías de varios autores que explican la naturaleza jurídica de la indemnización. Se ha estimado que existen dos teorías que indican cual es la naturaleza jurídica de las obligaciones que proceden de hechos y actos ilícitos y que conllevan la responsabilidad civil y penal de reparar el daño ocasionado.

1. Teoría subjetiva: Esta teoría sostiene que toda aquella persona que cause daño o perjuicio a otra, tiene la obligación de responder con indemnizar en concepto de responsabilidad civil ese daño o perjuicio causado. En concordancia con esta teoría el Artículo 1645 del Código Civil guatemalteco, regula que toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente, sea por descuido o imprudencia, esta obligada a repararlo, salvo que demuestre que el daño o perjuicio se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima.
2. Teoría Objetiva o del riesgo creado: Esta teoría indica que toda persona que cause un daño o perjuicio a otra, debe indemnizar por concepto de responsabilidad civil, debiendo probar el daño y los perjuicios que ha sufrido el sujeto pasivo. Se denomina del riesgo creado, porque ese riesgo debió haber sido previsto.

### C) Obligación de indemnizar

Los requisitos indispensables de la obligación de reparar o resarcir son:

1. Que se haya cometido una acción u omisión voluntaria (en el caso del dolo) o involuntaria, en el caso de la culpa, que haya provocado un daño o perjuicio.

2. Que exista una relación de causalidad entre la conducta del sujeto imputable y el resultado dañoso o perjudicioso provocado;
3. La determinación económica del daño o perjuicio; y
4. La acción o pretensión para hacer efectiva dicha indemnización

#### E) Clasificación de la indemnización

La indemnización conlleva el resarcimiento por un daño y/o perjuicio causado. De eso se deduce que la misma se clasifica en por razón del daño y/o perjuicio moral causado y por razón del daño y/o perjuicio patrimonial causado.

#### F) Qué se indemniza

##### a) El daño

El daño tiene tres categorías en la doctrina, debe referirse al daño patrimonial, al daño moral y a otras clases que han surgido del daño generadas de una tercera clasificación, como producto del impacto ocasionado en la persona con respecto a su honor, su salud mental y de sus familiares.

Como se ha mencionado, el daño moral es el que afecta los aspectos emocionales, psicológicos, psíquicos, afectivos de una persona.



## b) Perjuicio

Se refiere a toda ganancia lícita que la víctima haya dejado de percibir, a consecuencia del daño sufrido. Se hace una distinción entre daño y perjuicio. Tanto en el daño como en el perjuicio, el autor queda responsable de la indemnización o de las responsabilidades civiles que traen aparejado el hecho o la acción u omisión que haya ocasionado el daño.

### F) Acción de indemnización

#### a) Personas obligadas a indemnizar

Las personas obligadas a la indemnización o reparación civil, son las siguientes:

El sujeto activo; es decir, la persona que directamente por su acción u omisión ocasiono el daño y perjuicio.

El Estado, cuando los funcionarios o empleados públicos provoquen daños o perjuicios, esta responsabilidad es solidaria con el sujeto activo.

Los propietarios de vehículos y animales



## CAPÍTULO IV

### 4. Necesidad de que se incluyan los daños punitivos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

#### 4.1 Breves antecedentes

De alguna manera se puede establecer que los daños punitivos tienen su origen en el propio derecho de daños, es decir, pueden ser considerados una modalidad de los daños que ya fueron abordados en el capítulo anterior de este trabajo. La enciclopedia jurídica OMEBA, se refiere al el daño como toda desventaja que experimentamos en nuestros bienes jurídicos, tales como el patrimonio, la vida, la salud, el honor, el crédito, etc.

Dicha enciclopedia jurídica manifiesta que el perjuicio, es la no realización de una ventaja o provecho que se esperaba y que el hecho hace imposible. Cuando un hecho cause daños y perjuicios a una persona y la ley imponga al autor de este hecho o a otra persona distinta, la obligación de reparar esos daños y perjuicios, hay responsabilidad civil.

