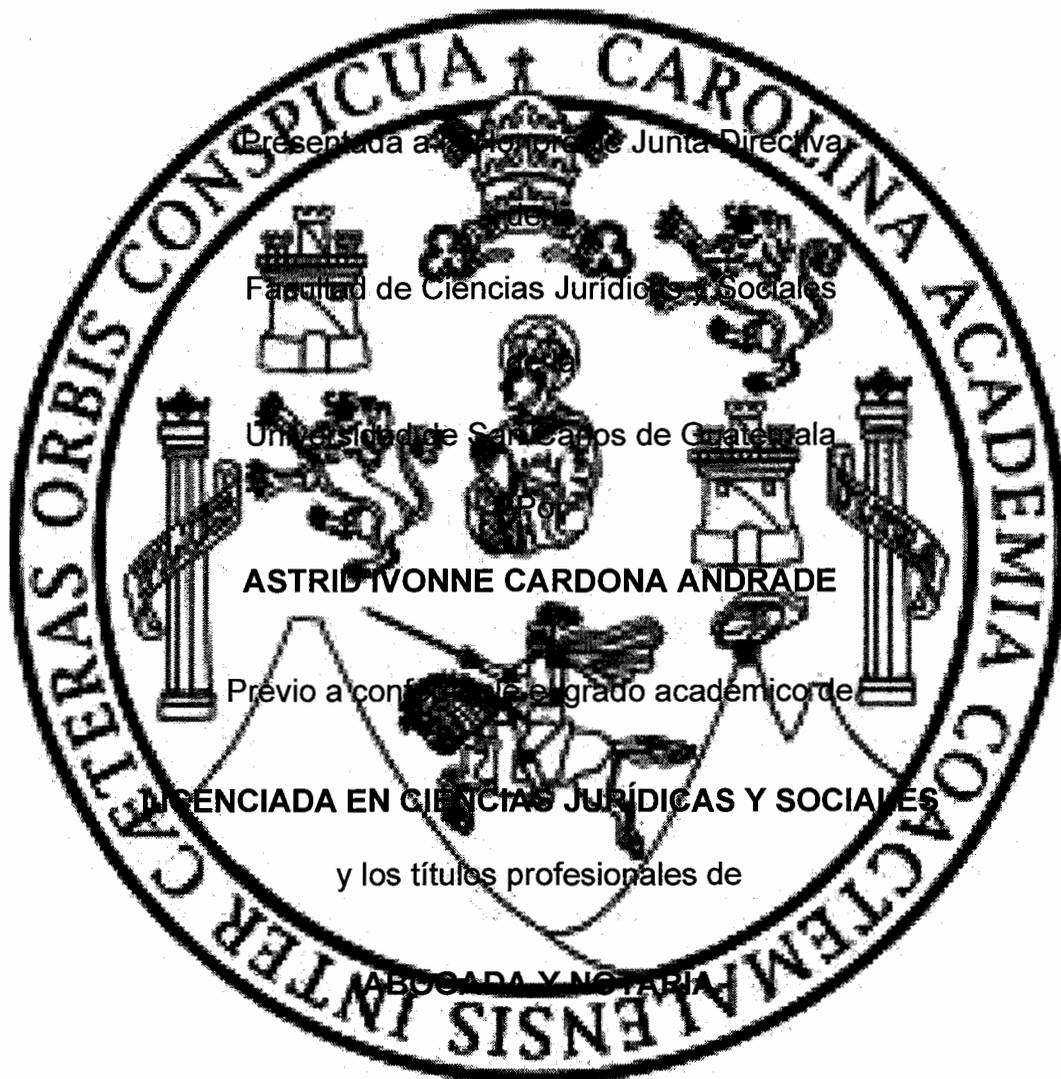


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**LA NECESIDAD QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR Y USUARIO EL CONTROL DE CALIDAD**

TESIS



**Guatemala, abril 2013**



**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 Elizardi  
VOCAL III: Lic. Lic. Luis Fernando López Díaz  
VOCAL IV: Br. Víctor Andrés Marroquín Mijangos  
VOCAL V: Br. Rocael López González  
SECRETARIA: Licda. Rosario Gil Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidenta: Licda. Ileana Noemí Villatoro  
Vocal: Licda. Mirza Irungaray  
Secretario: Lic. Marco Tulio Pacheco

**Segunda Fase:**

Presidente: Lic. Leonel López Mayorga  
Vocal: Lic. Héctor Rene Granados  
Secretario: Lic. José Bor

