

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

**LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL Y
LA CREACIÓN DE LA LEY QUE REGULE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**



JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ TOBAR

GUATEMALA, AGOSTO DE 2012

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

**LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL Y
LA CREACIÓN DE LA LEY QUE REGULE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva



JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ TOBAR

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, agosto de 2012

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

DECANO: Lic. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL II: Lic. Mario Ismael Aguilar Eizardi
VOCAL III: Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV: Br. Modesto José Eduardo Salazar Diéguez
VOCAL V: Br. Pablo José Calderón Gálvez
SECRETARIA: Licda. Rosario Gil Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Licda. Berta Aracely Robles
Vocal: Licda. Rosa Arellano Arévalo
Secretario: Lic. Guillermo Rolando Díaz Rivera

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Juan Carlos López Pacheco
Vocal: Lic. Rodolfo Giovani Celis López
Secretario: Lic. Juan Ajú Batz

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y 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).

BUFETE PROFESIONAL
DE LA
LICDA. VERONICA JEANNETTE ROSAL RODAS DE ZELADA
ABOGADA Y NOTARIA



Guatemala, 29 de febrero de 2012

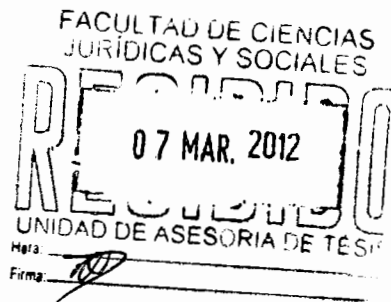
LÍC. LUIS EFRAÍN GUZMÁN MORALES

JEFE DE LA UNIDAD DE TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

SU DESPACHO



Tengo el agrado de informarle que en cumplimiento a la resolución de fecha 07 de febrero del año 2012, emitida por dicha unidad a su cargo, fui nombrada como asesora del trabajo de tesis del bachiller JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ TOBAR; intitulado: **“LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL Y LA CREACIÓN DE LA LEY QUE REGULE LA ATENCIÓN AL CLIENTE”**. Oportunamente me permito informar lo siguiente:

- a) **Contenido científico y técnico de la tesis:** El sustentante abarcó tópicos que en este momento están siendo estudiados en la actualidad en el sistema bancario nacional y leyes bancarias y financieras, con énfasis en atención al cliente, enfocado desde un punto de vista jurídico y doctrinario, haciendo análisis en la necesidad que existe de crear una norma más amplia sobre la protección de los usuarios o consumidores del sistema bancario. Pero además dicho estudio puede dar un importante aporte a la sociedad, si su regulación fuere más amplia
- b) **La metodología y técnicas de investigación utilizadas:** Para el efecto la presente investigación tiene como base el método deductivo e inductivo, analítico y sintético. Dentro de las técnicas de investigación se encuentran inmersas en el trabajo de tesis las siguientes: la observación y análisis de materias financieras, bancarias, atención al cliente como elemento fundamental de todo un proceso investigativo.
- c) **La redacción:** La estructura formal de la tesis compuesta por cuatro capítulos se realizó en una secuencia ideal, empezando con temas generales que

BUFETE PROFESIONAL
DE LA
LICDA. VERONICA JEANNETTE ROSAL RODAS DE ZELADA
ABOGADA Y NOTARIA



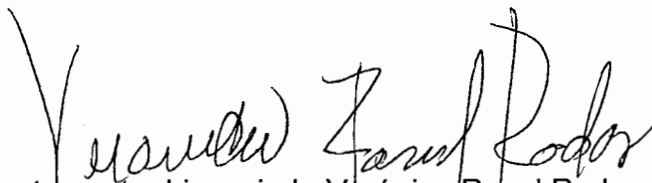
servieron de base, para luego abarcar tópicos más concretos que llevan al lector en una forma relacionada al desarrollo del tema central para el entendimiento del mismo.

- d) **Contribución científica:** La hipótesis planteada por el Bachiller José Francisco López Tobar, pretende hacer énfasis en la necesidad y beneficio al que contribuye el tema de estudio, que de darse, aportaría una importante herramienta a los consumidores y usuarios, del sistema bancario y financiero y la protección al cliente.

- e) **Conclusiones y recomendaciones:** Las mismas obedecen a una realidad del derecho de los consumidores y usuarios del sistema bancario y financiero nacional, acordes a la investigación realizada, específicamente en lo que se refiere a la protección al cliente, ya que el desarrollo del tema da cuenta de los diferentes abusos cometidos a los consumidores y usuarios.

- f) **Bibliografía:** Los textos utilizados constituyen bibliografía actualizada y mucha de ella de tratadistas importantes en atención al cliente, para el derecho financiero y bancario y otros que han dado aportes en la historia, así como la utilización acertada de los diccionarios en materia jurídica, de los cuales se ha obtenido definiciones puntuales para el tema propuesto.

En conclusión y atendiendo a lo regulado en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, informo a usted que apruebo la investigación realizada, por lo que con respecto al trabajo, EMITO DICTAMEN FAVORABLE, ya que considero que el tema es un importante aporte y un esfuerzo humano digno de apreciar


Atentamente: Licenciada Verónica Rosal Rodas

Colegiada: 4910

Licda. Verónica Rosal Rodas
Abogada y Notaria



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala



**UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, veintiuno de marzo de dos mil doce.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A): **LUIS FERNANDO ZELADA LÓPEZ**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante: **JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ TOBAR**, CARNÉ NO. **200016267**, intitulado: **"LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL Y LA CREACIÓN DE LA LEY QUE REGULE LA ATENCIÓN AL CLIENTE"**

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".

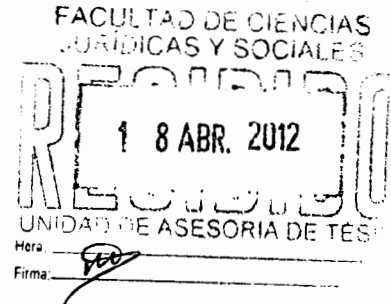
M. A. LUIS EFRAÍN GUZMÁN MORALES
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS

cc.Unidad de Tesis
LEGM/jrvch.



Guatemala 12 de abril de 2012

SEÑOR
 JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 LIC. LUIS EFRAÍN GUZMÁN MORALES
 SU DESPACHO



Me dirijo a usted con el objeto de informarle que de conformidad con el nombramiento de fecha 21 de marzo del año 2012, fui designado por ese despacho para proceder a la revisión del trabajo de tesis del estudiante **JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ TOBAR**; intitulado: **“LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL Y LA CREACIÓN DE LA LEY QUE REGULE LA ATENCIÓN AL CLIENTE”**, para lo cual manifiesto lo siguiente:

- A) Que procedí a revisar el trabajo de tesis mencionado anteriormente, en el que se trató de integrar la metodología y técnica necesarias para este tipo de investigaciones, el cual me pareció aceptable, reuniendo todos los requisitos necesarios de forma y fondo que establece la reglamentación interna de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- B) En la actualidad los temas que se refieren al derecho de protección al cliente son de un especial análisis, como en el presente trabajo, se trató de desarrollar el campo de los abusos que se comente en el sistema bancario a los usuarios o consumidores de los productos y/o servicios que ofrecen las entidades bancarias a sus clientes, que en nuestro país cada día crece más en el sistema bancario y financiero.
- C) Considero que el aporte que debe resaltarse en el presente trabajo, fue el análisis que se hizo desde el marco histórico, en virtud que se estableció la necesidad de realizar una regulación más amplia en materia del abuso de los consumidores de los productos bancarios y financieros y la protección de los mismos, con lo cual se podrían adecuar figuras jurídicas más concretas y efectivas, que beneficiarían a los sectores que utilizan los servicios bancarios y financieros, de cara al constante cambio en un mundo globalizado.

- D) El trabajo realizado se enfoca desde la perspectiva histórica, doctrinaria y exegética de los textos legales relacionados con el sistema bancario, financiero, atención al cliente del sistema bancario, desarrollándose técnicamente la bibliografía consultada, la cual es adecuada y suficiente.
- E) En definitiva, el contenido del trabajo de tesis, se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos que se deben cumplir de conformidad con la normativa respectiva; la metodología y técnicas de investigación utilizadas, son congruentes 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, resulta procedente dar el presente **DICTAMEN FAVORABLE**, aprobando el trabajo de tesis revisado.

Me suscribo de usted, en forma atenta y respetuosa.

Luis Fernando Zelada López
ABOGADO Y NOTARIO

Licenciado **LUIS FERNANDO ZELADA LÓPEZ**

Colegiado 3949

Diagonal 6, 10-01, zona 10,

Centro Gerencial las Margaritas Torre II,

4to Nivel, Oficina 402B,

Teléfono: 23827700 y 56463809



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, seis de agosto de dos mil doce.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de el estudiante JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ TOBAR, titulado LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL Y LA CREACIÓN DE LA LEY QUE REGULE LA ATENCIÓN AL CLIENTE. 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.

BAMO/iyc

Posaaris





DEDICATORIA

- AL CREADOR:** Fuente de vida, conocimiento y poder, que me ha permitido alcanzar este triunfo, por haberme guiado espiritualmente durante la adversidad y dado la fortaleza y sabiduría suficiente para seguir adelante.
- A MIS PADRES:** Francisco Javier López García y en especial a Adela Tobar Lima, por ser ella esa persona que Dios me envió como mi progenitora, por ser ella la línea directriz de todo principio, que supo encaminarme en el camino a la excelencia, por ser ella la que dio sus múltiples esfuerzos que hicieron posible la culminación de mis estudios profesionales, puesto que a través de sus esfuerzos estoy logrando tan anhelada profesión, ya que con cada consejo oportuno y justo que siempre me ha brindado, supo inyectar en mí el deseo de superación, para ella eterna gratitud.
- A MIS HERMANOS:** Francisco Medardo López Tobar (Q.E.P.D), el es el ángel que tengo en el cielo y Francisco Adolfo López Tobar, porque han caminado junto a mí y han sido ejemplo en mi vida, mis sueños y mis anhelos.
- A MIS ABUELOS
MATERNOS:** Florencio Tobar García y María Alejandra Lima Morales
- A MIS TÍOS Y TÍAS:** Por sus sabios consejos, amor y cariño incondicional manifestado durante todo este tiempo.
- A MIS PRIMOS:** Gracias por el apoyo, la confianza, el amor y cariño incondicional que me han brindado.



A MIS AMIGOS:

Por el respeto y admiración mutua que siempre nos hemos tenido, por apoyarme en las adversidades y por los múltiples consejos de cada uno.

A MIS COMPAÑEROS

DE TRABAJO:

Gracias por compartir conmigo cada jornada de trabajo, siendo horas maravillosas compartidas, realizando con esmero la actividad laboral. En especial al licenciado Luis Fernando Zelada López y al bufete en que laboro Arias & Muñoz.

A MI ALMA MATER:

Tricentenaria, gloriosa y extraordinaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por abrirme sus puertas y darme el privilegio que no todos tienen; porque a través de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales aprendí que el derecho es más que una ciencia.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. La protección de los usuarios de los servicios bancarios.....	1
1.1. Protección internacional.....	1
1.2. La protección nacional.....	3
1.3. Definición del sistema bancario.....	12
1.4. Clasificación del sistema bancario y financiero.....	13
1.5. Características del sistema bancario.....	15
1.6. Instituciones del sistema bancario.....	17
1.7. Objetivos del sistema bancario.....	18

CAPÍTULO II

2. Las denuncias en contra de las instituciones bancarias y la atención a las mismas.....	21
2.1. El derecho de los consumidores o usuarios.....	21
2.1.1. Principios que fundamentan el derecho de consumo.....	22
2.2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).....	28
2.2.1. Breves antecedentes.....	28
2.3. La Superintendencia de Bancos.....	38
2.3.1. Definición.....	38
2.3.2. Breves antecedentes históricos.....	39
2.4. Denuncias por parte de los usuarios, por cobros e intereses moratorios altos de servicios bancarios.....	43
2.4.1. Tarjetas de crédito.....	43
2.4.2. Cobros de cheques rechazados.....	45
2.4.3. Cobros indebidos.....	46
2.4.4. Débitos indebidos.....	47



CAPÍTULO III

Pág.

3. La atención al cliente como factor de calidad total en el ámbito de los proveedores de servicios bancarios guatemaltecos.....	51
3.1. En qué consiste la calidad total.....	51
3.2. Antecedentes del concepto de calidad total.....	52
3.3. Concepto de calidad.....	54
3.4. Principios de calidad.....	55
3.5. El servicio al cliente.....	57
3.5.1. Definición.....	57
3.5.2. Características.....	58

CAPÍTULO IV

4. La atención al cliente en el sistema bancario guatemalteco.....	65
4.1. Aspectos considerativos.....	65
4.2. Lo que sucede en realidad.....	66
4.3. Ventajas y desventajas.....	71
4.3.1. Para el proveedor de servicios bancarios.....	71
4.3.2. Para el usuario.....	72
4.4. Análisis de la legislación comparada.....	73
4.4.1. República de México.....	73
4.4.2. República del Perú.....	79
4.5. Propuesta de solución a la problemática planteada.....	83
4.5.1. La necesidad de que se cree una instancia de atención al cliente en el sector bancario y financiero.....	83
4.6. La conformación de un marco normativo para la creación del defensor del cliente financiero.....	85
4.7. La necesidad de que se cree la Ley que Regule el Servicio al Cliente en el Ámbito de los Servicios Bancarios.....	88
CONCLUSIONES.....	105



Pa

RECOMENDACIONES.....	107
BIBLIOGRAFÍA.....	109



INTRODUCCIÓN

En Guatemala, los usuarios de los servicios bancarios y financieros se encuentran desprotegidos porque no existe una ley que regule la atención al cliente en el ámbito de las instituciones bancarias, por lo que se ocasiona perjuicio de malos tratos, circunstancias que los usuarios se presentan ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, en la República de Guatemala, a presentar las respectivas quejas.

Es por ello que surge la necesidad de la creación de la ley que regule la atención al cliente, para la protección de los intereses de los usuarios de los servicios bancarios y financieros en Guatemala, las condiciones y necesidades, para la creación de un defensor del cliente financiero

La hipótesis planteada al inicio del presente trabajo de tesis es la siguiente: “La falta de una protección legal de los usuarios de los servicios bancarios y financieros en Guatemala, ya que en dichas instituciones, los usuarios sufren de malos tratos y otras conductas indebidas de que son objeto dentro del sistema bancario nacional y no existe una entidad dentro del lugar donde reciben la quejas por los malos tratos y cobros indebidos de los productos de dichas instituciones ofrecen a los usuarios y es por ello que los usuarios acuden a la Oficina de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) y el problema no se soluciona con la celeridad que se quisiera por cuanto, el hecho de acudir a esta instancia representa pérdida de tiempo y de dinero

Al aplicar el método sintético, permitió analizar separadamente los fenómenos objeto del estudio, de los servicios bancarios y financieros y por ello, permitió descubrir la esencia del problema de que sufren los usuarios de los servicios bancarios y financieros, en cuanto a las repercusiones que tienen los clientes y la necesidad de su adecuación jurídica legal. En el método analítico permitió desplazar todo el conocimiento en partes, en relación a lo que establece la legislación nacional,



respecto a lo contenido en la doctrina, la realidad y las leyes. En cuanto a la técnica aplique las bibliográficas, documentales, y material que se recopiló para el desarrollo de la investigación, utilización de tecnología como Internet y otros.