La reparación del daño no es el único fin que se ha perseguido dentro del derecho de daños, considerándose que la responsabilidad civil tiene múltiples funciones como la reintegradora, la preventiva, la sancionadora y la distributiva. Con la voluntad de cumplir con estas funciones, nacen los daños punitivos



A pesar de que en Estados Unidos han existido casos ganados por consumidores o usuarios respecto del pago de los daños punitivos, independientemente del pago de daños y perjuicios, han provocado controversias.

Como dato reciente, se puede citar el Congreso Internacional sobre Derecho de Daños y Responsabilidades en el siglo XXI que se llevó a cabo en Buenos Aires en octubre del 2002, donde entre otras cosas importantes que se abordaron, se pretendía incorporar la figura de los daños punitivos en el derecho de consumo. En dicha ponencia se documentan tres diferentes posturas que han sobresalido en los análisis de derecho comparado, que dentro de los aspectos más importantes, se pueden citar los siguientes:

1. El primer es de Pizarro, quien era el pionero de este tipo de daños y de su incorporación al derecho vigente; buscaba que se que se legislara.
2. El segundo lo representa Bustaniante Alsina, quien iba en contra de este tipo de daños, por considerarlos muy similares a una sanción penal la cual no es compatible al ámbito civil.
3. Finalmente, Kemelmajer de Carlucci, adoptó la postura intermedia donde se insta que la víctima tenga la opción entre demandar el daño sufrido o bien las ganancias dejadas de percibir debido a ilícitos lucrativos. Según Carlucci los daños punitivos se conceden para sancionar al demandado por haber cometido un hecho reprobable con el fin de disuadir o desanimar acciones del mismo.



## 4.2 Definición de daños punitivos

Los daños punitivos son conocidos también con el nombre de daños ejemplares. Según Ramón Daniel Pizarro, los daños punitivos son sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro. Son sumas de dinero que los tribunales establecen en favor de la víctima de ciertos hechos ilícitos, además de la indemnización por daños realmente sufridos por ella, siendo su fin el sancionar una conducta antijurídica para la sociedad y evitar la comisión de actos similares.

Según Jorge Bustamante el vocablo *damage*, significa: “daño causado por la negligencia, intención o accidente de una persona respecto de otra en su persona o en sus bienes”. En plural, *damages* significa: “una compensación en dinero por una pérdida o daño experimentado”. Los daños ejemplares son considerados como una indemnización incrementada, fijada por un juez, a la cuál se hace merecedora la víctima en los casos en que el mal ha sido agravado por causas de violencia, malicia, engaño o fraude por parte del ofensor, siendo su formalidad, la compensación inmediata por el mal padecido.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Bustamante Alsina, Jorge. *Los llamados daños punitivos son extraños a nuestro sistema de responsabilidad civil, argentina, 1994. Pág. 862*



#### 4.3 Contenido de los daños punitivos

Los daños punitivos son considerados como un reconocimiento económico y moral específico, directo, ejemplar, dentro de la responsabilidad civil contractual y extracontractual. Su objeto, es aplicar una sanción económica extra, a aquellos que obtengan un beneficio dinerario con su obrar ilícito,

Existen distintos requisitos para saber cuándo procede la aplicación de los daños punitivos a diferencia de otro tipo de daños. Es necesaria la existencia de un grave reproche en la conducta del dañador, es decir, una conducta ilícita y maliciosa, planeada con el fin de ocasionar una confusión o un mal a otra persona; que exista temeridad o el abuso de una posición de poder o de privilegio.

Siguiendo a Pizarro, se puede decir que las finalidades del instituto son:

- a) Sancionar la conducta ilícita del dañador;
- b) Prevenir que no se repitan conductas semejantes;
- c) Restablecer el equilibrio emocional de la víctima calmando los sentimientos heridos del actor,
- d) Lograr con la sanción que plasme la reprobación social de la conducta, y
- e) Proteger en el mercado en términos equitativos la libre competencia y restablecer su equilibrio.

Las pautas de valoración para imponer los daños punitivos son variados y es al juez a quien le compete valorar la gravedad de la falta, la situación patrimonial del

responsable, los beneficios obtenidos con el hecho, la posición en el mercado, el carácter antisocial de la conducta, la actitud ulterior asumida, en fin, todo lo que se permite valorar con el criterio de razonabilidad.