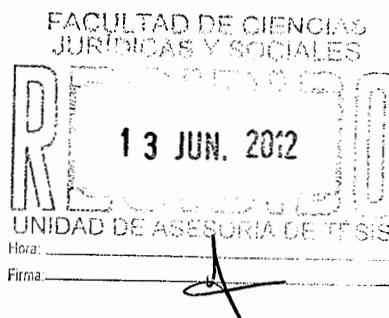
**RAZÓN:** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para elaboración de Tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



**M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGON**  
**BOULEVARD SUR 1-025 Zona 4 DE MIXCO, RESIDENCIALES ELPEDREGAL**  
**DEL NARANJO, TELÉFONO 24374220**

Guatemala, 13 de junio del 2012

Licenciado Carlos Ebertito Herrera Recinos  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho.-



Estimado Licenciado Herrera Recinos:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle que de conformidad con el nombramiento de Asesora del trabajo de tesis que se me hiciera de la bachiller **ASTRID IVONNE CARDONA ANDRADE**, Carné No. 2005-18399, intitulado: **“LA NECESIDAD QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EL CONTROL DE CALIDAD”**.

Al respecto manifiesto lo siguiente:

1. La tesis abarca un contenido jurídico y doctrinario. Por lo que después de este estudio se concluyó que se alcanzaron los objetivos generales y específicos al determinar que no existe un marco normativo que regule el control de calidad y cuáles son las consecuencias de ello para los consumidores y usuarios.
2. Los métodos que se utilizaron fueron: el método sintético para establecer los conceptos básicos a manejar en el análisis de este tema y el método analítico en el estudio de la ley relacionada con la protección al consumidor y usuario en Guatemala partiendo que en la actual normativa no se regula.
3. Durante el desarrollo de la tesis se utilizaron las técnicas documental y bibliográfica con el objeto de recopilar la información jurídica y doctrinaria pertinente para el planteamiento de la misma. Es fundamental apuntar que la redacción jurídica empleada en la elaboración de la tesis es la adecuada.



4. El trabajo de mérito constituye un aporte científico de interés social y jurídico para estudiantes, profesionales y la sociedad guatemalteca, ya que señala la importancia y necesidad que se regule en la Ley de Protección al Consumidor el control de calidad en Guatemala. La sustentante arribó a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al desarrollo del trabajo de tesis en los capítulos y la hipótesis planteada, las cuales se tratan de acepciones propias de la estudiante. La bibliografía utilizada fue suficiente y necesaria para el desarrollo del contenido, estando acorde con las citas bibliográficas.

En razón de lo antes descrito manifiesto a usted que el trabajo realizado cumple con los requisitos legales del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público. En virtud de lo cual me permito emitir DICTAMEN FAVORABLE, para que la sustentante pueda continuar con el trámite correspondiente y ser objeto de la evaluación en el examen público que para el efecto se señale, previo revisión del mismo, por el profesional que se designe para el efecto.

Atentamente,

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

**M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGON**  
Colegiada Activa 5656



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, zona 12  
GUATEMALA, C.A.



**UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, 27 de junio de 2012

Atentamente, pase a el LICENCIADO **BELTER RODOLFO MANCILLA SOLARES**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de la estudiante: **ASTRID IVONNE CARDONA ANDRADE**, intitulado “**LA NECESIDAD QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EL CONTROL DE CALIDAD.**”

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 establece: “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”.

**DR. CARLOS EBERTITO HERRERA RECINOS**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS**



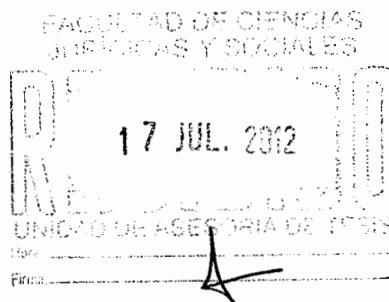
cc.Unidad de Tesis  
CEHR/iyc

**LICENCIADO BELTER RODOLFO MANCILLA SOLARES**  
**6ª. Calle A 8-42, Zona 7, Colonia Quinta Samayoa, Guatemala Ciudad**  
**Celular 52045296**



Guatemala, 17 de julio del 2012

Licenciado Carlos Ebertito Herrera Recinos  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho.-



Estimado Licenciado Herrera Recinos:

De conformidad con el nombramiento de fecha 27 de junio de 2012, remitido oportunamente, se me designó como revisor de Tesis de la estudiante, Astrid Ivonne Cardona Andrade, intitulado "LA NECESIDAD QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EL CONTROL DE CALIDAD".