En el capítulo I se desarrolla todo lo concerniente a la protección de los usuarios en los servicios bancarios, definiciones básicas, elementos, clasificaciones, características, instituciones, objetivos, con la finalidad de establecer una base para el análisis de la creación de una ley para la protección de los usuarios de los servicios bancarios y financieros en Guatemala; En el capítulo II se abordó todo lo relativo a las denuncias en contra de las instituciones bancarias, el derecho de los consumidores, las violaciones a los derechos de los consumidores de los productos que ofrecen las instituciones bancarias y que servirá de guía para aquellas personas, puedan presentar denuncias en contra dichas violaciones bancarias; En el capítulo III se realizó un tratamiento de un proceso encaminado a la persecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios o consumidores, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona, se puede decir entonces que se trata de una política que debe surgir de parte de los proveedores de bienes o servicios; En el capítulo IV se analiza aspectos considerativos, de lo que sucede internamente en cada institución bancaria y financiera, en cuanto a la atención al cliente y se realiza un análisis de la legislación de México y Perú y se hace la propuesta de solución a la problemática, mediante la creación de la ley que regule el servicio al cliente en el ámbito de los servicios bancarios

El desarrollo de este trabajo de investigación es de gran importancia para el ámbito de atención al cliente y la protección de los usuarios en los servicios bancarios, ya que todos los días miles de personas utilizan el servicio de las instituciones bancarias.



CAPÍTULO I

1. La protección de los usuarios de los servicios bancarios

1.1. Protección internacional

La normativa más importante a nivel internacional que vela por una protección preferente a los usuarios de los servicios bancarios y financieros es la Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros; y a pesar de que representa una Declaración, constituye un avance especial en esta materia.

Sirve como garante de equidad en las relaciones entre los prestadores de servicios bancarios y financieros y sus usuarios; surgió gracias a la iniciativa de Ausbanc.¹ Recoge los derechos básicos, bancarios y financieros, que todos los usuarios deberían tener en cualquier país del mundo.

La Declaración fue suscrita en Salamanca en septiembre de dos mil cinco. El documento cuenta con el apoyo de numerosas organizaciones públicas y privadas de defensa de los derechos de los consumidores bancarios, así como instituciones bancarias, entre los derechos reconocidos en esta Declaración, se encuentran:

- a) El acceso al crédito sin discriminación,
- b) La libertad de contratación,

<http://dedicado.ausbanc.es/declaracionuniversal/indexDU.htm> (Guatemala, 15 de marzo de 2010)



- c) La mejora de las condiciones de los contratos,
- d) La necesidad de una legislación financiera,
- e) El derecho a la mejora de las condiciones crediticias según las circunstancias del mercado y
- f) El derecho a no ser privado de libertad en ningún caso por razón de deudas bancarias.

La Declaración está dividida en 29 considerandos iniciales, 2 títulos, 5 capítulos y 54 Artículos, ofreciendo un marco básico de derechos a los usuarios de los servicios bancarios y financieros. Su contenido es el siguiente:

- a) Título I. Principios generales, en donde se regulan aspectos relacionados con la libre competencia, competencia desleal, la prestación de servicios financieros y legislación financiera.
- b) En el título II se encuentran los derechos de los usuarios de servicios financieros, en donde se regulan aspectos relacionados con los derechos contractuales de los usuarios de servicios financieros, el derecho de información de los usuarios de los servicios financieros, la protección de los datos personales de los usuarios, en cuanto a la intimidad y honor. Los derechos económicos de los usuarios de servicios financieros, la defensa de los derechos de los usuarios.



1.2. La protección nacional

Breves antecedentes

El tema de la protección de los derechos de los usuarios en el caso de los servicios bancarios o financieros no se ha abordado con propiedad en los últimos años; pues el punto central sobre el cual el Estado de Guatemala ha intervenido a través de una regulación es de carácter genérico; tal como sucede en el caso de la ley que regula la protección de los derechos de los usuarios y consumidores; en donde como se verá más adelante no se establece nada respecto a la protección específica en el caso de los servicios bancarios. Por otro lado, también conviene señalar que el desarrollo y el crecimiento de los bancos, tienen necesariamente que ir íntimamente ligados con las innovaciones que a través de la historia han sufrido las sociedades, especialmente en Europa. “Las continuas guerras de religión que atravesaron y fragmentaron la Europa del siglo XVI marcaron e impulsaron el paso de la edad media a la modernidad. Aunque los antecedentes más remotos de las instituciones financieras y de la banca puedan remontarse a la antigüedad, con las primeras operaciones comerciales ligadas a los templos de Mesopotamia o al código babilónico sobre préstamos y depósitos del año 1800 a.C., el origen de los bancos tal como los conocemos hoy en día data, precisamente, de esa Europa del siglo XVI caracterizada por la guerra. Guerra y comercio caminan de la mano en la historia.”²

² Bonfati, Mario Alberto. **Manual de derecho bancario**. Pág. 125

Las funciones principales de los bancos es guardar fondos, prestar dinero y garantizar préstamos, así como el cambio de monedas, y pueden rastrearse hasta la antigüedad. “Durante la edad media, los caballeros templarios, miembros de una orden militar y religiosa, no sólo almacenaban bienes de gran valor sino que también se encargaban de transportar dinero de un país a otro. Las grandes familias de banqueros del renacimiento, como los Medici de Florencia prestaban dinero y financiaban parte del comercio internacional. Los primeros bancos modernos aparecieron durante el siglo XVII: el Riksbank en Suecia (1656), y el Banco de Inglaterra (1694).”³

Entonces, la historia del derecho bancario, necesariamente tiene íntima relación con la protección legal de los usuarios y para el efecto, se señala lo que ha indicado el autor Arturo Martínez Gálvez: “Los orfebres ingleses del siglo XVII constituyeron el modelo de partida de la banca contemporánea. Guardaban oro para otras personas, a quienes tenían que devolvérselo si así les era requerido. Pronto descubrieron que la parte de oro que los depositantes querían recuperar era sólo una pequeña parte del total depositado. Así, podían prestar parte de este oro a otras personas, a cambio de un instrumento negociable o pagaré y de la devolución del principal y de un interés. Con el tiempo, estos instrumentos financieros que podían intercambiarse por oro pasaron a reemplazar a éste. Resulta evidente que el valor total de estos instrumentos financieros excedía el valor de oro que los respaldaba.

En la actualidad, el sistema bancario conserva dos características del sistema utilizado por los orfebres. En primer lugar, los pasivos monetarios del sistema bancario exceden

³ *Ibid.* Pág. 3



las reservas; esta característica permitió, en parte, el proceso de industrialización occidental y sigue siendo un aspecto muy importante del actual crecimiento económico. Sin embargo, la excesiva creación de dinero puede acarrear un crecimiento de la inflación. En segundo lugar, los pasivos de los bancos (depósitos y dinero prestado) son más líquidos, es decir, se pueden convertir con mayor facilidad el oro en dinero en efectivo que los activos (préstamos a terceros e inversiones) que aparecen en su balance. Esta característica permite que los consumidores, los empresarios y los gobiernos financien actividades que de lo contrario, serían canceladas o diferidas; sin embargo, ello suele provocar crisis de liquidez recurrentes. Cuando los depositantes exigen en masa la devolución de sus depósitos (como ocurrió en España tras la intervención por parte del Banco de España del Banco Español de Crédito (Banesto) el 28 de diciembre de 1993) el sistema bancario puede ser incapaz de responder a esta petición, por lo que se deberá declarar la suspensión de pagos o la quiebra. Uno de los principales cometidos de los bancos centrales es regular el sector de la banca comercial para minimizar la posibilidad de que un banco entre en esta situación y pueda arrastrar tras él a todo el resto del sistema bancario.

El banco central tiene que estar preparado para actuar como prestamista del sistema bancario, proporcionando la liquidez necesaria si se generaliza la retirada de depósitos. Esto no implica la obligatoriedad de salvar a cualquier banco de la quiebra, como se demostró en 1995 cuando el Banco de Inglaterra se negó a ayudar al quebrado Banco de inversiones Barings.”⁴

⁴ Martínez Gálvez, Arturo. **Derecho bancario guatemalteco**. Pág. 98



En el caso del apareamiento del servicio bancario en Guatemala, es importante señalar como datos esenciales los siguientes: “Los orígenes legales e institucionales del actual sistema de banca central en Guatemala se remontan al período de la reforma monetaria y financiera de 1924-1926. Entonces, fue creado el Banco Central de Guatemala como establecimiento de emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado de Guatemala como accionista. Esta reforma culminó durante el mandato del General José María Orellana (1921-1926), y fue conducida en su etapa final por un equipo bajo el liderazgo del Licenciado Carlos O. Zachrisson (entonces Ministro de Hacienda), que trabajó sobre la base de los estudios técnicos elaborados por el profesor Edwin Walter Kemmerer, de la Universidad de Princeton. (Según la Reseña Histórica del Banco de Guatemala, durante la segunda y tercera décadas del siglo veinte, el profesor Kemmerer asesoró a varios gobiernos latinoamericanos (Chile, Colombia, Ecuador y Perú) en la creación de sus bancos centrales, a imagen de los bancos de la Reserva Federal que habían sido establecidos en Estados Unidos en 1913.)

La reforma se debió a graves desequilibrios monetarios y financieros que ocasionó el régimen monetario anterior, basado en la existencia legal de un oligopolio de bancos emisores reglado por el gobierno de Manuel Estrada Cabrera, que generó una gigantesca deuda del gobierno para con esos bancos. En 1919, el propio gobierno de Estrada Cabrera invitó al profesor Kemmerer para estudiar las condiciones monetarias del país y hacer las recomendaciones que el caso ameritara para emprender la reforma. Kemmerer recomendó, entre otras medidas, el establecimiento de un banco central que sería el agente fiscal del gobierno y que tendría el derecho exclusivo de emitir billetes.



Ese intento de reforma se vio frustrado por una serie de eventos políticos y económicos (como los derrocamientos de los presidentes Estrada Cabrera y Manuel Herrera). No fue sino hasta en 1924 cuando el presidente Orellana invitó de nuevo al profesor Kemmerer a visitar el país y proponer un plan de reforma financiera. Antes de ello, en 1923, Orellana había promulgado un decreto que establecía una "caja reguladora" para estabilizar los tipos de cambio, la cual se convertiría en el embrión del Banco Central de Guatemala. En noviembre de 1924 fue promulgada la Ley Monetaria de la República de Guatemala, que daba vida a la nueva unidad monetaria, el Quetzal, bajo el régimen del patrón oro clásico. En 1925, el gobierno publicó las bases de lo que debería ser el banco central y solicitó propuestas de redacción de la ley correspondiente a los diferentes sectores interesados. Finalmente, mediante Acuerdo Gubernativo del 30 de junio de 1926, se fundó el Banco Central de Guatemala, que coronó la obra de la reforma económica del gobierno de Orellana.

Las reformas emprendidas pusieron fin a la emisión monetaria desordenada, crearon un respaldo real a la moneda nacional, estabilizaron su paridad e instauraron el orden en los flujos bancarios y financieros del país. Sin embargo, como se puede adivinar, el proceso mismo de la reforma fue sumamente complicado, como lo demuestra la propia crónica orellanista de los hechos (La Administración del General José María Orellana y el Arreglo Económico de Guatemala): "No se consiguieron todos estos resultados sino al cabo de una lucha contra toda serie de obstáculos. Como fácil es suponer, todos los intereses creados, añadidos a los pequeños intereses de la política, se pusieron en juego, al principio para desacreditar el plan propuesto y en seguida para ponerle trabas y obstáculos a su desarrollo. Fácil es considerar lo que esta lucha significó en un

ambiente de por sí pesimista y en donde la voz de las pasiones, los intereses y la política menuda, encuentra siempre fácil eco. Hubo que luchar enérgicamente, en la acción, en el gabinete de trabajo, en la prensa..."⁵

La gran depresión mundial (1929-1933) afectó gravemente a la economía guatemalteca, y sometió a una difícil prueba al Banco Central y su política monetaria basada en el patrón oro clásico. Dado que dicho patrón no daba cabida a una política monetaria anticíclica, se hizo necesario impulsar la reforma monetaria y bancaria de 1944-1946, mediante la cual se creó el Banco de Guatemala como heredero del antiguo Banco Central de Guatemala. Esta reforma se culminó durante el Gobierno revolucionario del doctor Juan José Arévalo, y fue conducida bajo el liderazgo del Dr. Manuel Noriega Morales (Ministro de Economía y, posteriormente, primer presidente del Banco de Guatemala), cuyo equipo de trabajo contó con la asesoría del doctor Robert Triffin y de David L. Grove, economistas del sistema de la reserva federal de los Estados Unidos de América.

La reforma, impulsada por los aires renovadores de la Revolución de Octubre de 1944, consistió en otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de banco estatal y la facultad de realizar una política monetaria, cambiaria y crediticia encaminada a crear las condiciones propicias para el crecimiento ordenado de la economía nacional. Para ello se dotó al Banco Central de instrumentos que le daban un mayor control sobre la oferta de dinero (manejo de las tasas de interés y descuento, y facultad para establecer

⁵ Banco de Guatemala. **Reseña histórica de la creación de la Banca en Guatemala. Folleto informático.** Pág. 6



encajes), así como una participación en el crédito de fomento (designación de cupos de crédito en determinadas actividades sectoriales), acorde esta última función a la tesis prevaleciente de basar el desarrollo en el modelo de sustitución de importaciones. Como uno de los grandes legados de la Revolución de Octubre, la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 215 del Congreso de la República, del 11 de diciembre de 1945) le confería a éste la calidad de entidad autónoma dotada de amplias facultades en el uso de instrumentos de política para contrarrestar los vaivenes cíclicos de la economía.

Conjuntamente con la Ley Monetaria (Decreto 203) y la Ley de Bancos (Decreto 315 del Congreso de la República), la Ley Orgánica del Banco de Guatemala conformaba un cuerpo armonioso de legislación financiera que dotaba al país de un marco legal a la altura de las que entonces eran las más modernas teorías y técnicas financieras, tal como fue el caso en muchos países de Latinoamérica que alrededor de esas épocas adoptaron también regímenes legales similares al guatemalteco, inspirados en las nuevas tendencias provenientes de Bretton Woods.