#### 4.4. Daños punitivos en la legislación comparada

Al hacer un análisis del derecho latinoamericano en materia de daños, se puede señalar lo que sucede en el ámbito del Derecho Civil boliviano, cuya legislación civil pertenece a la familia del civil law o del sistema europeo continental, y por ello, el resarcimiento del daño comprende solamente la pérdida sufrida por el acreedor y la ganancia de la que éste hubiera sido privado; sin embargo, en el ordenamiento jurídico guatemalteco, no es posible encontrar norma particular que reconozca competencia a los jueces en materia civil para imponer o calificar daños de carácter punitivo.

Como se expresó anteriormente, en el derecho anglosajón se tienen los antecedentes más importantes de este derecho de daños. Los daños punitivos o punitive damages, propios del derecho anglosajón, pueden ser concebidos como una especie de sanción pecuniaria de carácter civil, cuya cuantía excede el mero ámbito de reparación de los daños y perjuicios efectivamente causados, por una acción u omisión de algún deudor al que se le imputa responsabilidad contractual o extracontractual, por ello, constituye para el caso de Guatemala, un instituto nuevo.

En el marco de la jurisprudencia norteamericana, se han establecido determinadas limitaciones para la imposición de estos daños punitivos, que como podrían ser



considerados como un instituto jurídico extraño para la legislación guatemalteca. Estas limitaciones o parámetros se encuentran en los precedentes generados a partir del caso BMW of North America, Inc. v. Gore 116 S. Ct. 1589 1996, y pueden ser resumidas en los siguientes criterios:

- a) El grado de reprochabilidad de la conducta del demandado.
- b) La razonabilidad de la relación entre el importe de los daños punitivos y los daños de carácter compensatorio.
- c) El alcance de las sanciones penales establecidas por las leyes para conductas que pudieran ser equiparables.

En el caso de la legislación civil y penal guatemalteca existen pautas generales como los criterios que deben ser seguidos por los jueces y tribunales civiles y penales, en su caso, a tiempo de estimar la indemnización de un daño, para lo cual se hace referencia a los daños previstos y los directos e inmediatos, cerrando toda posibilidad de que el juez pueda aplicar o disponer la indemnización de otro tipo de daños a favor de quien actúa como demandante en un proceso.

Lo anterior equivale a decir que el Código Civil restringe la reparación del daño a aquel que es efectivamente provocado y por ello susceptible de reparación integral, cual señala el Código Civil Alemán, al alejarse de los conceptos clásicos de *damnum emergens* y *lucrum cesans*. Con lo que en Bolivia se deja de lado la posible existencia



de sanciones civiles por daños punitivos, mismas que en caso de ser impuestas más allá de las limitaciones legales, podrían ser consideradas como un enriquecimiento ilícito a favor de quien pudiera beneficiarse de ellas.

En el Código Civil boliviano, la indemnización cumple la función de reparación o resarcimiento de los daños y perjuicios que realmente fueron provocados; sin embargo, la naturaleza de los daños punitivos va más allá del carácter indemnizatorio de la responsabilidad civil, y se relaciona mas bien con la prevención y sanción que son institutos propios y cercanos al derecho penal y al derecho administrativo sancionador, lo cual hace que su posible tratamiento o implementación sea cuestionada y ampliamente debatida en los países que integran la familia jurídica europea continental o del civil law.

En el caso del Congreso Internacional de Derecho de Daños y Responsabilidades ya referido, celebrado en Buenos Aires en octubre del 2002, se proponía la incorporación de la figura de los daños punitivos en la ley de Defensa del Consumidor, circunstancia que ya se encuentra regulada a través de reforma en la ley 24240 de la República de Argentina.

En la ponencia acerca de este evento internacional, se trataba de analizar la tendencia jurisprudencial que existía hacia la admisión del daño moral en los contratos de consumo, llegando a la conclusión de la doble función que este poseía: el resarcir a la víctima y la sanción como ejemplo al dañador. Esta conceptualización que hacía la

doctrina sobre el daño moral, fue considerado muy amplio y se sugirió el análisis de los daños punitivos, por tener como principales características la protección al más débil, la intención del dañador de lucrar con el daño y el abuso de posición dominante etc.