Al respecto manifiesto lo siguiente:

1. Procedí a revisar el trabajo de tesis señalado, el cual abarcó un contenido doctrinario y legal sobre la necesidad de que se regule en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 el control de calidad, por lo que se propone, se establezca un marco normativo.
2. Al desarrollar la tesis, se utilizó el método sintético y analítico con lo que se determinó la importancia de que se regule en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario el control de calidad, partiendo de que en la actual normativa no se regula. Se utilizó el método sintético para establecer los conceptos básicos a manejar en el análisis de este tema, el método analítico en el estudio de ley relacionada con la protección al consumidor y usuario en Guatemala.
3. Las técnicas que se utilizaron en el presente trabajo fueron la documental y la bibliográfica, con el objeto de recopilar la información jurídica y doctrinaria pertinente para el adecuado desarrollo de la tesis. Es fundamental apuntar que la redacción jurídica empleada en la elaboración de la tesis fue la adecuada y la bibliografía que se utilizó fue suficiente, necesaria y se relaciona con las citas bibliográficas.



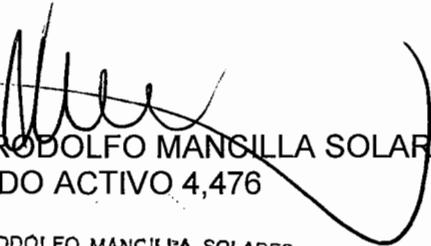
**LICENCIADO BELTER RODOLFO MANCILLA SOLARES**  
**6ª. Calle A 8-42, Zona 7, Colonia Quinta Samayoa, Guatemala Ciudad**  
**Celular 52045296**

4. Se considera que el presente trabajo de tesis constituye un aporte científico y social a la población guatemalteca, ya que señala la necesidad de que se regule el control de calidad en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para proteger a los consumidores o usuarios, pues la ley actual no es suficiente para abarcar los temas relacionados al control y verificación de la calidad de los productos, bienes y servicios
5. El contenido del trabajo de tesis tiene relación con las conclusiones y recomendaciones y además se realizaron por la estudiante, los cambios sugeridos en sus distintos capítulos, introducción y bibliografía.

En razón de lo antes descrito, considero que la tesis debe aprobarse por contar con los requisitos legales establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, siendo procedente emitir DICTAMEN FAVORABLE, para que se continúe con el trámite administrativo correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo de su persona con todo respecto, con mis muestras de consideración.

Atentamente,

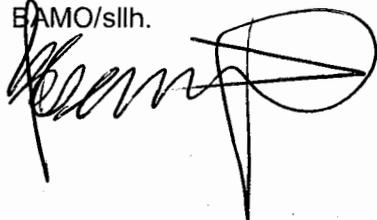
  
LICENCIADO BELTER RODOLFO MANCILLA SOLARES  
COLEGIADO ACTIVO 4,476

BELTER RODOLFO MANCILLA SOLARES  
ABOGADO Y NOTARIO

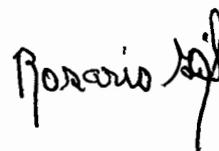
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 14 de marzo de 2013.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante ASTRID IVONNE CARDONA ANDRADE, titulado LA NECESIDAD QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EL CONTROL DE CALIDAD. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RAMO/silh.



Lic. Avidán Ortiz Orellana  
**DECANO**





## DEDICATORIA

**A DIOS:**

Doy infinitas gracias por las bendiciones que me ha dado durante toda la vida.

"Y reposará sobre él el Espíritu de Jehová: espíritu de sabiduría y de inteligencia, espíritu de consejo y de poder, espíritu de conocimiento y de temor de Jehová."

**A MIS PADRES:**

José Guillermo Cardona Bethancourt  
(Q.E.P.D.)

Lina Teresa Andrade Jiménez  
(Q.E.P.D.)

**A MI ESPOSO:**

Mario Ricardo Estrada Castellanos  
(Q.E.P.D.)

**A MIS HIJOS:**

María José y Mario Alexander por su apoyo y comprensión incondicional.

**A MIS HERMANOS:**

Luis, Enna, José Guillermo, y Lorena.

**A MI FAMILIA:**

A mis tías, primos y sobrinos.

**A LOS LICENCIADOS:**

Leonel Estuardo Andrade Pereira  
Hugo Vidal Requena Beltetón

**A:**

Universidad de San Carlos de  
Guatemala



## ÍNDICE

Pág.