El proceso de concepción y redacción de las mismas fue arduo y no estuvo exento de obstáculos. De hecho, desde los albores de la Revolución, la Junta Revolucionaria emprendió la tarea de reformar el sistema financiero, emitiendo a principios de 1945 una Ley Monetaria y una Ley del Banco Central; la vida de estas dos leyes fue muy breve, dado que el equipo técnico dirigido por el doctor Noriega Morales consideró que las mismas no habían sido elaboradas con el cuidado debido ni contenían los preceptos adecuados que, finalmente, fueron incorporados en las nuevas leyes redactadas con la



asesoría de los expertos internacionales, las que, con diversos cambios a través del tiempo, regularon al sistema de banca central durante más de cincuenta y cinco años. La aprobación de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala por parte del Congreso de la República implicó un esfuerzo especial por parte de las autoridades del Ejecutivo. Es sabido que existieron temores por parte del doctor Noriega Morales respecto a que la ley fuera a ser modificada indebidamente durante su discusión legislativa, lo cual hizo del conocimiento del presidente Arévalo.

En tal virtud, el sistema bancario guatemalteco se encuentra conformado por 18 bancos privados, 16 de ellos nacionales privados y 2 bancos estatales, 7 sucursales de bancos extranjeros y 14 sociedades financieras privadas.

Estas instituciones se rigen por el contenido de la Ley de Bancos, la Ley de Sociedades Financieras Privadas, leyes específicas en el caso de las entidades estatales y mixtas y en lo aplicable por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. En lo que se refiere a las proporciones mínimas de capital se cuenta con el Artículo 20 de la Ley de Bancos, aplicable a las sociedades financieras privadas, en el que regula que el monto mínimo de patrimonio requerido a todas las instituciones es del 10% aplicado en forma ponderada al riesgo a sus activos y contingencias.

En este mismo Artículo se regula que el patrimonio computable se integra por una porción de capital primario y otra de capital complementario, identificando claramente los rubros que conforman cada uno de los renglones mencionados; estableciendo también un máximo de capital complementario aceptable dentro de la estructura del



patrimonio computable. Sobre este tema es importante señalar que los bancos estarán alcanzado el nivel mencionado en el mes de septiembre del presente año y las sociedades financieras privadas en marzo de 2013.

Se considera muy atinada la decisión de haber dejado abierta la posibilidad para que la Junta Monetaria incremente el nivel de requerimientos a solicitud de la Superintendencia de Bancos, con lo que se hace factible incorporar las enmiendas que el Comité ha emitido y que tienen como efecto mejorar la medición del riesgo y que éste sea adecuadamente cubierto a través de patrimonio efectivo.

En lo que se refiere al órgano supervisor, el último párrafo del Artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que es la Superintendencia de Bancos la institución que tiene a su cargo ejercer la supervisión del sistema bancario; norma que es desarrollada a través de los Artículos 43 al 52 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala; definiéndose en ellos a la Superintendencia de Bancos como un órgano de banca central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga. El Superintendente de Bancos es la autoridad administrativa superior de la Superintendencia de Bancos y es nombrado por la Junta Monetaria para un período de cuatro años.

Con respecto a los requerimientos de capital, el Superintendente de Bancos, legalmente, puede solicitar la constitución de reservas o provisiones en proporciones



que excedan el 10% mínimo que regula el Artículo 20, si a su juicio las inversiones que se refiere el mismo Artículo fueren de recuperación dudosa. Esta facultad está contenida en el Artículo 21 de la Ley de Bancos.

A la fecha se han conocido cuatro importantes quiebras e intervenciones bancarias, la del Banco Empresarial en febrero de dos mil uno; la del Banco Metropolitano en marzo del mismo año; así como la del Banco Promotor en marzo de dos mil, y últimamente, la del Banco del Café.

1.3. Definición del sistema bancario

No cabe duda que el servicio bancario de Guatemala y de cualquier país del mundo cobra gran importancia; pues constituye el engranaje que a través de su funcionalidad, mejora, y logra un progreso de los ciudadanos y del país en general. Así también, el sistema bancario se concibe como un conjunto de instituciones dentro de ellas, las bancarias, las financieras, y de cualquier otro tipo que se desarrollan dentro de una estructura preestablecida, cumpliendo los requisitos legales ya regulados. En el tema del derecho bancario, se constituye como un: "Derecho informativo, delimitado subjetivamente por el empresario bancario, que agrupa un conjunto de normas heterogéneas, las cuales regulan el estatuto de los intermediarios del mercado bancario y sus operaciones típicas. En ese conjunto de normas se aprecian distintas naturalezas y funciones, existe una dualidad de normas, 2 dimensiones fundamentales, una institucional y otra funcional. La dimensión institucional regula el estatuto profesional de los intermediarios en el mercado bancario, son normas de derecho público, de derecho



administrativo económico, de observancia obligatoria (ius cogens), abarcan la creación, funcionamiento, cesación y crisis de las entidades de crédito con el fin de garantizar su estabilidad, preservando el correcto funcionamiento del sistema bancario. La dimensión funcional regula la actividad bancaria a través de las operaciones y los contratos bancarios, son normas predominantemente de derecho privado, en las que además de las normas de carácter dispositivo se van introduciendo normas de carácter imperativo, cuyo objeto es la protección del cliente bancario, más aún si éste es consumidor”.⁶

1.4. Clasificación del sistema bancario y financiero

El sistema bancario o financiero de un país, lo conforman el conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que se dedican al ejercicio de la banca y todas las funciones que son inherentes al tema.

La banca o sistema bancario, es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

Dentro del sistema bancario se puede distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios invierte sus activos en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades.

⁶ Ruiz Torres, Humberto Enrique. **Derecho bancario**. Pág. 354



Los bancos son instituciones públicas o privadas que realizan actos de intermediación profesional entre los dueños de dinero y capital y los usuarios de dicho dinero y capital.

Es decir, los bancos actúan en el mercado de dinero y capitales.

Dentro de las funciones principales de los bancos, en donde los usuarios tienen relación directa, se encuentran las siguientes:

- a) Recibir depósitos en dinero del público en general.
- b) Otorgar créditos a corto y largo plazo.
- c) Manejar cuentas de cheques, de ahorro, de tarjetas de crédito (y lo relacionado con ellas) etc.
- d) Recibir depósitos de los siguientes documentos: certificados financieros, certificados de depósito bancario, etc.

El funcionamiento de las entidades bancarias es poner al servicios de sus clientes todos sus productos; por ejemplo los clientes depositan su dinero en una institución bancaria y adquieren el derecho a pedir al banco cierto tipo de cuenta (cheques, a corto plazo, a largo plazo, tarjeta de crédito etc.). El banco por su parte adquiere una obligación con los depositantes, pero también el derecho de utilizar esos depósitos en la forma más conveniente.

En un sistema bancario existen diferentes tipos de bancos que tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país. La clasificación es la siguiente:

Según el sector social: 1. Bancos públicos: Son organismos creados por el Gobierno



con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se consideren básicas para el desarrollo de la economía de un país. 2. Bancos Privados: Son también llamados bancos comerciales y son instituciones cuya principal función es la intermediación habitual que efectúan en forma masiva y profesional el uso del crédito y en actividades de banca. 3. Bancos mixtos: Actúan como bancos comerciales en la intermediación profesional en el uso del crédito y actividades ligadas al ejercicio de la banca. 4. Bancos de Ahorro: Son aquellas instituciones cuya función principal es recibir depósitos de ahorro del público. 5. Bancos de Depósito: Son aquellas instituciones cuya función principal es la de recibir del público en general depósitos bancarios de dinero retirables a la vista mediante la expedición de cheques a su cargo. 6. Bancos Financieros: También conocidos como bancos de inversión, son los que tienen la finalidad principal de atender necesidades de financiamiento a largo plazo del sector productivo de la economía. 7. Bancos de Capitalización: Instituciones cuya función principal es la colocación de capitales mediante contratos que celebra con el público por medio de títulos públicos de capitalización.

1.5. Características del sistema bancario

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, así como el de proporcionar cajas de seguridad, operaciones denominadas de pasivo. Por salvaguardar estos fondos, los bancos cobran una serie de comisiones, que también se aplican a los distintos servicios que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo: tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banco telefónico, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede



disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. Se pueden distinguir varios tipos de depósitos.

En primer lugar, los depósitos pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes: El cliente cede al banco determinadas cantidades para que éste las guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento. Tiempo atrás, hasta adquirir carácter histórico, este tipo de depósitos no estaban remunerados, pero la creciente competencia entre bancos ha hecho que esta tendencia haya cambiado de forma drástica en todos los países occidentales.

En segundo lugar, los bancos ofrecen cuentas de ahorro, que también son depósitos a la vista, es decir, que se puede disponer de ellos en cualquier momento. Los depósitos y reintegros se realizan y quedan registrados a través de una cartilla de ahorro, que tiene carácter de documento financiero. La disponibilidad de este tipo de depósitos es menor que la de las cuentas corrientes; puesto que obligan a recurrir a la entidad bancaria para disponer de los fondos, mientras que las cuentas corrientes permiten la disposición de fondos mediante la utilización de cheques y tarjetas de crédito.

En tercer lugar, hay que mencionar las denominadas cuentas a plazo fijo, en las que no existe una libre disposición de fondos, sino que se recuperan a la fecha de vencimiento aunque, en la práctica, se puede disponer de estos fondos antes de la fecha prefijada pero con una penalización (la remuneración del fondo es menor que en el caso de esperar a la fecha de vencimiento).



En cuarto lugar, existen los denominados certificados de depósito, instrumentos financieros muy parecidos a los depósitos o cuentas a plazo fijo; la principal diferencia viene dada por cómo se documentan. Los certificados se realizan a través de un documento escrito intercambiable; es decir, cuya propiedad se puede transferir.

Por último, dentro de los distintos tipos de depósitos, los depósitos de ahorro vinculado son cuentas remuneradas relacionadas con operaciones bancarias de activo (es el caso de una cuenta vivienda: las cantidades depositadas deben utilizarse para un fin concreto, como es el caso de la adquisición de vivienda por ejemplo). Los bancos, con estos fondos depositados, conceden préstamos y créditos a otros clientes, cobrando a cambio de estas operaciones (denominadas de activo) otros tipos de interés. Estos préstamos pueden ser personales, hipotecarios o comerciales. La diferencia entre los intereses cobrados y los intereses pagados constituye la principal fuente de ingresos de los bancos.

1.6. Instituciones del sistema bancario

Se encuentran como fundamentales las siguientes:

- a) El cobro de intereses es el pago de los deudores o cuentahabientes por un interés a un préstamo.
- b) Recibir dinero de ahorradores. Como se sabe la mayor parte del dinero de los bancos proviene de los depósitos de los ahorradores.
- c) El encaje legal, es un depósito que los bancos tenían la obligación de entregar al banco central para que éste pudiera asegurar la existencia de fondos en efectivo a

los bancos comerciantes; de tal manera que estos últimos pudieran enfrentar, cuando se necesitara, el retiro de grandes volúmenes de efectivo por parte de los cuentahabientes.

- d) El coeficiente de liquidez del banco viene dado por el porcentaje de activos líquidos sobre pasivos; para un banco, éste estará determinado por la proporción de activos en efectivo sobre el total de activos, y a veces está sujeto a la regulación gubernamental o grado de disponibilidad con la que los diferentes activos pueden convertirse en dinero (el medio de pago más líquido de todos los existentes).
- e) La oferta de dinero es un instrumento básico -también lo es de la política económica- y es lo que un Gobierno ejerce sobre el control de la creación de créditos y de dinero por el sistema bancario, a través de su sistema de finanzas.

1.7. Objetivos del sistema bancario

Los principales objetivos son:

- a) Controlar las tasas de interés bancarias.
- b) La emisión y control de dinero, bonos, divisas y otros títulos de valor.
- c) Prestarse como fondo de apoyo a la economía de un país.
- d) Poner en circulación los signos monetarios.
- e) Fijar las tasas de interés de las instituciones bancarias de acuerdo a sus necesidades.

De acuerdo a lo anteriormente anotado, es evidente de que la protección a los usuarios en estos servicios, empieza especialmente a nivel internacional a través del derecho de



consumo, pues por sí sola la atención de los usuarios de los servicios bancarios no había sido abordada y es así como a través del surgimiento del derecho de consumo y la conformación de un marco normativo de los principios que inspiran a los usuarios y consumidores a nivel mundial, es que se ha buscado una especialización de ese gran hemisferio del derecho de consumo, como lo es en forma específica, los servicios bancarios o financieros.





CAPÍTULO II

2. Las denuncias en contra de las instituciones bancarias y la atención de las mismas

2.1. El derecho de los consumidores o usuarios

La Organización de la Naciones Unidas el 9 de abril de 1985, profirió por medio de resolución de la Asamblea General, las Directrices para la Protección al Consumidor, que fue ampliada en 1999. Estas Directrices reconocen que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y señala la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido.

Estas Directrices para la Protección al Consumidor, persiguen los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.
- c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.



- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.
- h) Promover un consumo sostenible.

Estas Directrices buscan que los Gobiernos establezcan y mantengan una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor.

2.1.1. Principios que fundamentan el derecho de consumo

En primer lugar, se puede decir, que los derechos de los consumidores tienen carácter irrenunciable; porque ningún vendedor puede obligar a las personas a que renuncien a los derechos a la salud, seguridad, información, reparación de daños.

Dentro de los que se señalan como fundamentales se encuentran:

a) Derecho a la protección de la salud y seguridad

Este principio señala que ningún producto, actividad o servicio puesto en el mercado tendrá riesgo para la salud o seguridad del consumidor o usuario y en caso de que haya artículos que sin ser peligrosos puedan no ser recomendables para algunos usuarios es obligatorio informar en el etiquetado de los riesgos, consecuencias y cómo evitarlos.



Con la finalidad de garantizar la protección de este derecho la ley establece la prohibición de aditivos no autorizados expresamente. La prohibición de almacenamiento de productos tóxicos en locales y transporte de alimentos y bebidas. El control de los productos tóxicos o venenosos. La prohibición de la venta a domicilio de bebidas y alimentos. La regulación de las condiciones de venta ambulante y el control de los productos manufacturados que afecten la seguridad física de las personas y retirar los productos que supongan un riesgo previsible para la salud de las personas.

b) Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Se refiere a que es un derecho reconocido en cuanto a los intereses económicos sociales y quizás más importantes para el consumidor; ya que le permite exigir la reparación de los daños que haya sufrido como consecuencia de la adquisición de bienes o la prestación de servicios.

Este derecho protege la economía doméstica. Se trata de garantizar que la publicidad, promociones y ofertas, los sorteos, las cláusulas de los contratos, las garantías de los productos no le engañen.

La publicidad tiene un impacto social, trata de influir en el comportamiento de los consumidores. En el caso de las leyes, como las de Guatemala, se regula por ejemplo, la publicidad engañosa.



Es por ello que en muchas legislaciones se establece que las cláusulas de los contratos deben cumplir una serie de requisitos, entre los que señalan los siguientes:

- 1) Han de ser claras, concretas, sencillas y fácilmente comprensibles.
- 2) Cuando hay duda en la interpretación de alguna cláusula se resolverá en contra del suministrador.
- 3) Salvo que se renuncie, hay una obligación de entregar recibo, justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente desglosado.
- 4) No deberán contener ninguna clase de limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor o usuario.
- 5) No podrá imponerse la renuncia a los derechos del consumidor y usuario reconocidos en la ley.
- 6) Prevalecerán las cláusulas particulares frente a las generales, siempre que aquéllas sean más beneficiosas que éstas.