Con estos daños como pena, se plantean las más grandes críticas en el derecho argentino, por considerarlos ajenos al derecho privado, compartiendo así la postura de Kemelmajer de Carlucci. Este tipo de opiniones se inclina en este sentido, por considerar que el objetivo del Derecho Civil radica principalmente en lograr la reparación de los daños sufridos, mientras que los daños punitivos se basan en una sanción al infractor dentro del ámbito del derecho público, específicamente en el Derecho Penal.

#### 4.5 Los daños y perjuicios en la ley de protección al consumidor y usuario

En la vida real el trato que reciben los consumidores y usuarios de los bienes y servicios que prestan las entidades públicas y privadas en el país amerita en algunos casos, el resarcimiento directo y ejemplar a la víctima, toda vez que en el ámbito jurídico legal de otras legislaciones, esto trasciende lo social, y en el caso de Guatemala, los daños punitivos como tales no se regulan, pese a que existe la necesidad.

Considerando que los daños punitivos forman parte de una sanción adicional impuesta a las empresas públicas y privadas que prestan bienes y servicios, cuando incurren en



obrar de mala fe ante los usuarios consumidores en la prestación de los servicios y que el usuario pueda demostrarlo ante los tribunales de justicia, a través de un procedimiento legal previamente establecido.

Lo anterior permitirá también, estudiar en el caso de las autoridades respectivas, la necesidad de especialización en el ámbito mercantil de los jueces, en aplicación de la ley y la justicia. Se considera de interés y gran motivación la realización del presente estudio que podría ser de beneficio y utilidad para los estudiosos en éstos temas, y lograr una concientización a su lectura de las autoridades para profundizar en este tipo de problemática latente en el país.

De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el 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.

Por lo anterior, y partiendo del marco jurídico de la Constitución Política de la República que regula en el artículo 1 y 2 la protección a la persona y los deberes del Estado, dentro de ello, su fin es la realización del bien común, se puede afirmar que es a través de la responsabilidad que adquiere el mismo ante los habitantes de la república, el garantizar la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona. Es por ello, que dentro del enfoque o naturaleza del presente trabajo, el Estado tiene el deber de intervenir a través de legislar sobre el tema de los daños

punitivos, no únicamente con respecto al resarcimiento o responsabilidad civil, en virtud de los perjuicios y daños que ocasionan los empresarios a los usuarios y consumidores, por diversidad de circunstancias, dentro de ellas, puede deberse a publicidad engañosa, es decir, que con el afán de vender, se le oferta un producto o un bien a determinado usuario, y como resultado obtiene que no es el mismo, no es lo que se ofertó, etc., así también, cuando existen defectos del producto, bien o servicio, debido a lo erróneo de la publicidad o promoción hecha.

El artículo 44 de la Carta Magna regula los derechos inherentes a la persona humana y como lo indica, no excluyen otros que, aunque no figuren expresamente en la Constitución, son inherentes a la persona humana. Con lo anterior, se establece que no solamente se le debe dar cobertura en congruencia también con lo que indica el artículo 46 de la Constitución, a la legislación internacional en cualquier materia que afecte los derechos de los ciudadanos, sino también, otros que por su naturaleza de ser inherentes a la persona humana, no se necesita de las formalidades esenciales que se imprimen en la legislación ordinaria, como en el Código Civil y Código de Comercio, que existen normas que regulan las obligaciones y las responsabilidades, la reparación de los daños ocasionados, la indemnización, así también lo que respecta a la contratación, a las calidades y capacidades de los contratantes, etc. Por último, en el Decreto 006-2003 del Congreso de la República, que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se fundamenta para su creación en el caso de la legislación Internacional cuando dice en su segundo considerando que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la



Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante Resolución número 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Así también, que el régimen económico social de Guatemala se fundamenta en los principios de justicia social, siendo a la vez, un deber del Estado para la colectividad, siendo necesario que se disponga de un marco legal que regule todas estas disposiciones en beneficio de los consumidores y usuarios.