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

### CAPÍTULO I

1. Derecho de consumo .....	1
1.1 Definición .....	1
1.2 Principios que fundamentan el derecho de consumo .....	4
1.3 Ámbito internacional de protección de los derechos de los consumidores..	10
1.4 Función del estado .....	30
1.5 Teorías acerca de los fines del estado .....	33
1.6 El surgimiento del estado de Guatemala .....	35

### CAPÍTULO II

2. Marco jurídico nacional de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.....	41
2.1 Constitución Política de la República de Guatemala .....	41
2.2 Ley de Protección al Consumidor y usuario.....	42

### CAPÍTULO III

3. El control de calidad y la necesidad de su inclusión en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	55
3.1 Aspectos considerativos .....	55



**Pág.**

3.2 El control de calidad .....	56
3.3 Procedimientos generales para la verificación del control de calidad de los productos .....	58
3.4 Cómo se regula el control de calidad en la legislación guatemalteca.....	58
3.4.1 Obligaciones de los proveedores de bienes o servicios .....	69
3.5 Legislación comparada .....	63
3.5.1 Ley de Ordenación de la Actividad de los Centros de Servicios .....	
de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la prestación .....	
de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid .....	63
3.5.2 República de Colombia .....	70
3.6 Causas y consecuencias de que no se regule en la Ley de .....	
Protección al Consumidor y Usuario .....	76

## **CAPÍTULO IV**

4. La necesidad de incluir en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario un marco normativo relacionado con el control de calidad .....	79
4.1 Presentación del trabajo de campo.....	79
4.2 Necesidad de que se incluya en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario un marco normativo relacionado al control de calidad.....	90
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>97</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>99</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>101</b>



se regule el control de calidad y al desarrollar la investigación se comprobó su no inclusión en la ley.

El objetivo general del presente trabajo fue el de establecer un análisis jurídico, doctrinario y social del control de calidad y las razones por las cuales no se regula en la ley, lo que sucede en la legislación comparada y las causas y consecuencias que no se regule en la ley específica en Guatemala. Adicionalmente, y que a través de la presente investigación se alcanzó el objetivo general y los objetivos específicos.

El presente trabajo de investigación contiene: en el primer capítulo, derecho de consumo, principios que fundamentan el derecho de consumo, ámbito Internacional de protección de los derechos de los consumidores, y la función del estado; en el segundo capítulo: marco jurídico nacional de protección de los derechos de los consumidores y usuarios,; el capítulo tercero: el control de calidad y la necesidad de su inclusión en la Ley; y finalmente en el capítulo cuarto: la necesidad de incluir en la Ley, un marco normativo con el control de calidad y presentación del trabajo de campo.

Se utilizó el método sintético para establecer los conceptos básicos a manejar en el análisis de este tema, el método analítico en el estudio de ley relacionada con la protección al consumidor y usuario en Guatemala.

Las técnicas que se utilizaron en el presente trabajo fueron la documental y la bibliográfica, con el objeto de recopilar la información jurídica y doctrinaria pertinente para el adecuado desarrollo de la tesis.

Es por ello, que tomando en consideración todos los aspectos anotados anteriormente, se ha considerado de importancia establecer el derecho de consumo, los antecedentes, concepto, características y principios fundamentales así como determinar cómo se encuentra el marco jurídico de protección a nivel internacional.



## INTRODUCCIÓN

Como es de conocimiento general, el tema de la protección de los derechos de los consumidores o usuarios es muy reciente, si se toma en consideración que en el año 2003, se creó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, Congreso de la República de Guatemala ( de aquí en adelante se le denominará Ley) y antes de ello, no existan normas específicas de protección a derechos de este importante sector de la población.

La sociedad guatemalteca, es eminentemente consumidora, y esa situación es aprovechada por los comerciantes o los proveedores de bienes o servicios, hasta el punto, de que por lo tenue e inoperante de la ley administrativa, y porque en el caso de los abusos o violaciones a derechos, no existen ilícitos en esta materia, solo existen sanciones administrativas, si bien le va al consumidor o usuario que denuncia, porque en la mayoría de los casos, tal como se ha establecido en las estadísticas y memorias de labores que han presentado los funcionarios de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, se han encargado exclusivamente a lograr que al consumidor o usuario se le repare del daño ocasionado y no se haga una efectiva sanción en base al dolo mostrado por los proveedores de bienes o servicios, y en el peor de los casos, que sucedería cuando se ponga en peligro la vida y la seguridad de las personas.

En general, se tiene conocimiento que existen muy pocas asociaciones de consumidores o usuarios, específicamente se tiene un conocimiento preliminar que son cuatro, dentro de ellas la liga de protección al consumidor, sin embargo, es evidente también de que dichas organizaciones no tienen la fuerza vinculante para que el grueso sector de la población se haga miembro y los apoye en sus múltiples actividades.