Otra manifestación más del derecho a la protección de los intereses económicos y sociales; es la relativa a la garantía postventa de los productos, que debe entregarse al consumidor en el momento de la compra y que debe contener como mínimo los siguientes datos:

- 1) Modelo y denominación comercial del objeto adquirido.
- 2) Nombre del titular del establecimiento o vendedor.
- 3) Nombre del titular de la garantía o comprador.



- 4) Los derechos del titular de la garantía (reparaciones y accesorios que incluye).
- 5) El plazo de duración de la garantía.

Por lo anterior, lo que garantiza como mínimo el cumplimiento de este derecho es:

- 1) La reparación sin ningún costo de los defectos de fabricación.
- 2) Si la reparación no lo arregla, a que se cambie la cosa comprada por otra igual o a que devuelvan el precio pagado.
- 3) Tener un servicio técnico y a que los repuestos duren un cierto tiempo.

c) Derecho a la información

Este es otro de los derechos básicos de los consumidores y que complementa a los anteriores. Es el derecho que se tiene en calidad de consumidores a saber y conocer suficientemente las características reales de los productos y servicios que se ofrecen y ese conocimiento debe ser de forma directa e inmediata.

Los fabricantes están obligados por ley a indicar: nombre genérico o marca comercial, naturaleza del producto, composición, categoría, cantidad, precio de venta al público, fecha de caducidad e instrucciones de uso o consumo.

Por otra parte, el derecho a la información supone la facultad del consumidor de acudir a las oficinas de información públicas. Estas oficinas tienen el siguiente cometido:

- 1) Informan, ayudan y orientan al consumidor para ejercer adecuadamente su derecho.



- 2) Facilitan direcciones de organizaciones, centros y organismos relacionados con el consumo.
- 3) Realizan charlas, cursos y otras actividades para formar y educar en temas de consumo.
- 4) Reciben quejas y reclamaciones, intentando mediar para obtener su resolución, remitiéndolas a los organismos que correspondan.

d) Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Este es otro derecho fundamental, pues resulta evidente que se hace necesario formar a la población para adquirir hábitos saludables, para que puedan acceder con mayor libertad a los bienes del mercado, utilizarlos de manera más racional y evitar riesgos.

Los medios de comunicación públicos, las asociaciones de consumidores, las oficinas de información al consumidor y la educación escolar son instrumentos fundamentales para ello.

e) Derecho de representación, consulta y participación

Respecto a este derecho se puede decir que es casi imposible que cada consumidor pueda dar su opinión de manera individual ante cualquier conflicto que afecte al colectivo. Por eso, este derecho se ejerce de manera indirecta, a través de las asociaciones de consumidores. Sus propuestas no siempre son atendidas, aunque sí oídas, contribuyendo a dar un enfoque realista de los derechos de los ciudadanos.

f) Derecho a obtener protección ante cualquier situación que cause inferioridad, subordinación o indefensión

En ocasiones el consumidor es la parte más débil de la relación jurídica que se establece entre él y el comprador. La ley se hace eco de estas situaciones y establece acciones que adoptarán los poderes públicos que permitan a los consumidores estar en condiciones de mayor igualdad:

- 1) Campañas de orientación al consumo, campañas de control de calidad.
- 2) Análisis de las reclamaciones o quejas que impliquen obligaciones innecesarias de cumplimentar impresos y aportar datos, trámites sin utilidad para el consumidor con costes desproporcionados, limitaciones abusivas de garantías, controles, repuestos o reparaciones, dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio.

g) Derecho a la reparación de los daños y perjuicios que se le causen

En el caso de haber sido víctima de un engaño, fraude o similar tiene derecho a recibir una compensación por ello.

Todos los consumidores tienen derecho a que se les indemnice por los daños y perjuicios ocasionados, salvo que el daño se deba exclusivamente a una mala utilización por parte del consumidor. Así, si se utiliza el producto sin seguir las

instrucciones indicadas por el fabricante, la responsabilidad es sólo del consumidor y no podrá exigir compensación del daño.

La vía más eficaz para conseguir una rápida respuesta a nuestros conflictos de consumo es el arbitraje de consumo; que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas de consumo: el comprador y el vendedor.

2.2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

2.2.1. Breves antecedentes

Esta institución ha evolucionado considerablemente, sus orígenes se remontan al Decreto 93 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945 (derogado); en el cual se dispuso crear el Ministerio de Economía y Trabajo; cuyo Artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar; por lo que en ejercicio de esas atribuciones, se crearon las distintas instituciones de protección a los derechos del consumidor; mismas que gracias a un estudio elaborado por la licenciada Mónica Abigail Gramajo, se pueden describir a continuación:

“a) Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos

Es una institución que fue creada por Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto 90, Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, para velar por el mantenimiento de



la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.”⁷

b) 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, su estructura no era viable y resultaba oneroso su sostenimiento con los fondos nacionales, por lo que se suprimió y creó la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendría todas las atribuciones de la anterior.

c) Dirección General de la Economía Nacional

Por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, se creó la Dirección General de la Economía Nacional con una nueva organización complementaria distinta a la Oficina de Estabilización Económica, reemplazándola y otorgándole las atribuciones que correspondían 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, dentro de su estructura administrativa el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento, el cual quedó a cargo de todo lo relativo a controles de ese tipo.

⁷ Gramajo Queme, Mónica A. **Historia de protección al consumidor en Guatemala.** Pág.1



d) Dirección General de Comercio, Industria y Controles

Según Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se regulaba que por convenir al presupuesto, era necesario eliminar la Dirección General de la Economía Nacional, y crear la Dirección General de Comercio, Industria y Controles, dándole las atribuciones que indicara su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, un año después de su creación.

e) Departamento Administrativo de Economía y Trabajo

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953, se consideraba que 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 institución que se cancelaba.

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



f) Dirección de Política Comercial y Financiera

El 31 de mayo de 1966, se dispuso en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera; entre las atribuciones que se le daban, se decía que debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

g) Dirección de Comercio Interior y Exterior

En el Acuerdo Gubernativo del 3 de enero de 1968, se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera, y la Dirección de Comercio Exterior, creándose la Dirección de Comercio Interior y Exterior; disponiéndose que, en lo que se refiere a precios, deberían proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno. Como se puede observar esta atribución es similar a la que aparecía antes, con la única variante que se volvió a regular lo relativo al control de precios.

h) Oficina de Control de Precios

En la República de Guatemala, durante los Gobiernos militares se mantuvo una política pública proteccionista hacia el consumidor, pues se emitían por medio de Decretos Ley, una serie de disposiciones, con el objeto de normar los precios finales de la canasta básica, y ésta consistía en un listado que incluía veinte productos, que según estudios



nutricionales eran los indispensables para una alimentación que reunía los requerimientos mínimos de calorías, vitaminas y minerales para los guatemaltecos.

Para el cumplimiento de esta política pública de protección al consumidor final, el Ministerio de Economía con fecha 17 de septiembre de 1974, crea una institución adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, la cual recibió el nombre de Oficina de Control de Precios, para lograr los objetivos antiinflacionarios buscados por el Gobierno; para dar legalidad a las funciones de esta nueva institución gubernamental, se emitió el Acuerdo Ministerial 79 de fecha 17 de septiembre de 1979.

i) Dirección General de Comercio

Por medio del Acuerdo Gubernativo 88-85, de fecha 11 de febrero de 1985, se crea la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior, y la Oficina de Control de Precios; así también se canceló el Centro Nacional de Promoción de las Exportaciones -UATEXPRO- con el objeto de racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de funciones.

La Dirección General de Comercio tendría jurisdicción en toda la República, y un plazo indefinido.



j) Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) de conformidad con el Decreto Ley 1-85 del Congreso de la Republica de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor

En el caso de Guatemala, adquirió trascendencia el tema de la protección de los usuarios y consumidores desde 1985, cuando se emitió la Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado, general Oscar Humberto Mejía Víctores, cuya finalidad era la de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado; y por ende, su objetivo según el Artículo 1 era controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país; así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha ley contemplaba.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que la Organización de las Naciones Unidas, en Asamblea General aprobó la Resolución 39/248 del 9 de abril de 1985, en donde definen el quehacer de los Gobiernos en cuanto a la protección de los derechos del consumidor; y la República de Guatemala como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido de dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron el Decreto Ley y su Reglamento.

La Ley de Protección al Consumidor de 1985, regulaba en el Artículo 2 que el ámbito de aplicación era para toda persona individual o jurídica, que en sus actividades



comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza imoderada de precios, variación de peso, medida y calidad de los productos y servicios esenciales; los cuales eran tipificados como delitos económicos y sancionados con intervención, multa, cierre definitivo, cancelación de la patente de comercio e inclusive con prisión, esto de acuerdo con los Artículos 4 y 13 de la citada ley.

Debido a las anteriores sanciones que se podían imponer a los proveedores infractores de los derechos del consumidor, es que en la actualidad los guatemaltecos creen que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor continúa con las mismas facultades sancionadoras.

No es sino hasta 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en el campo de protección a los derechos del consumidor, con la vigencia de la Constitución Política de la República de Guatemala, la que en el Artículo 119 regula que: “Son obligaciones fundamentales del Estado:... i) La defensa de consumidores y usuarios, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizarles su salud, seguridad, y legítimos intereses económicos.”

En cuanto a lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO); ésta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el Artículo 1 del Acuerdo Gubernativo 425-95; fecha en que se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico; y estableció su

competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El Reglamento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), contenido en Acuerdo Ministerial 250-95 de fecha 10 de octubre de 1995, norma sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia al consumidor en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos del consumidor y otras; por lo que de esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

En vista de los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección a los derechos del consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Organismo Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el proyecto de la actual Ley de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia; dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003, por medio del Decreto 006-2003, creando una nueva Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO); entidad responsable de su aplicación, y proporcionándole una normativa actualizada, y líneas de trabajo de vanguardia para hacer más eficiente la protección y la defensa de los derechos del consumidor y usuario.



k) La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- de conformidad con el Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Como se dijo anteriormente, con el establecimiento de una economía de libre mercado en el país, el 18 de marzo de 2003 se publica la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario, vigente a partir del 26 de marzo del mismo año; que en el Artículo 53 establece la creación de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), dependencia del Ministerio de Economía, con independencia funcional y técnica, y como tal con competencia para su aplicación en todo el ámbito nacional.

Dentro del actual marco legal, una de las principales funciones que fortalece la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO); es la de educar y orientar al consumidor o usuario, en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones; así como hacer valer los derechos que le asisten como tal; y cómo y dónde puede ejercer y/o reclamar dichos derechos; ya que su visión es la de ser una institución gubernamental que busca la equidad en las relaciones de consumo, antes que ser un ente sancionador de los proveedores.

Por otra parte, la misma Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario, en el Artículo 107, regula que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), se deberá transformar en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en

un plazo de cinco años, a partir de la vigencia de la misma (2008), sin embargo, cabe la posibilidad que se haga en menos tiempo (en la actualidad y en el presente año, no se ha realizado dicha transformación), dada la trascendencia del tema de protección a los derechos del consumidor y usuario en la República de Guatemala.

En tal sentido, importa señalar que Guatemala forma parte de los países que han hecho esfuerzos tesoneros por incluir dentro del ordenamiento jurídico interno; las normas que cumplan con la obligación de los Estados de proteger los derechos de sus habitantes en calidad de consumidores; así como también, de contar con una institución encargada de hacer cumplir dicha normativa, misma que se ha venido fortaleciendo a través de los años.

Sin embargo, debido a que las relaciones de consumo son cada vez más complejas, es necesario que la normativa vigente que protege los derechos de la población consumidora esté actualizada; no sólo para enfrentar a las nuevas formas de hacer llegar al consumidor los productos y servicios, sino para estar preparados y prevenir posibles infracciones a los derechos del guatemalteco en calidad de consumidor.

Esta institución es la que se encarga de recibir las denuncias que presentan los consumidores o usuarios y en el tema de los servicios financieros no podría ser la excepción; por lo que se trató de recabar información específica acerca de las denuncias en este sector, lo cual no fue posible; por lo que se presenta a continuación la información que se pudo obtener de la memoria de labores dos mil al dos mil nueve.

Memoria de Labores de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)
del 2000 hasta el 2009

Actividad	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Quejas recibidas	572	1247	2050	2232	1785	3590	4118	4443	4917	4324
Quejas atendidas	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	3624	3796	4180	2883
Quejas resueltas	489	1247	1100	1512	1080	2236	2664	2826	2722	2403
Relación porcentual	85%	100%	54%	68%	60%	62%	65%	64%	55%	56%

2.3. La Superintendencia de Bancos

2.3.1. Definición

Ésta se constituye en otra institución de importancia para los servicios financieros y bancarios; pues es la institución rectora de las políticas en esta materia. La Superintendencia de Bancos, es un órgano de banca central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección de la Junta Monetaria; es una institución descentralizada,

pudiendo ejercer su función con plena autonomía técnica y funcional e incluso, tomar ciertas decisiones de orden político para la consecución de sus fines.

2.3.2. Breves antecedentes históricos

La Superintendencia de Bancos fue creada en julio de 1946, sus funciones tuvieron formal principio el 2 de septiembre de ese mismo año; actualmente tiene su mandato constitucional en el Artículo 133 último párrafo de la Constitución Política de la República de Guatemala el cual establece: “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga”.

“Es el órgano que ejerce vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras y las demás que la ley disponga, a efecto de que dichas instituciones mantengan la liquidez necesaria, la solvencia apropiada al riesgo que asumen y la solidez patrimonial suficiente para atender oportunamente sus obligaciones, propiciando el fortalecimiento de la confianza del público en el sistema financiero nacional.”⁸

En sus inicios, esta entidad giraba como un órgano eminentemente centralizado, sujeto del todo a las decisiones de la Junta Monetaria, del Banco de Guatemala y del Ejecutivo a través del Ministerio de Economía y del Tribunal y Contraloría General de Cuentas.

⁸ Pérez, Gilberto. **La Superintendencia de Bancos**. Pág. 22

Dicha situación aún continúa, debido a que la Constitución Política de la República al denominarla órgano de banca central, la sigue sujetando al ordenamiento controlado por un ente o sistema superior. Lo anterior ha hecho posible que por la forma en que se encuentra estructurada la ley, no tenga una posición abierta de protección a los usuarios de los bancos y entidades financieras; es decir, es una entidad que supervisa el actuar de estas instituciones, lo que significa que indirectamente está protegiendo a los usuarios.

La ley que ahora regula el funcionamiento de esta entidad y su estructura es la Ley de Supervisión Financiera; la cual le llama órgano de banca central eminentemente técnico, y es por tales características que continúa sujeta a la dirección general de Junta Monetaria; sin que el correr de los años desde su surgimiento, haya favorecido la independencia administrativa de la misma. Antes de crearse esta entidad, ya funcionaba con las atribuciones que tiene ahora, la Junta Monetaria.