Existe una regulación específica acerca de los daños y perjuicios y el deber de indemnizar en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, pero para llegar a esto, el perjudicado tiene que someterse casi obligadamente a un proceso de conciliación que entabla la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario. Por otro lado, si desea hacerlo en forma independiente tiene que contratar los servicios de un abogado e iniciar un proceso ordinario de reclamación de daños y perjuicios, pero resulta oneroso para la víctima y casi siempre no lo hace, pues los daños y perjuicios que le fueron ocasionados pareciera que no son de gravedad o no son relevantes económicamente hablando.

#### 4.6 Razones por las que se debe regular los daños punitivos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

a) La obligación de un trato equitativo y digno



Considerando que el trato equitativo y digno es uno de los derechos fundamentales de los consumidores, que no sólo tocan el aspecto comercial de la relación de consumo, sino que hace al respeto como persona de los individuos, y que paradójicamente, es uno de los derechos más fácilmente vulnerado.

Es importante crear los mecanismos necesarios para el avance en la protección de los consumidores, sancionando a los proveedores de bienes o servicios a causa del comportamiento agresivo y trato irrespetuoso al cliente, sometiéndolo a pasar por una situación desagradable en ocasión de concurrir a una oficina comercial de la empresa para realizar un trámite ordinario.

También tiene que considerarse el resguardo o protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.



## b) El trato digno

Se refiere específicamente al derecho que tiene todo hombre a ser considerado como un fin en sí mismo, o también como el derecho que tiene todo hombre a ser respetado como tal, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad.

La expresión trato equitativo y digno, se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. La dignidad es un principio elemental y de carácter supraestatal. Santos Briz sostiene que “el derecho a la contratación, como el derecho privado en general, se basa en la dignidad y en la libertad de desenvolvimiento de la personalidad del individuo, lo cual no puede darse sin el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales”.<sup>47</sup>

Se debe reconocer que como principio superior el respeto a la dignidad aparece iluminando todo el cuerpo legal y en toda la relación de consumo.

### 4.7 bases para el establecimiento de los daños punitivos en la ley de protección al consumidor y usuario

Dentro de los fundamentos se encuentran:

1. Se debe establecer la obligación del Estado de brindar una protección jurídica preferente a los consumidores o usuarios como partes más débiles en relación a los

---

<sup>47</sup> Citado por Díaz Pérez, Luís. **Derecho de consumo**. Pág. 22

proveedores de bienes o servicios en las relaciones contractuales que se suscitan en el derecho de consumo.

2. También debe responder a los compromisos contraídos, por ejemplo, en las directrices de la Organización de las Naciones Unidas, que si bien es cierto, no tienen fuerza vinculante, existen compromisos adquiridos no obligatorios legalmente, pero si moralmente.
3. Se debe definir qué son los daños punitivos. Los daños punitivos son una multa civil a favor del consumidor, siendo aplicadas por los jueces basándose en la gravedad del hecho que los motiva.
4. El fin de los mismos es evitar que las empresas continúen con su accionar lesivo en el futuro de los derechos de todos los consumidores, y como forma de condena ejemplar, no solo para la sancionada sino para el resto de las empresas que brinden el mismo servicio o venta de productos.
5. También se debe describir que los daños punitivos son aplicados independientemente de los daños y perjuicios que reclame el consumidor, porque en ese caso lo que se busca es reparar el daño sufrido, en cambio en el primero es un fin disuasorio de seguir provocando daños.
6. Se deben establecer las sanciones a imponer en caso de incumplimiento. Puede ser la multa. Asimismo se pretende con este instituto evitar que a las empresas les resulte menos oneroso indemnizar a los consumidores particulares que los demanden, que en algunos caso pueden ser pocos, porque el daño puede ser menor o de bajo costo y también podría darse el caso de un daño grave como puede ser la muerte de una persona donde las empresas especulen con la



posibilidad de pagar ese daño individual, también sea menos costoso que la solución al problema o de dejar de realizar la conducta dañosa a los consumidores.

7. Se debe estipular que verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) apercibimiento. b) multa. c) decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta días. e) suspensión de hasta cinco años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) la pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá hacerlo a costa del infractor, conforme el criterio indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquella se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquel actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación. El cincuenta por ciento 50% del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines de la ley.

8. Se debe describir que daño punitivo es: al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa.
9. También una norma que se refiera a la interpretación. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor.
10. Protección al consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.
11. Efectos de la publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.
12. Certificado de garantía. El certificado de garantía deberá estar escrito en idioma nacional de fácil comprensión y con letra legible y contendrá como mínimo: a) la identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor; b) la identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta



individualización; c) las condiciones de uso, de instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento; d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión; e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva. En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía de una cosa, dicho acto deberá estar a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria.

13. Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas de la ley será nula de pleno derecho y se tendrá por no escrita, pacto leonino. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe, en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

- 14.Reparación no satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir, la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: a) pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa; b) devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales; c) obtener una quita proporcional del precio. En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.
- 15.Responsabilidad. Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.
- 16.Efecto de la declaratoria del daño punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de

un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa. Los daños punitivos consisten en una multa civil, que se añade a las clásicas indemnizaciones por daños cuyo fin es la reparación del daño, aplicada en beneficio de la víctima, a los fines de castigar a los proveedores de bienes y servicios que incurran en graves inconductas, orientadas a cumplir un fin disuasor para el causante del daño.

17. Tal cual queda expresado en la norma, la aplicación y la graduación del instituto por parte del juez, está dado por la gravedad del hecho, gravedad que deberá ser apreciada en el caso concreto. Es discutible que la aplicación de la multa civil tenga en la redacción del artículo como criterio para su aplicación únicamente la gravedad del hecho, sin hacer referencia al dolo o culpa por parte del proveedor. Más cuando el instituto no tiene un fin reparador sino punitivo.
18. También hay discusión acerca del hecho de que la suma que se fije por daños punitivos entre al bolsillo del demandante y no a un fondo del Estado. Se entiende que otro fin es que el consumidor tenga un incentivo más para efectuar el control que no puede efectuar el Estado.
19. Se trata de un instituto interesante para poder limitar los abusos de ciertas empresas y también evitar las situaciones donde es más económico realizar un daño y después indemnizarlo que evitarlo. Seguramente el instituto se irá desarrollando y limitando su interpretación en el tiempo, para dotar al instituto de todas las garantías



necesarias, apoyándose un poco en la doctrina y jurisprudencia norteamericana y un poco de las situaciones concretas.

20. Régimen de Defensa del Consumidor. Este instituto es absolutamente compatible con la finalidad de las normas de consumo, las que despliegan su actividad tanto en el área de la prevención como de la reparación. Ahora bien, para que la actuación del proveedor merezca la citada sanción, la norma sólo exige el incumplimiento por parte de éste de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor.
21. En consecuencia, el daño punitivo resulta aplicable a todos los casos en los que se de cualquiera de los citados extremos, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. Entonces, allí donde haya un reclamo por un derecho violado, dentro de esta relación, existirá a la par la potestad de exigir daños punitivos.



## CONCLUSIONES

1. Los consumidores y usuarios en la actualidad, se encuentran en un estado de indefensión, frente a los fines lucrativos de personas individuales o colectivas, que violan los controles de calidad y la obligación de reparar, ya que recientemente con la creación de la Ley de Protección al consumidor y usuario, no es suficiente.
2. A través del tiempo se ha ido perfeccionando las instituciones que protegen las relaciones que se suscitan entre proveedores de bienes o servicios y consumidores o usuarios, tanto a nivel nacional como internacional. Las cosas y servicios no son suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.
3. Los daños punitivos forman parte de la responsabilidad civil, pero que como tales, no se encuentran regulados en la legislación guatemalteca, sino que se identifican más abiertamente en la legislación anglosajona.
4. El ente más importante que se regula en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario. Por lo tanto, es la encargada de dirigir y regular las políticas de protección a favor de



los consumidores o usuarios, para equiparar de algún modo las desigualdades existentes en materia económica o material entre unos y otros.