Uno de los supuestos establecidos en el Artículo 1 de la Ley de Supervisión Financiera; es que la Superintendencia de Bancos de Guatemala es un órgano eminentemente técnico y que además, actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria. En cuanto al concepto de órgano, el tratadista Manuel Ossorio lo define así: "Órgano: quien cumple una función o realiza un acto. Medio o conducto."⁹ En cuanto al concepto técnico el autor Guillermo Cabanellas hace referencia a: "Como sustantivo, el experto, perito o especialista de una rama del conocimiento."¹⁰

⁹ Ossorio Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 680

¹⁰ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Pág. 356



La Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 133, tercer párrafo, regula: “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de créditos, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga”.

El concepto descrito lleva consigo varios supuestos que es necesario aclarar, con el objeto de dar a conocer ciertas características que del mismo se desprenden y así establecer que dicho ente no solamente desempeña sus funciones en un sitio, sino que es preciso que se desplace para lograr su cometido. Los supuestos son los siguientes:

- a) Se debe considerar exactamente a lo que se refiere el concepto, al indicar que la Superintendencia de Bancos se encuentra organizada conforme a la ley, ya que la misma lleva a cabo su objetivo de conformidad con las facultades que le son otorgadas por la ley que la regula, la cual es la Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- b) Se debe establecer a qué se refiere dicha norma constitucional cuando regula que la Superintendencia de Bancos es el órgano; siendo necesario traer a colación el significado expuesto con anterioridad por el autor Manuel Ossorio, quien lo describe como un medio o conducto. Por lo tanto, hablar de órgano se refiere a algo que forma parte de algo mayor o de un ente, sujeto o institución. Por consiguiente, sería imposible equipararsele a una persona como tal, debido a que como se vera más adelante, ésta tiene una naturaleza y esencia jurídica diferente a la de un órgano.



Hecho por el cual, la norma constitucional que regula su creación y origen no le ha investido de personalidad jurídica propia, siendo esto evidentemente ilógico.

- c) Dentro del concepto analizado, le son otorgadas las funciones de vigilancia e inspección. Éstas, según el autor Manuel Ossorio, se definen como: “Vigilancia: Cuidado, celo y diligencia que se pone o ha de ponerse en las cosas y asuntos de la propia incumbencia. Servicio público destinado a velar por determinadas instituciones, personas y cosas, Inspección que puede tomarse como sinónimo de fiscalización, la cual significa vigilar, cuidar, estar al tanto, seguir de cerca.”¹¹

En esa virtud, se debe indicar que la Superintendencia de Bancos posee varias funciones que le son impuestas por la Ley de Supervisión Financiera en el Artículo 3, las cuales desempeña de manera independiente, tales como: “a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables...; c) Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare; d) Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley...; h) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada...; q) Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el Tribunal competente...; u) Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativas que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley”.

¹¹ Ossorio, Manuel. **Ob. Cit.** Pág. 730

De igual forma, la misma ley en el Artículo 9, le otorga a la Superintendente de Bancos ciertas atribuciones que deberá cumplir mientras se encuentre investida de tal potestad; dentro de tales atribuciones están algunas que no le son propias sino que es necesaria la autorización de la Junta Monetaria para su consecución; quedando el Superintendente de Bancos únicamente como una figura auxiliar entre el órgano técnico y el órgano superior en mando, desposeído de la potestad suficiente que le debiera caracterizar.

Por lo citado con anterioridad, es de considerar ahora el plano en el que se encuentra la Superintendencia de Bancos en cuanto a su naturaleza como órgano administrativo; a pesar de que en la ley se le ha llamado órgano técnico, siendo preciso pronunciarse a este respecto de conformidad con las modalidades que se desarrollaron anteriormente.

2.4. Denuncias por parte de los usuarios, por cobros e intereses moratorios altos de servicios bancarios

2.4.1. Tarjetas de crédito

“La tarjeta de crédito surge en Guatemala en los años 1960 a 1961, con un capital del cien por ciento guatemalteco, como iniciativa de la empresa Cuentas, S.A. a la cual le fue muy difícil entrar en el mercado. Esto se debía a que los consumidores no estaban acostumbrados a utilizar las tarjetas de crédito, por lo que fue necesario educarlos para que vieran el plástico como un medio de pago a sus empleados, debido a la insolvencia económica que éste tenía en ese momento. Este negocio no llegó a tener el éxito



esperado y fue por esta razón que la empresa decidió incorporarse en otra serie de actividades que le ayudarían a generar más ingresos”.¹²

Siendo así que en 1998 se calcula que había 400,000 tarjetas de crédito emitidas y la facturación aproximada de éstas fue de quinientos millones de quetzales sólo en Guatemala. Lo que pone en evidencia la importancia de este medio de pago y la forma en que ha crecido el mercado de tarjetahabientes.

A pesar de lo anterior, se tiene conocimiento que los emisores de las tarjetas de crédito han reconocido una baja en la distribución y comercialización de las mismas, aproximadamente del cincuenta por ciento; lo cual se debe a diversas causas, pero fundamentalmente a la situación socioeconómica imperante en el país.

Se ha publicado en los medios de comunicación escrita, que la crisis económica ha obligado a los ciudadanos a no endeudarse a través de la obtención de tarjetas de crédito. “Alrededor de 1 millón 500 mil usuarios adeudaban a las tarjetas de crédito un total de Q6 mil 426.8 millones al 30 de junio de 2010, de acuerdo con las estadísticas de la Superintendencia de Bancos (SIB), una leve baja comparado con los Q6 mil 787.8 millones reportados en diciembre de 2009, lo que refleja un estancamiento en el uso del crédito.”¹³

¹² Del Cid Ramírez, Luis. **Las tarjetas de crédito en Guatemala**. Pág. 22

¹³ Prensa Libre. **Tarjetas de crédito**. Pág. 4

El mercado de tarjetas de crédito de Guatemala se caracteriza por la presencia de pocos competidores y alto nivel de concentración; el cual aumentó más con la compra de las operaciones de dos empresas por parte de Citibank, las que se fusionaron en una. La concentración del mercado guatemalteco de tarjetas de crédito supone un bajo nivel de competencia. Contrario a lo que acontece en otros países, en Guatemala son escasos los estudios, entre los que merecen mencionarse el de Basells (2007), que se han elaborado para identificar la estructura competitiva del mercado nacional de tarjetas de crédito. Si ha sido difícil obtener información acerca del funcionamiento de los emisores de las tarjetas de crédito, esto se agudiza en el tema de las denuncias que se pudieran plantear respecto a los abusos que se han cometido; sin embargo, por informaciones obtenidas en entrevistas informales realizadas a miembros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, se puede determinar que del total del ciento por ciento de las denuncias que se plantean ante esta entidad, un sesenta por ciento son derivadas de los altos intereses, los abusos en los recargos, y recargos por mora, IVA de la mora, etc., en el caso de los deudores de las tarjetas de crédito.

2.4.2. Cobros de cheques rechazados

El cobro de cheques rechazados es una actividad que realizan también las instituciones bancarias; pero distinta a lo que corresponde respecto de las tarjetas de crédito; sin embargo, también se puede hacer referencia de las denuncias que se plantean derivadas de la relación comercial bancaria que se tiene con los bancos, por parte de

los usuarios de estos; y la situación de demandas que se deben entablar ante los tribunales de justicia entre bancos y particulares y entre particulares y particulares.

En el primer caso, se cita el ejemplo de las denuncias que generalmente versan sobre materias similares; pues si un banco rechaza mil cheques al día y por cada uno cobra setenta y cinco o cien quetzales, esto constituye un robo; pues la actividad que se realiza es propia de los servicios que estas entidades prestan y por lo tanto no tendrían que cobrar nada; sin embargo, también han reconocido que existe un aumento desmedido de usuarios de los bancos que emiten cheques sin fondos; pero esto produce una afectación a quien porta o emite el cheque y no precisamente al banco.

Por otro lado, al respecto ha habido un pronunciamiento de parte de la Superintendencia de Administración Tributaria, en cuanto a que el cobro que se realiza debiera generar el pago de impuestos como el IVA; sin embargo, no se ha hecho nada al respecto.

2.4.3. Cobros indebidos

Es evidente que existen cobros indebidos realizados por empresas y que recuperan esos dineros con el máximo de intereses, multas y reajustes. Cuando un particular se atrasa en el pago, la empresa cobra con multa, reajuste y el máximo de intereses según el monto adeudado. En cambio, si una persona paga más de la cuenta, ya sea por error suyo o por error en el cobro, la devolución se hace en su valor nominal.

Lamentablemente, no existe una normativa que regule precisamente el interés y los cobros ilegales e indebidos que realizan las instituciones bancarias y empresas que pertenecen al sector financiero del país; todo lo cual lógicamente va en perjuicio de los usuarios.

2.4.4. Débitos indebidos

También existen quejas referentes a las acreditaciones y debitaciones que se hacen en mayor cantidad en las cuentas de los usuarios por parte del banco y el reclamo dilata mucho tiempo, tardanza que no beneficia al usuario, por los intereses que pudiera estar generando la cantidad indebidamente debitada; pues estos intereses quedan a favor de los bancos o financieras, que a última hora no devuelven lo cobrado o debitado de más (cajeros automáticos).

Estos cobros debitados automáticamente de las cuentas de los usuarios por parte de los bancos indebidamente; acarrear problemas por no poder responder el usuario a otras necesidades familiares de alimentación, médicas, etc., sin que exista una protección del dinero que los usuarios ingresan a dicho banco.

En términos generales, es evidente que en Guatemala, existe un vacío legal que deja desprotegidos a los usuarios o clientes del sistema de banca y sistema financiero nacional. Como se anotó arriba, aunque existe una Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no se establece nada al respecto de los servicios que ofrecen los bancos y en general las empresas que son parte del sistema financiero.



La Ley de Bancos y Otros Grupos Financieros contiene algunas normas relacionadas con las tasas de interés comisiones y recargos: “Artículo 42. “Tasas de interés, comisiones y recargos. Los bancos autorizados conforme esta Ley pactarán libremente con los usuarios las tasas de interés, comisiones y demás cargos que apliquen en sus operaciones y servicios. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios que no correspondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En todos los contratos de índole financiera que los bancos suscriban, deberán hacer constar, de forma expresa, la tasa efectiva anual equivalente, así como los cambios que se dieran a ésta”. Como se puede ver no regula nada sobre los cobros excesivos de interés moratorio, cobro de cheques rechazados, cobros o débitos indebidos; lo cual va en perjuicio del usuario del sistema bancario; quien por necesidad del servicio tiene que aceptar las exigencias de los bancos y pagar lo que ellos quieran cobrarle; puesto que no existe ley ni entidad que lo proteja en sus derechos.

De acuerdo a lo anotado anteriormente, resulta evidente que la situación en cuanto a la realidad nacional en el tema de las denuncias por malos servicios y otras circunstancias de parte de los proveedores de estos servicios; deriva en la necesidad de que intervenga el Estado y esto puede ser a través de la conformación de un marco normativo, pues es evidente que no existe ninguno que pueda tomarse en cuenta para atender esta problemática que se ha descrito arriba.

De esa forma, se estima que se trata de una situación que afecta a una colectividad importante dentro de la sociedad guatemalteca; inclusive, podría ser de beneficio para los proveedores de estos servicios, para que sean más eficientes en la prestación de



los servicios y la captación por consiguiente de mayores clientes; y que estos últimos se encuentren satisfechos de que son bien atendidos y en todo caso, tener la opción de acudir a las instancias creadas para dicho efecto, lo cual en la actualidad no se realiza.



CAPÍTULO III

3. La atención al cliente como factor de calidad total en el ámbito de los proveedores de servicios bancarios guatemaltecos

3.1. En qué consiste la calidad total

El sector financiero del país reviste una especial importancia para la economía de la Nación. Por ello, el Estado debe adoptar constantemente medidas que regulan las actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados por el público.

La actividad financiera es de interés público, motivo por el cual, el Estado debe intervenir para garantizar el adecuado funcionamiento del sector.

La calidad es el factor básico de decisión del cliente para un número de productos y servicios. La calidad ha llegado a ser la fuerza más importante y única que lleva al éxito organizacional y al crecimiento de la compañía en mercados nacionales e internacionales. Los rendimientos de programas de calidad fuerte y eficiente están generando excelentes resultados de utilidades en empresas con estrategias de calidad eficientes. Esto está demostrado por los importantes aumentos en la penetración del mercado, por mejoras importantes en la productividad total, por los costos muchos menores de calidad y por un liderazgo competitivo más fuerte.

Cuando se menciona el término calidad, por lo general se asocia con productos o servicios excelentes, que satisfacen las expectativas de los clientes más exigentes y, más aún, las rebasan. Tales expectativas se definen en función del uso que se le dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo precio de venta. Cuando un producto mejora sus expectativas se está hablando de calidad. Es decir, se trata de una cualidad cuya valoración dependerá de lo que se perciba.

La calidad es en esencia una forma de administrar a la organización, empresas, y en general cualquier institución que presta servicios a la colectividad.

3.2. Antecedentes del concepto de calidad total

“Se ha dicho que los pioneros en esta materia han sido los japoneses. La II Guerra Mundial dejó la economía nipona en una situación catastrófica, con unos productos poco competitivos que no tenían cabida en los mercados internacionales. Los japoneses no tardaron en reaccionar: se lanzaron al mercado gracias a la adopción de los sistemas de calidad. Los resultados fueron que Japón registró un espectacular crecimiento. La iniciativa nipona pronto se transmitió a otras zonas del planeta. Europa tardó algo más, pero también fueron los años 80 los del impulso definitivo”.¹⁴

En 1988 nace la European Foundation for Quality Management (EFQM), organización que apuesta por los modelos de gestión de calidad total (GTC o TQM), estrategias

¹⁴ www.goesjurídica.com.thlm. **La calidad total** (Guatemala, 19 de febrero de 2012)

encaminadas a optimizar los recursos, reducir costes y mejorar los resultados, con el objetivo de perfeccionar constantemente el proceso productivo.

La implantación de la calidad total es un proceso largo y complicado, supone cambiar la filosofía de la empresa y los modos de gestión de sus responsables; se debe elegir un problema concreto, y analizar el punto en donde esté fallando la empresa.

Los principios de gestión de la calidad total son:

- a) El sistema parte de la búsqueda de la satisfacción del cliente, en todos sus aspectos.
- b) Un primer paso es la búsqueda de la calidad de los productos/servicios.
- c) Pero habrá que tener en claro que el producto/servicio ya no será el punto principal de calidad.

Los principios elementales son los siguientes:

- a) De poco sirve imponer de forma autoritaria la mejora en cada puesto de trabajo.
- b) La calidad la produce el último eslabón que termina el producto o que está en contacto con el cliente pero nunca el director general.
- c) El directivo tiene que estar convencido de la necesidad de la calidad.

3.3. Concepto de calidad

“Es cuando en una organización se determinan las actividades y los integrantes de la misma se encuentran haciendo lo que tienen que hacer, lo están haciendo bien, para brindarle una satisfacción total al cliente.

Calidad total es cuando en la organización, los integrantes se encuentran cumpliendo exactamente con todos los requisitos establecidos y normalizados hacia la búsqueda del cero defecto, para brindarle satisfacción total al cliente”.¹⁵

El concepto de calidad total, según el autor citado, tiene cuatro etapas y éstas son:

- a) Hacer de la calidad un socio pleno e igual de la innovación, desde el comienzo del desarrollo del producto.
- b) Poner énfasis en que el diseño de un producto de alta calidad y el proceso coincidan en forma ascendente – no después que la planeación de la manufactura haya congelado ya las alternativas.
- c) Hacer de todos los servicios de los proveedores un socio de calidad al comenzar el diseño; en lugar de un problema de vigilancia de la calidad.
- d) Hacer de la aceleración de la introducción de un nuevo producto – no su retardamiento – una medida primaria de la eficacia del programa de calidad de una compañía. El cuarto punto fundamental es que la calidad y el costo son complementarios y no objetivos del negocio.

¹⁵ Ruiz Díaz. Leopoldo. **La calidad total**. Pág. 12

- e) Estos fundamentos aclaran que el liderazgo de la calidad es hoy en día la clave del éxito del negocio de las compañías y que ello se suma a las economías nacionales. En correspondencia, las iniciativas nacionales y regionales están resultando de importancia creciente en el fomento del liderazgo de la calidad.

Se puede resumir después de lo anotado anteriormente que la calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. La calidad total no sólo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

3.4. Principios de calidad

- 1) Cumplir con los requisitos. Para ello los directivos deben:
 - a) Establecer los requisitos a cumplir.
 - b) Suministrar los medios necesarios para que los empleados cumplan.
 - c) Motivar y estimular para que los requisitos sean cumplidos.
- 2) La calidad es la prevención, no la verificación.
- 3) El estándar de realización es el cero defectos.
- 4) La medida de la calidad es el precio por el incumplimiento de trabajo

5) Es un valor propio del ser humano, a través del cual desarrolla sus potenciales, un buen trabajador es el que tiene permanente buena disposición.

6) Los fundamentos de la calidad total son los siguientes:

- a) El objetivo básico: la competitividad
- b) El trabajo bien hecho.
- c) La mejora continuada con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por la calidad.
- d) El trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente
- e) Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- f) Prevención del error y eliminación temprana del defecto.
- g) Fijación de objetivos de mejora.
- h) Seguimiento de resultados.
- i) Indicadores de gestión.
- j) Satisfacer las necesidades del cliente: calidad, precio, plazo.

Los obstáculos que impiden el avance de la calidad pueden ser:

- a) El hecho de que la dirección no defina lo que entiende por calidad.
- b) No se trata de hacer bien las cosas, sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho.
- c) Todos creen en su concepto, pocos en su importancia y son menos los que la practican.

3.5. El servicio al cliente

3.5.1. Definición

Este es un tema propio del servicio que prestan los bancos y entidades financieras. La calidad de servicio y la atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a estos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

En ese sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier empresa y en el tema de los servicios bancarios no sería la excepción. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes, ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio y atención al cliente. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección, la vida de la empresa depende de ello.

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de lo que se ha denominado en el mundo globalizado marketing.

“Malcolm Peel, en su libro El Servicio al Cliente, menciona diferentes significados de servicio al cliente, puesto que no existe un acuerdo total sobre lo que se debe entender por servicio al cliente”.¹⁶

Una de las definiciones más acertadas y útiles es la del autor americano sobre temas de servicio al cliente Francés Gaither, el cual se refiere al servicio al cliente como: “todas las actividades que unen a una organización con sus clientes”.¹⁷

3.5.2. Características

R. Desatnick dice que son:

- 1) “La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- 2) El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- 3) El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- 4) Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez.
- 5) Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.

¹⁶ Levitt, Theodore. **La imaginación del marketing**. Pág. 44

¹⁷ Gaither, Frances. **Servicio al cliente**. Pág. 22

- 6) La empresa debe formular estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.
- 7) La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente”.¹⁸

Dentro de los aspectos de calidad total aplicados a los sistemas financieros o bancarios que se deben observar y que por ello se deben tomar en cuenta; se encuentran los siguientes:

- a) El mundo se encuentra en constante cambio y evolución, ello significa que existe y existirá una competencia intensa y a la vez un período de consolidación para la banca guatemalteca en estos procesos.
- b) Los bancos deben por lo tanto, tener como foco principal al cliente, y ello, partiendo de la base de que el cliente es su activo más importante.
- c) Dentro de los retos para el servicio bancario, se han realizado estudios que han evidenciado que la calidad del servicio es una consideración más importante para el usuario de servicios bancarios que las tasas de interés. También es importante la rapidez de respuesta, el respeto por el tiempo.
- d) La mejora en la calidad del servicio y a la vez la rentabilidad. La necesidad de servicios bancarios y financieros de alta calidad y competitivos que impulsa la

¹⁸ Desatnick , Robert L. **Cómo conservar su clientela. El secreto del servicio.** Pág. 99

banca le obliga a controlar los márgenes financieros, desarrollando el cobro de comisiones por servicio. La banca debe conocer con exactitud los costos de cada producto y deberá estar en posición de medir la rentabilidad de cada cliente. Es una realidad del mercado, el incremento de la presión competitiva, el tema de la globalización del negocio bancario, la innovación tecnológica y financiera, la aparición de nuevos competidores y clientes más exigentes; y la respuesta de la banca, debe ser, la calidad total del servicio bancario estos son algunos conceptos que han dado como resultado crear programas y planificar acerca de la calidad total en los servicios bancarios.

- e) También este sector tiene retos que cumplir, entre ellos se encuentra: El acelerado avance en materia de la informática y la tecnología de la comunicación. Los mayores niveles de enseñanza y conocimientos que poseen tanto consumidores como empleados, con sus efectos en materia de exigencias, como de participación. La aceleración de los problemas ecológicos y el medio ambiente, que si bien no han tenido repercusiones positivas aún, éstas tendrán que aflorar en un plazo no muy lejano tomando en consideración el deterioro ambiental que está sufriendo el mundo. Otro aspecto constituye la caída de las barreras aduaneras, conjuntamente con un incremento de la globalización de los mercados, que influyen considerablemente en las economías, y por ende en el aparato bancario y financiero de cada país. La construcción de grandes áreas económicas como la Unión Europea, el Mercosur entre otros, que repercuten en países como Guatemala, y la incipiente economía independiente de la de los demás países centroamericanos, por ejemplo.

- f) Dentro de este nuevo marco globalizador cuyas características se han señalado en el numeral anterior, y con una importancia crucial de los sistemas de comunicación y las finanzas internacionales; se aprecia la aparición de circunstancias relevantes que consideran como conceptos de calidad total en los servicios bancarios y financieros, otro aspecto a mayor escala y que se ha considerado en estudios de esta naturaleza, es la fuga de capitales, caídas bursátiles y fuertes depreciaciones monetarias con efectos a nivel mundial, que se ha conceptualizado dentro de una macro economía de mercado, que lógicamente incide también en el tema bancario y financiero de los países.
- g) A estas nuevas realidades deben adaptarse tanto los individuos, como las familias, los gobiernos, las empresas y, entre estas últimas las entidades financieras, y dentro de las respuestas para enfrentar nuevos retos, se encuentra entre otros, la implementación de una gestión de calidad total que tenga como objetivo el logro no sólo de la subsistencia de la organización sino el fortalecimiento y crecimiento sostenido; y para ello es necesario la implementación de un sistema de calidad propicio como aprendizaje organizacional.
- h) Cálculo de indicadores de calidad – productividad – financieros – económicos – patrimoniales – y de satisfacción. Control estadístico de Procesos.
- i) Sistema de Costo de Calidad. Todos los empleados, desde el más alto directivo hasta el de nivel más bajo dentro de la organización, deben ocuparse en satisfacer

la demanda del cliente, así como estar atentos para descubrir nuevas características de calidad.

- j) Se han estudiado para este efecto una serie de sistemas dentro de ellos, el Sistema Justo a Tiempo en los Servicios. Sus características son: Calidad consistentemente alta. Métodos de trabajo estandarizados. Fuerza de trabajo flexible. Automatización. Estrategia de flujo de línea. Eliminación sistemática de desperdicios.
- k) También se encuentra el Sistema de Mejora Continua. La mejora continua debe perseguir de manera sistemática la obtención de mejoras en todos los indicadores de la organización; vinculados estos a la calidad, la satisfacción, la productividad, los costos, la rentabilidad, la seguridad laboral y los tiempos de respuesta. El mensaje es: no complique a los usuarios, no lo haga tampoco con los empleados, reduzca pasos, elimine aquello que no agregue valor, simplifique.
- l) Está otro sistema que se denomina Trabajo en Equipo. El trabajo en equipo tanto a nivel sector, como a nivel proceso y en la organización como conjunto en su máxima expresión es lo que se da en llamar inteligencia colectiva. Una organización con esta característica superará ampliamente a cualquier empresa basada en la simple suma de individuos.

De acuerdo a lo anotado anteriormente, es evidente que la situación de los bancos es distinta si se hace una comparación por ejemplo, de lo que sucede en el comercio.



Pero lo anterior únicamente en el orden de los servicios, pues en atención a los mismos, el concepto de calidad total ha ido evolucionando y mejorando; inclusive, se habla de una calidad total en los servicios públicos.

Entonces, el concepto de calidad total no solamente es importante para las entidades bancarias y financieras, sino para la conservación o preservación de los mismos servicios y que estos se acrecienten o aumenten la cartera de clientes, no al contrario; y que el surgimiento de nuevas entidades bancarias o financieras, no desplacen como ha sucedido en la realidad, a otros bancos y se hagan por ello fusiones de sociedades mercantiles, como ha sucedido; ya que esto no es positivo para la certidumbre o confianza que deben tener los ciudadanos al acudir a una entidad bancaria o financiera.





CAPÍTULO IV

4. La atención al cliente en el sistema bancario guatemalteco

4.1. Aspectos considerativos

Como se ha venido analizando en el transcurso de este trabajo, es evidente la necesidad de un marco normativo de protección de los derechos de los usuarios del sistema bancario y de las demás entidades financieras que funcionan en el país. Lamentablemente no es sino hasta el dos mil tres que el Estado se preocupó por crear normas específicas de protección de los consumidores o usuarios; pero como se ha analizado arriba, de una manera generalizada y motivado por los compromisos contraídos en los instrumentos jurídicos internacionales que fundamentan la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario; especialmente en los considerandos.

Sin embargo, en el tema de la protección de los usuarios de los servicios financieros no ha sido así; a pesar que, como se verá más adelante, en otros países se han creado leyes en forma específica para regular estos ítems, de tal manera que como se propone en este trabajo la solución a la problemática planteada es precisamente la creación de marcos normativos específicos, pero que atiendan la problemática de los clientes y usuarios; en función de las obligaciones que el Estado de Guatemala tiene no sólo conforme a los Artículos 1 y 2 de la Constitución Política de la República, sino también tratando de equiparar material y económicamente la desigualdad que existe entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores o usuarios.

4.2. Lo que sucede en realidad

Luego del estudio de informaciones, estadísticas y datos recabados de diferentes fuentes, para analizar lo que sucede en el caso de Guatemala, en esta materia, es conveniente señalar en forma concreta los siguientes aspectos:

- a) La Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario, no contempla lo relacionado a las operaciones y servicios ofrecidos por el sistema financiero.
- b) La ley relacionada es muy general para ser abordada dentro de los aspectos que contemplan las situaciones en que se ven los usuarios del sistema bancario y financiero; por ejemplo, en el caso de la intermediación financiera, tiene características muy particulares y de alta complejidad.
- c) En la actualidad, en el Congreso de la República se discute una nueva iniciativa de Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario (Registro 3278, introducida en noviembre de 2006); que crea al Procurador para la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores; pero en términos generales, al analizar dicha iniciativa no existe alguna sección específica para proteger a los usuarios del sistema financiero.
- d) La actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), entidad responsable de aplicar la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario, tiene facultades limitadas para supervisar las funciones de las entidades bancarias y financieras.

- e) Durante 2008, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) reportó 167 quejas contra las empresas emisoras de tarjetas de crédito; lo cual representó, aproximadamente, menos del 5 por ciento del total de quejas recibidas en ese año.

- f) De enero a inicios de septiembre de 2009 ya se ha superado la cifra de todo el año anterior; pues se han recibido 189 quejas del mismo tipo. El principal reclamo es por cobros indebidos, el cual representa un 65 por ciento de las quejas recibidas sobre tarjetas de crédito. Fuente: Base de Datos, Departamento de Servicios al Consumidor (DIACO, septiembre 2009).

- g) La Ley de Bancos y Grupos Financieros contiene algunos Artículos relacionados con los usuarios del sistema financiero (ver Artículo 42, sobre tasas de interés, comisiones y recargos); pero básicamente se desentiende de los conflictos que frecuentemente ocurren entre usuarios y entidades financieras (esta ley también hizo modificaciones a la Ley de Sociedades Financieras Privadas).

- h) La Ley de Supervisión Financiera, tampoco incluye entre las funciones de la Superintendencia de Bancos alguna específica para la protección y defensa de los usuarios del sistema financiero; aunque podría argumentarse que la más relevante para dicho fin sería la de publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección (literales m y n del Artículo 3). Sin embargo, está claro en su ley que la Superintendencia de

Bancos no tiene como objetivo velar por los intereses de los usuarios del sistema que regula y supervisa.

- i) No existen instrumentos legales para la protección y defensa de los usuarios de los servicios prestados y operaciones realizadas por las diversas entidades que conforman el sistema financiero de Guatemala.

Por último, conviene señalar que existe en el Congreso de la República, una iniciativa desde el dos mil cinco, para regular el abuso en el uso de las tarjetas de crédito. Dentro de los aspectos más importantes de señalar en esta iniciativa, se encuentran:

- 1) Se refiere a la forma de financiar a terceros por parte de emisores de tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, haciendo énfasis en lo que se regula al respecto en el Código de Comercio, Artículo 757, reformado por el Decreto 33-2003, del Congreso de la República.
- 2) La norma jurídica en referencia ha logrado después de la reforma referida en el párrafo anterior, regular los intereses cuando el tarjetahabiente hace uso del financiamiento, aplicando la tasa de interés anual promedio ponderada de las operaciones activas que cobra el Sistema Bancario Nacional. La cual se incrementa hasta un máximo de cinco puntos porcentuales.
- 3) A pesar de la exposición anterior, existe el criterio generalizado entre miles de usuarios del referido financiamiento, que las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, empleando diversos mecanismos para cobrar

intereses por mora, manejo de cuentas, gastos administrativos y otros, han elevado el promedio de cobro por financiamiento en tasas que superan el 60 por ciento anual.