5. No existe un instituto interesante para poder limitar los abusos de ciertas empresas y también evitar las situaciones donde es más económico realizar un daño y después indemnizarlo que evitarlo.



## RECOMENDACIONES

1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario debe realizar estudios como el presente, que motiven la reflexión en la sociedad, por el carácter público del mismo, para que permita una regulación efectiva, que evite, efectivamente las arbitrariedades y el abuso de que son objeto los consumidores y usuarios en la obtención de bienes y servicios, y el derecho a una sanción efectiva, y que en otras legislaciones más avanzadas han concluido en ello, siendo indispensable regularlo en la legislación guatemalteca.
2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario tiene la obligación de propiciar políticas como encargados de la protección estatal de los consumidores o usuarios para la búsqueda de mecanismos institucionales de lograr una efectiva protección, especialmente cuando el daño es directo.
3. El Estado debe brindar una protección jurídica preferente a los consumidores o usuarios como partes más débiles en relación a los proveedores de bienes o servicios en las relaciones contractuales que se suscitan en el derecho de consumo.
4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario debe apoyarse en el personal técnico y académico con que cuenta, basado en la ley que manda a la creación de instancias de personal o recursos capacitados como instancias



asesoras para la resolución de los casos administrativos que deba conocer, como el caso de sanciones que ameriten una efectiva protección a los consumidores o usuarios.

5. La inexistencia del instituto de los daños punitivos debieran reemplazarse con acciones directas y concretas por parte del Estado a través de la creación de un ente independiente, y autónomo como lo manda la propia Ley de Protección al Consumidor y Usuario, como es la Procuraduría de Defensa de los Derechos del Consumidor.

## BIBLIOGRAFÍA



- AGUADO CORREA, Teresa. **La regulación del comiso en el proyecto de modificación del código penal. Revista electrónica de ciencia penal y criminología.** Universidad de Sevilla 2,003.
- ÁLVAREZ, Lasarte. **Compilaciones sobre protección de los consumidores.** Editorial Colex. Madrid España 2,002
- ARRIGHI, Jean M. **Comercio internacional y protección del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios.** Editorial La Rocca. Bs. As. 1,994. Págs. 369
- BENJAMÍN, Antonio. **Derecho del consumidor.** Editorial La Rocca. Bs. As. 91 páginas 1,994
- BERCOVITZ, R. **Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores.** Editorial Tecnos. Madrid, España 1,987
- BOTANA GARCÍA, G., y M. Ruiz Muñoz. **Curso sobre protección jurídica de los consumidores.** Editorial Mc Graw Hill. Madrid, España. 1,999
- BOURGOIGNIE, Thierry. **El derecho comunitario del consumo.** Experiencias y perspectivas de Europa. (s.e) 1,993
- BRIEBA, Rodolfo Jorge, **Derecho de consumo necesario.** Editorial La ley. Madrid, España. 2,007
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental.** Editorial Heliasta S.L.R. Buenos Aires, Argentina 1,993
- CÁMARA LAPUENTE, Sergio. **Derecho privado europeo.** Editorial Colex. Madrid España 2,003
- CÁMARA LAPUENTE, Sergio. **El control de las cláusulas abusivas sobre elementos esenciales del contrato.** Editorial Thomson-Arazandi. Cizur mayor. Madrid, España. 2,007
- CARRASCO PERERA, A. **El derecho de consumo en España presente y futuro.** Instituto nacional de consumo. Madrid, España. 2,002 (s.e.)
- DE MATA VELA, José Francisco y Héctor Aníbal De León Velasco. **Derecho penal guatemalteco.** Editorial estudiantil Fénix. 16ª edición. Guatemala, 2,005



DE PINA VARA, Rafael. **Diccionario de ciencias jurídicas y sociales**. Editorial Porrúa  
33ª edición. México 2,004

DIEZ, Manuel María. **Derecho administrativo**. Editorial Plus Ultra, Buenos Aires,  
Argentina.

ESTEBAN DE LA ROSA, F. **La protección de los consumidores en el mercado  
interior europeo**. Editorial Comares. Granada 2,003

GARCÍA PELAYO y GROSS, Ramón. **Diccionario básico Larousse**. Cía. Editorial  
Ultra, S.A. México D.F. 2,001

GUILLÉN CARAMARÉS, J. **El estatuto jurídico del consumidor. Política  
comunitaria, bases constitucionales y actividad de la administración**.  
Editorial Civitas. Madrid, España 2,002

HAMMER, Michael y James Champú. **Reingeniería**. Grupo Editorial Norma. Colombia,  
54 páginas. 1,994.

HERNÁNDEZ G. José Ignacio. **Observaciones al proyecto de ley antimonopolio y la  
competencia desleal**. Editorial Conapri. Madrid, España. 2,006

MARÍN LÓPEZ, J.J. y M.J. Marín López. **Código sobre consumo y comercio**. Editorial  
Thomson-Aranzadi, Cizur menor. Madrid, España. 2,004

MOSSET ITURRASPE, Jorge y Ricardo Lorenzetti. **Defensa del consumidor**. Editorial  
Rubinzal Culzoni. Santa Fé. 1,994

Organización de las Naciones Unidas. **Informe del secretario general de la -ONU-**. 19  
de febrero de 1,998

Organización de las Naciones Unidas. **Resolución 1,981/62 del Consejo económico y  
social de la -ONU-**. 23 de julio de 1,981

ORDUÑA MORENO, F.J. **Contratación y consumo**. Editorial Tirant lo Blanch.  
Valencia, España 1,998

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Editorial  
Heliasta, S.R.L. Buenos Aires, Argentina. 1,981

PIRIS, Cristian Ricardo. **Evolución de los derechos del consumidor**. Universidad  
nacional de Nordeste. Edición de Comunicaciones científicas y tecnológicas.  
2,000

PORTO MACEDO, Junior Ronaldo. **La globalización, la regulación y el derecho del  
consumidor**. (f.e) (s.e) 2,004



REYES LÓPEZ, María José. **Derecho privado de consumo**. Editorial Tirant Lo Blanch  
2do. Volumen. 2,000 páginas. 2,005

RINCÓN CÁRDENAS, Erick. **Actualidad jurídica. Revista de estudios socio-jurídicos. Universidad del Rosario**. Bogotá, Colombia. 2,005

ROJINA VILLEGAS, Rafael. **Derecho civil mexicano**. Editorial Antigua librería Prado.  
México. D.F. 1,980

STIGLITZ, Gabriel y Rubén Stiglitz. **Derecho y defensa de los consumidores**.  
Editorial La Rocca. Bs. As. 1,994

SUAY HERNÁNDEZ, B.C. **Los elementos básicos de los delitos y las faltas de daños**. Barcelona, España. 1,991. (s.e.)

UNCTAD. **Informe sobre las necesidades y prioridades en el área de protección al consumidor. Versión preliminar presentada en San José**, Costa Rica 2,003 (s.e.)

Universidad de la Rioja. **Consumidores y usuarios**. Biblioteca textos legales básicos.  
Editorial La Ley. Cizur menor. Madrid, España 2,007

VIZUETA FERNÁNDEZ, Jorge. **El comiso**. Universidad de Sevilla, **Revista electrónica de ciencias penales y criminología**. 2,003

WEBER, Max. **El consumo compulsivo. Ética protestante y el espíritu del capitalismo**. 9ª. Edición. Premia editora. La red de Jonás. Bilbao, España 1,991

#### **Legislación:**

**Constitución Política de la República de Guatemala**. Asamblea Nacional Constituyente, 1,986.

**Código Civil**. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto ley número 106, 1,963.

**Código Procesal Civil y Mercantil**. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala. Decreto ley número 107, 1,964.

**Código Penal**. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 17-73. 1,973.

**Código Procesal Penal**. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 51-92. 1,992.



**Ley del Organismo Judicial.** Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 2-89. 1,989.

**Ley de Protección al Consumidor y Usuario.** Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 6-2003