- 4) El Código Penal en el Artículo 276 establece: “Comete delito de usura quien exige de su deudor, en cualquier forma, un interés mayor que el tipo máximo que fije la ley o evidentemente desproporcionado con la prestación aun cuando los réditos se encubran o disimulen bajo otras denominaciones. El responsable de usura será sancionado con prisión de seis meses a dos años, y multa de doscientos a dos mil quetzales”.
- 5) Es preocupante que el Estado de Guatemala demuestre incapacidad para garantizar la protección social económica y jurídica de la familia, frente a las prácticas de usura que realizan las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, tal como lo tipifica el Código Penal.
- 6) Se hace necesario que el Código de Comercio norme de manera precisa y en apego al Código Penal que las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, enmarquen la función de financiamiento dentro del marco legal que no les haga caer en prácticas de usura; de acuerdo a lo establecido en el Código Penal.
- 7) Otro fundamento, es el hecho de que las reformas al Código de Comercio, contenidas en el Decreto 33-2003 del Congreso de la República, no han podido frenar las prácticas de usura que se expresan en los cobros excesivos a los usuarios

de tarjetas de crédito por parte de las entidades emisoras, bancos y grupos financieros que prestan el servicio.

- 8) La reforma al Artículo 757 del Código de Comercio, es la siguiente: “Artículo 757 bis. Tasa de interés por el uso y manejo de tarjetas de crédito. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, cobrarán exclusivamente al tarjeta habiente beneficiario de la tarjeta de crédito, cuando haga uso del financiamiento tanto en moneda nacional como extranjera o su equivalente sólo la tasa de interés anual promedio ponderado de las operaciones activas, que cobra el sistema bancario nacional, y que publica periódicamente la Superintendencia de Bancos la cual se aplicará sobre el monto financiado. La tasa podrá incrementarse hasta un máximo de cinco puntos porcentuales para cubrir los gastos administrativos o de cualquier naturaleza que origina el manejo del servicio de las tarjetas de crédito”.
- 9) “Las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos o grupos financieros, por ningún motivo o circunstancia podrán adicionar al cobro por concepto de intereses ningún recargo adicional de la naturaleza que éste sea. Para el caso de la morosidad se aplicará la tasa de interés que regula el párrafo anterior. Las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, en ningún caso podrán capitalizar los intereses y demás recargos. El contrato que formaliza la relación entre la emisora de tarjetas de crédito, bancos o grupos financieros, y el tarjeta habiente debe ser firmado por ambas partes para que las cláusulas del



mismo tengan vigencia legal, cualquier arreglo al margen del mismo es nulo ipso jure”.

4.3. Ventajas y desventajas

4.3.1. Para el proveedor de servicios bancarios

a) Ventajas

- 1) El hecho de que exista una ley que regule la vigilancia y supervisión de los servicios que prestan, mejoraría los servicios y obtendrían una mayor confianza de los usuarios.
- 2) Las reglas estarían más claras en función de los usuarios de los servicios que estos prestan; y con ello, podría limitarse el alto índice de morosidad.

b) Desventajas

- 1) La existencia de cobros que realizan sin estar legalizados, provocan ingresos superiores, y existiendo una ley, esto ya no sería de esa manera.
- 2) Existirían limitaciones en cuanto a las utilidades que perciben estas entidades por el mayor control que tendrían sobre estos, no sólo los particulares, cuando conozcan de sus derechos, sino las entidades gubernamentales creadas.

4.3.2. Para el usuario

a) Ventajas

- 1) Se establecerían reglas claras, especialmente en los contratos que los usuarios suscriban con los proveedores de los servicios bancarios y financieros; que permitirían que estos conozcan sus derechos y en caso de que se violenten puedan ser atendidos adecuadamente.
- 2) Existiría un mayor control del Estado a través de las entidades que se creen al conformar este marco normativo; a la cual pueden acudir los usuarios en caso de manifestar su inconformidad respecto a las relaciones comerciales, bancarias y financieras que celebren con los proveedores de estos servicios.

b) Desventajas

Se ha analizado cuáles podrían ser las desventajas que tendría el usuario con la creación de una ley o bien un marco normativo específico para regular lo relacionado a los servicios bancarios y financieros; pero definitivamente no existen, siendo la única desventaja que en la actualidad precisamente no exista la ley relacionada.

4.4. Análisis de la legislación comparada

4.4.1. República de México

En Guatemala no existe una ley específica que regule los servicios financieros o bancarios, como sí sucede en México y que abarca los aspectos de protección jurídica de los usuarios de estos servicios en forma particular. O sea que esta normativa para la realidad guatemalteca, y su contenido es de gran importancia en el presente análisis; especialmente cuando se propone la solución a la problemática planteada en la última parte del mismo.

Este país ha tenido grandes avances en esta materia, al crear una ley específica que se denomina Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y dentro de los aspectos más importantes, se señalan los siguientes:

- 1) Disposiciones Generales. “Artículo 1o.- La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones”.

- 2) “Artículo 3o.- Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables”.

- 3) “Artículo 4o.- La protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal. La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas”.
- 4) “Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre estos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las instituciones financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los usuarios. La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes”.
- 5) A partir del Artículo 6 se regula lo relativo a los registros que la entidad creará para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros. Regula que la Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines

mercadotécnicos o publicitarios. “Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, el cual será consultado por las instituciones financieras. Las entidades financieras que incumplan lo dispuesto por el presente Artículo, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley”.

- 6) A partir del Artículo 10 se determinan las facultades, dirección y administración de la Comisión Nacional. Las principales facultades son: “I. Atender y resolver las consultas que le presenten los usuarios, sobre asuntos de su competencia; II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional; III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el usuario y la institución financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una institución financiera y varios usuarios, exclusivamente en los casos en que estos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley, así como emitir dictámenes de conformidad con la misma. IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las instituciones financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios con las instituciones financieras, así como emitir dictámenes de conformidad con esta Ley. V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los usuarios, en las



controversias entre estos y las instituciones financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión. V Bis.- Ejercitar la acción colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de usuarios. VI. Promover y proteger los derechos del usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre instituciones financieras y usuarios...; XIV. Proporcionar información a los usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios; XV. Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las instituciones financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud; XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las instituciones financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas instituciones financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de instituciones financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios; XVII. Orientar y asesorar a las instituciones financieras sobre las necesidades de los



usuarios; XVIII. Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios...; XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y XVI. Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría. Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las instituciones financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes. XXVII. Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada institución financiera, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las instituciones financieras para darlos a conocer al público en general. La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación...; XXX. Requerir a las instituciones financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional; XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos

que faciliten a los usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las instituciones financieras en mejores condiciones de mercado; XXXII. Informar a los usuarios sobre las acciones u omisiones de las instituciones financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las instituciones financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios; XXXIII. Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero...; XXXVI. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al usuario, en el ámbito de su competencia; XXXVII. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las instituciones financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los usuarios...”.

- 7) “Artículo 85.- La Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los usuarios. La Comisión Nacional se abstendrá de prestar estos servicios en aquellos casos en que las partes se sujeten a un procedimiento arbitral en que la Comisión Nacional actúe como árbitro”.

- 8) “Artículo 87.- Los usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, están obligados a comprobar ante la Comisión Nacional que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia que atienda sus intereses”.



9) "Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones: Multa de 500 a 2000 días de salario, a la institución financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Comisión Nacional para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las instituciones financieras, prevista en esta Ley".

Esta ley está prevista, para todas las instituciones que cometan abusos en contra de los clientes de los servicios bancarios y financieros; lo que no sucede en Guatemala, ya que no existe una ley que proteja a los usuarios de los servicios bancarios y financieros.

4.4.2. República del Perú

Se ha sostenido a nivel internacional que una de las economías de mayor crecimiento en América Latina, es la de Perú; pues tiene un nivel de crecimiento económico impresionante desde principios de las noventa.

Los cambios económicos en esta época han impactado a sus consumidores. Por lo que Perú se ha esforzado para fortalecer el marco de protección al cliente. La promulgación de la Ley de Protección al Cliente de 1991 puso el tema en relieve para los negocios y la población peruanos; además cuenta con la siguiente legislación relacionada al tema.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros de Perú; que incluye estatutos que buscan la protección al cliente a través de provisiones exigiendo la privacidad y evitan el sobreendeudamiento del cliente de servicios financieros.



Ley de Protección al Cliente en Materia de Servicios Financieros; que establece un marco fuerte que busca la transparencia, el comportamiento ético, la privacidad de información del cliente y los mecanismos para el registro de reclamos de los clientes.

En el caso de la Superintendencia de Banca, Seguros y Afianzadoras de Perú; éstas buscan minimizar los reclamos de los consumidores a través de la implementación de medidas preventivas, proporcionando mecanismos para el registro de reclamos de los clientes.

En la medida en que el sistema financiero peruano se ha integrado más al mercado global, las autoridades se han concientizado más de la necesidad de leyes y reglamentos de protección al cliente en la industria financiera. Como tal, Perú ha construido un marco legal y regulatorio para la protección al cliente en la industria. Aunque no se diseñó específicamente para los clientes de micro finanzas, el marco protege los derechos de todos los clientes de servicios financieros y ofrece mecanismos para el registro de reclamos.

Ley General del Sistema Financiero, que fue actualizada en dos mil ocho, estableció las normas y reglamento para todos los bancos y las instituciones financieras de Perú. Dentro de su contenido, se pueden señalar sus fundamentos y estos son:

- 1) El Estado no puede participar en el sistema financiero.

- 2) Las empresas del sistema financiero son libres de fijar las tasas de interés, tarifas y cobros para sus servicios de crédito y captaciones. En el caso de tasas de interés, deberán respetar los límites de la banca central.
- 3) La Superintendencia de Bancos tiene el poder de medir el nivel de deuda de una persona, solicitando un reporte de crédito de las empresas en el sistema financiero.
- 4) Cada seis meses, todas las empresas del sistema financiero que reciben captaciones del público deben ser calificadas por un mínimo de dos agencias calificadoras.
- 5) Las empresas, directores y empleados del sistema financiero tienen prohibido compartir la información de captaciones del público sin la autorización por escrita del cliente.

La Superintendencia de Banca y Seguros, es la entidad principal, responsable de la regulación y la supervisión del sistema financiero peruano. Sus objetivos, funciones y tareas se encuentran establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y el Sistema de Seguros; y vela por la estabilidad y solvencia de las entidades dentro del sistema financiero de Perú.

La Ley Complementaria a la Ley de Protección al Cliente en Materia de Servicios Bancarios y Financieros; constituye una iniciativa más completa en el esfuerzo peruano para proteger a los clientes de servicios financieros. Incluye disposiciones para precios transparentes que requieren que las instituciones financieras publiquen, en todos los contratos con los clientes y en su sitio web, información precisa acerca de sus tasas de intereses y los cobros adicionales impuestos por la institución. Los sitios web de las

instituciones bancarias deben proporcionar fórmulas oficiales para calcular la tasa de interés al igual que simulacros para las tasas. La Ley Complementaria requiere que cada institución financiera establezca una división de servicio al cliente; que asegure la calidad en los servicios proporcionados al cliente financiero.

No cabe duda determinar en base a lo anotado anteriormente, que tanto en México como en Perú, existe la inquietud de las autoridades de propiciar los cambios legislativos y que de hecho se han creado algunas normativas relacionadas con la atención al cliente; especialmente en el orden bancario o financiero, tal y como se describió, lo que no sucede en el caso de Guatemala.

Cuando se hace un análisis comparativo de lo que sucede con la legislación incipiente en el caso de Guatemala, tal y como se ha venido analizando en el presente estudio, y se compara con la legislación de la República de El Perú, se toma en consideración el hecho de que en este país ha habido un interés por proteger al cliente desde la perspectiva del derecho de consumo en el caso de los legisladores; pues, se han propiciado una serie de cambios a las leyes vigentes, como en el caso de la Ley de Protección al Cliente de 1991;, es decir, relativamente reciente.

4.5. Propuesta de solución a la problemática planteada

4.5.1. La necesidad de que se cree una instancia de atención al cliente en el sector bancario y financiero

En cuanto a lo anterior, es importante determinar que la instancia de atención al cliente, corresponde a una entidad de carácter privado, derivada de acciones relacionadas con la calidad total y servicio al cliente que deben brindar los bancos y las demás entidades financieras.

Dentro del marco normativo, se establecen como prioritarias las siguientes bases:

- 1) Uno de los objetivos es la promoción y mantenimiento de la confianza en el sector financiero, para mejorar y ampliar la imagen del mismo y de su actividad por parte del público.
- 2) Es necesario que el sector como tal, desarrolle sus relaciones con la clientela sobre las bases de la imparcialidad y objetividad, de manera que se permita a ésta conocer de antemano sus derechos para poder ejercerlos.
- 3) Para dar cumplimiento a esos propósitos se requiere además, institucionalizar dentro de cada entidad o grupo de entidades, un mecanismo de cumplimiento y garantía de los derechos de los clientes.

- 4) Los principios que deben sustentarse son: a) La buena práctica financiera que las entidades deberán observar en su trato con la clientela; b) La transparencia con que debe actuar cada una de las entidades en todas sus relaciones con los clientes; c) El adecuado conocimiento que las entidades deben otorgar a los clientes, para que estos entiendan como operan sus cuentas y los servicios financieros; d) La confiabilidad en la seguridad e integridad del sistema y tecnología de las diferentes entidades.

- 5) Para asegurar los principios señalados se debe reconocer la necesidad de institucionalizar la Oficina de Atención al Cliente, como una instancia alternativa en la resolución de los conflictos que se susciten entre las entidades y los usuarios de sus servicios, dentro de cada una de las entidades que prestan estos servicios.

- 6) Esta entidad será mediadora y conciliadora de los conflictos que pudieran generarse dentro de la entidad en la cual se encuentra el cliente al momento de ocurrir el hecho generador de la incomodidad o queja. Su finalidad, consiste en lograr aumentar y conservar la confianza del público en el sector financiero, así como obtener información para mejorar el servicio.

- 7) En principio, la Oficina de Atención al Cliente podría conocer aquellas reclamaciones sobre todo tipo de negocios financieros realizados a través de cualquiera de las oficinas de la entidad.

- 8) De igual forma se deben estipular las principales características y el perfil que debe tener; entre ellas, la independencia, la gratuidad, la claridad, la efectividad y el profesionalismo. En efecto, esta Oficina debe contar no sólo con independencia absoluta en la toma de sus decisiones, sino también con el conocimiento y la experiencia integral del sector financiero. Además sus servicios deben ser de carácter gratuito.
- 9) Se debe definir mediante un reglamento el procedimiento que debe seguir el cliente ante la Oficina y establecer que la entidad está obligada a cumplir con el contenido de la resolución dictada por la Oficina cuando el cliente acepte tal concepto; es decir, para la entidad las decisiones son obligatorias, para el cliente, discrecionales.

4.6. La conformación de un marco normativo para la creación del defensor del cliente financiero

Conviene señalar que se ha realizado un estudio acerca del defensor del cliente financiero, que está vigente en varios países del mundo y dentro de los aspectos que se consideraron de importancia para el presente análisis, se pueden señalar los siguientes:

- 1) La figura del Ombudsman, que surge en Suecia, ante la necesidad de vigilar la gestión desarrollada por la administración; con el fin de prevenir o corregir los errores y posibles abusos de ésta, y ante el cual pudieran acudir los ciudadanos cuando se sintieran vulnerados en uno o varios de sus derechos.

- 2) El Ombudsman sueco tenía entre otras funciones investigar a los funcionarios y hacer algunas amonestaciones, presentar sugerencias que permitieran mejorar el servicio y adicionalmente debía adoptar las medidas necesarias encaminadas a investigar y solucionar las quejas presentadas por los ciudadanos.

- 3) “El término inglés Ombudsman, etimológicamente significa protector del hombre, de donde se desprende la finalidad esencial que persigue, la cual es la protección de los derechos de las personas, frente a la necesidad de medios más eficaces que los estatales para su defensa. Sin eliminar la posibilidad de acudir a estos.

- 4) El Ombudsman es la persona encargada de ser el vocero y representar los intereses de los ciudadanos, atiende las quejas y trata de encontrar soluciones satisfactorias para las partes. Este órgano de control y vigilancia de la actividad administrativa no sólo tiene como función velar por los derechos de los ciudadanos frente a los posibles actos arbitrarios del Estado, también debe denunciar públicamente estas irregularidades. Esto, dentro de su propósito de ayudar a restaurar la confianza en la integridad de las instituciones gubernamentales.

- 5) Aunque en un comienzo sólo era posible encontrarlo al interior de la administración, con el tiempo comenzó a ser parte de otras instituciones como las corporaciones financieras, los medios de comunicación, los planteles educativos, entre otras.

- 6) En la actualidad, se han creado figuras importantes como el defensor del contribuyente, el defensor del lector, el defensor del televidente y el defensor financiero.

- 7) En este caso, en una primera aproximación a la definición del Ombudsman financiero, objeto principal de este estudio; es importante resaltar que es aquella persona que tiene como función principal proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de los servicios ofrecidos por las entidades financieras del país. De igual forma busca que la relación jurídica originada en el contrato de servicios financieros se desarrolle dentro de los principios de transparencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

- 8) Esta figura es relativamente nueva y son pocos los países que cuentan con un defensor del cliente financiero; entre ellos Inglaterra, España, Alemania, Canadá y en Latinoamérica México, Perú y Colombia. El defensor del cliente financiero en Inglaterra existe desde 1985 y los treinta bancos más importantes se encuentran afiliados a un solo defensor. Opera independientemente de las entidades financieras y está reconocido por las leyes del país.

- 9) El defensor del cliente financiero, actúa como un mediador en los conflictos que se generen entre una institución financiera y sus clientes. Este cargo está diseñado para asesorar a las instituciones financieras en la adopción de políticas diseñadas para mejorar el servicio y aumentar la confianza de los usuarios.

En la actualidad, en la legislación guatemalteca y en la actividad financiera y bancaria, no hay un defensor financiero, que intervenga como mediador y en defensa de los derechos de los usuarios de los productos financieros y bancarios.

4.7. La necesidad de que se cree la Ley que Regule el Servicio al Cliente en el Ámbito de los Servicios Bancarios.

Actualmente existe la necesidad de crear una ley que regule el servicio al cliente en el ámbito de los servicios bancarios; que estipule y determine todos los derechos que tiene el usuario en los servicios bancarios y financieros; ya que constantemente dichas instituciones cometen abusos en contra de los usuarios.

Dentro de los aspectos más importantes de resaltar y que deberá contener la referida ley, se enumeran los siguientes:

- 1) Se debe establecer el objeto y el ámbito de aplicación de la ley, basada en principios relacionados con la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades financieras y bancarias.
- 2) Debe establecerse que se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero y bancario.
- 3) Se deben regular también los contratos de adhesión, pues son contratos elaborados unilateralmente por las entidades financieras o bancarias y cuyas cláusulas y/o

condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad. La queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad financiera o bancaria y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia de Bancos o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

- 4) Se establecerán como principios orientadores que rijan las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades financieras o bancarias, los siguientes:
- a. Debida diligencia.** Las entidades financieras o bancarias reguladas por la Superintendencia de Bancos deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en el desarrollo de las relaciones que establezcan con aquéllas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades financieras o bancarias y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades financieras o bancarias deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia de Bancos en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.
 - b. Libertad de elección.** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades financieras o

bancarias y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente e injustificado a los consumidores financieros. **c. Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** Las entidades financieras o bancarias deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades financieras o bancarias. **d. Responsabilidad de las entidades financieras o bancarias en el trámite de quejas.** Las entidades financieras o bancarias deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas. **e. Manejo adecuado de los conflictos de interés.** Las entidades financieras o bancarias deberán administrar los conflictos que surjan en el desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto. **f. Educación para el consumidor financiero.** Las entidades financieras o bancarias, las asociaciones gremiales, las asociaciones

de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras o bancarias, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. **g. Asociación y representación adecuada.** Los consumidores financieros podrán apoyarse en grupos u otras organizaciones de consumidores para la defensa de sus derechos de conformidad con la legislación vigente para tales efectos.

- 5) Los principios antes enumerados se aplicarán en todas las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades financieras o bancarias; sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras normas, siempre que no pugnen con los aquí contemplados.
- 6) Un apartado que regule los derechos y obligaciones. Derechos de los consumidores financieros. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad financiera o bancaria, los siguientes derechos:
 - a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades financieras o bancarias productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las

condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades financieras o bancarias.

- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades financieras o bancarias.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan la entidades financieras o bancarias, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad financiera o bancaria, al defensor del consumidor

financiero que se pretende crear a través de esta ley y la Superintendencia de Bancos.

f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia de Bancos

7) Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada por la Superintendencia de Bancos.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad financiera o bancaria sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.



f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio. 1°. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades financieras o bancarias y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades financieras o bancarias de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros. 2°. Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades financieras o bancarias y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia de Bancos y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

8) Obligaciones especiales de las entidades financieras o bancarias. Las entidades financieras o bancarias tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los defensores del consumidor financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia de Bancos.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y

emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero en los términos indicados en la presente Ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia de Bancos
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

- h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

- n) Contar en su sitio en internet con un enlace al sitio de la Superintendencia de Bancos dedicado al consumidor financiero.
- o) Reportar a la Superintendencia de Bancos, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de internet.
- p) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia de Bancos, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- r) Colaborar oportuna y diligentemente con el defensor del consumidor financiero, las autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran; entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- s) No requerir al consumidor financiero información que ya conste en la entidad financiera o bancaria o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.



- t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades financieras o bancarias, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia de Bancos.
 - u) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia de Bancos en desarrollo de sus funciones y los organismos en sus reglamentos.
- 9) Las entidades deberán implementar un Sistema de Servicio de Atención al Cliente (SAC) que deberá contener como mínimo:
- a) Las políticas, procedimientos y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del consumidor financiero y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo. Los objetivos fundamentales de estas políticas serán las siguientes: (i) Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos. (ii) Capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros. (iii) Instruir a todos sus funcionarios respecto de la



figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el defensor del consumidor financiero de la respectiva entidad.

- b) Los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos consagrados en la presente ley y otras relacionadas;
 - c) Los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en esta ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia de Bancos de Guatemala;
 - d) El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos;
 - e) Los mecanismos que le permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas. La Superintendencia de Bancos impartirá las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y definirá el plazo máximo en el cual las entidades lo deberán tener implementado.
- 10) Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad estime conveniente para que el consumidor



comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado. La Superintendencia de Bancos deberá impartir instrucciones especiales referidas a la información que será suministrada a los consumidores financieros de manera previa a la formalización del contrato, al momento de su celebración y durante la ejecución de éste, indicándole a la entidad los medios y canales que deba utilizar, los cuales deben ser de fácil acceso para los consumidores financieros. 1°. Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. Asimismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieros, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad. Igualmente, las entidades deberán informar de manera clara, si dentro de sus reglamentos tienen contemplada la obligatoriedad de las decisiones del defensor del cliente, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica. Esta información deberá ser suministrada a los clientes de la entidad, con una periodicidad por lo menos anual. 2°. Publicidad de los contratos. Las entidades vigiladas deberán publicar en su página de internet el texto de los modelos de los



contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos para consulta de los consumidores financieros. 3°. La Superintendencia de Bancos, deberá publicar trimestralmente, en periódicos nacionales y regionales de amplia circulación, y en forma comparada, el precio de todos los productos y servicios que las entidades ofrezcan de manera masiva. 10. Oportunidad de la información al consumidor financiero. Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la entidad vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.

- 11) Un capítulo que se refiera a las cláusulas y prácticas abusivas y su prohibición. Prohibición de utilización de cláusulas abusivas en contratos. Se prohíben las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que: a. Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. b. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero. c. Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones. d. Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la



responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. e. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia de Bancos. Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero. Prácticas abusivas. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades las siguientes: a. El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad de que éste acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación. b. El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor. c. La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero. d. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia de Bancos.

12) Se debe establecer la Defensoría del Consumidor Financiero. Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero. Las entidades que defina el Estado, deberán contar con un defensor del consumidor financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones: a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin,

relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos. c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad. En el caso de los defensores del consumidor financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia de Bancos en la forma que establezca el Estado.

- 13) Régimen sancionatorio. El incumplimiento de las normas previstas en el marco normativo que se pretende crear será sancionado por la Superintendencia de Bancos.
- 14) Debe instituirse un Fondo de Garantías de Instituciones Financieras y Bancarias cuyo objeto general consistirá en la protección de la confianza de los depositantes y acreedores en las instituciones financieras inscritas, preservando el equilibrio y la equidad económica e impidiendo injustificados beneficios económicos o de cualquier otra naturaleza de los accionistas y administradores causantes de perjuicios a las instituciones financieras y procurando minimizar la exposición del patrimonio propio del Fondo o de las reservas que éste administra, o las pérdidas.
- 15) Todos los aspectos que conforme a la realidad se necesiten regular para brindar una protección efectiva a los consumidores o usuarios de los servicios financieros y bancarios.



Por todo lo argumentado y expuesto respecto a la atención al cliente en el sistema bancario guatemalteco; se puede establecer que no hay legislación que proteja a los usuarios de los sistemas financieros y bancarios y tampoco existe, un defensor financiero del cliente tal como lo regulan otras legislaciones. La creación de un marco normativo que proteja fielmente el servicio al cliente en el ámbito de los servicios bancarios; deviene necesario, ya que en la realidad se cometen abusos por parte del sistema financiero y bancario en Guatemala, sin que los usuarios tengan a donde acudir ni quien los proteja; por lo que deben aceptar todas las condiciones y exigencias de las entidades bancarias ya que tienen necesidades económicas que muchas veces sólo estas entidades pueden cubrirles o bien servicios que sólo las mismas pueden proporcionarles.

CONCLUSIONES

- 1) En Guatemala existe la Oficina de Atención al Consumidor y Usuario, pero la misma ha sido incapaz de atender las quejas y reclamos de los clientes y usuarios de los problemas que afrontan en la prestación servicios.
- 2) Existe una desprotección de los usuarios de los servicios financieros o bancarios, siendo insuficiente o poco efectiva la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario.
- 3) Dentro de los servicios que prestan las entidades bancarias o financieras no existen políticas de control de calidad ni de atención y servicio al cliente.
- 4) Los abusos a que se ven sometidos los usuarios de los servicios bancarios y financieros entre otros, son el cobro de intereses mayores a los legales, los cobros indebidos, los débitos indebidos, los recargos, las moras, el cobro de cheques rechazados sin que se encuentre regulado el monto y las condiciones para ello.
- 5) No existe una ley que regule la protección de los usuarios de los servicios bancarios y financieros y mucho menos un defensor financiero, por lo que los usuarios de estos servicios tienen que someterse a sus exigencias por necesidad.





RECOMENDACIONES

- 1) El Ministerio de Economía y la función que realiza la Dirección de Atención al Consumidor tiene la obligación de propiciar las políticas necesarias para brindar una protección adecuada a los consumidores o usuarios en los servicios bancarios o financieros.
- 2) Las entidades bancarias tienen que brindar una mejor atención y servicio a los usuarios, una solución ante las inconformidades de los clientes, y establecer una oficina de atención al cliente dentro de cada una de las sucursales, para resolver la situación del cliente en forma inmediata y efectiva.
- 3) Crear una comisión entre las entidades bancarias, para la protección a los usuarios y/o consumidores de los productos que dichas entidades ofrecen y así alcanzar una atención al cliente, que supere las expectativas que el cliente necesita.
- 4) Se debe regular la prohibición de que los bancos cobren por cheques rechazados o transacciones en cajeros automáticos, puesto que son servicios obligatorios a que tiene derecho el cliente.
- 5) El Congreso de la República tiene la obligación de hacer una revisión de las leyes que promueven la protección de los usuarios y los consumidores, y crear la ley que regule el servicio al cliente en el ámbito de los servicios bancarios.





BIBLIOGRAFÍA

Banco de Guatemala. **Reseña histórica de la creación de la Banca en Guatemala, Folleto informático.** Guatemala: (s.e), 2005.

BONFANTI, Mario Alberto. **Manual de derecho bancario.** Argentina: Ed. Abeledo Perrot, 1995.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual.** Tomos II y VII, 27a. ed. revisada, corregida y aumentada. Madrid, España: Ed. Heliasta, 2001.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental.** 12a. ed. revisada, corregida y aumentada. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1997.

DESATNICK, Robert L. **Cómo conservar su clientela. El secreto del servicio.** Caracas, Venezuela: Ed. Legislatura IEASA, 1990.

DEL CID RAMÍREZ, Luis. **Las tarjetas de crédito en Guatemala,** Guatemala: Ed. Fénix, 1998.

GAITHER, Francés. **Servicio al cliente.** España: Ed. Deusto, 1993

GRAMAJO QUEME, Mónica A. **Historia de protección al consumidor en Guatemala,** (s.l.i): (s.e), (s.f).

<http://www.goesjurídica.com.thlm>. **La calidad total** (Guatemala, 19 de febrero de 2012)

<http://dedicado.ausbanc.es/declaracionuniversal/indexDU.htm> (Guatemala, 15 de marzo de 2010)

LEVITT, Theodore. **La imaginación del marketing,** Volumen 1. (s.l.i.): Ed. WOBI World of Business Ideas, 1996.



MARTÍNEZ GÁLVEZ, Arturo. **Derecho bancario y financiero**. Guatemala: Centro Editorial Vilé, 2000.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L, 1981.

PÉREZ, Gilberto. **La Superintendencia de Bancos**. Panamá: Ed. Ecafya, 1996.

RUIZ DÍAZ. Leopoldo. **La calidad total**. Guatemala: Editoriales de Guatemala, 2005.

RUIZ TORRES, Humberto Enrique. **Derecho bancario**. 1ra, ed. México: Ed. Reproflo S.A. de C.V. (s.f).

Tarjetas de crédito. Prensa Libre, año 52, (Guatemala, lunes 20 de septiembre 2010)

Legislación:

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

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

Ley del Organismo Judicial. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 2-89, 1989.

Ley de Bancos y Grupos Financieros. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 19-2002, 2002.



Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 06-2003, 2003.

Reglamento de la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo 77-2003, 2003.