Por lo que es perjudicial para los consumidores y usuarios el hecho de que en la ley, no



## CAPÍTULO I

### 1. El derecho de consumo

#### 1.1 Definición

En la doctrina han existido estudiosos que han abordado el tema de definir derecho de consumo, algunos han encontrado que existen diferencias quizás no sustanciales en cuanto a definir qué es derecho de consumo y qué es derecho del consumidor. La diferencia entre las expresiones derecho del consumidor y derechos del consumidor se define de la siguiente manera: “el derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios e instrumentos de implementación en favor del consumidor. Los derechos del consumidor, al contrario, son modernamente la proyección individual del derecho del consumidor. Los derechos del consumidor dimanán del derecho del consumo”.<sup>1</sup> Lo inverso no es lo verdadero, ya que este comporta, además de derechos, obligaciones. Además, “el derecho del consumidor incluye, asimismo, los mecanismos específicos para la implantación de los derechos creados.”<sup>2</sup>

Reiterando los conceptos del autor citado, de acuerdo a su definición, hace relación a tres fórmulas para encontrar una definición objetiva, subjetiva y mixta en materia de derecho de los consumidores, e indica:

---

<sup>1</sup> Spritz, R S., **Autonomía de la voluntad y revisión del contrato**. Pág. 80

<sup>2</sup> Gamarra, Luis, **El derecho de los consumidores en el ámbito internacional**. Pág. 101

En la primera se resalta la idea de relación jurídica de consumo. En la segunda se destacan los sujetos de la relación, resaltando la tutela de uno de ellos, como ser vulnerable que merece cuidados especiales del legislador y el intérprete. Finalmente, en la tercera modalidad de definición se conjugan elementos de las dos anteriores. Esta última corriente es la más acertada según esta doctrina, que entiende al derecho del consumidor como el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo. Se encuentra en ella un elemento objetivo (relación de consumo) y un elemento subjetivo-teleológico (que protege al consumidor).

El derecho del consumidor como es: “el ordenamiento jurídico de las necesidades de bienes y servicios, y del modo de satisfacerlas en un mercado caracterizado por la escasez”.<sup>3</sup>

Desde esta perspectiva, se hace una definición también de lo que se debe entender por consumidor: “Son las concepciones que se contraponen en la doctrina y legislación para determinar el concepto de consumidor: la objetiva y la subjetiva.”<sup>4</sup> La caracterización objetiva pone el acento en el acto de adquisición, en cuanto tiende a un uso privado, acto de consumo, en tanto la concepción subjetiva atiende a la calidad del sujeto del acto. Las definiciones objetivas suelen ser negativas respecto del sujeto protegido (no debe actuar profesionalmente), y positivas en relación con quien intermedia (se debe tratar de un profesional).

---

<sup>3</sup> Mosset Iturraspe, Jorge, **Derecho del consumidor**. Pág. 200.

<sup>4</sup> Bergel, S., M. Paolantonio, **Acciones y excepciones cambiarias**. Pág 90



Las subjetivas, en cambio, son positivas en cuanto al sujeto protegido (debe adquirir para su uso personal o familiar) e indiferentes en lo que concierne al intermediario. En base a todo lo anteriormente dicho, se puede concluir que el derecho de consumo o el derecho de los consumidores o usuarios, constituyen el conjunto de normas que tienden al restablecimiento de la libertad contractual o libertad privada, de la libre prestación del consentimiento en una economía de mercado. Es decir, a la válida declaración de voluntad unida a la noción de equilibrio.

Se denomina derecho de consumo, asimismo, a las normas de distinta naturaleza y origen que atienden también, por diversas vías, a la protección de los intereses jurídicos y económicos, personales y sociales de los consumidores. Es un derecho pluridisciplinar, carente de autonomía. No es una rama concreta del derecho.

El derecho del consumo (o derecho del consumidor) “es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos ciertos derechos y obligaciones.”<sup>5</sup> En general, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios. Se ha dicho que el derecho del consumo no es una rama autónoma del derecho, sino una disciplina transversal con

---

<sup>5</sup> Acevedo Penco, Ángel, **Nociones de derecho de consumo**, aspectos de protección jurídica de los consumidores. Pág. 211



elementos que se encuadran dentro del derecho mercantil, del derecho civil y otros dentro del derecho administrativo e incluso del derecho procesal. Sin embargo, en el caso de Guatemala, aun no se encuentra considerada como una disciplina autónoma, sino como parte del derecho mercantil.

## **1.1 Principios que fundamentan el derecho de consumo**

Los derechos que le asisten a los consumidores o usuarios como parte importante en el derecho de consumo, y que han sido reconocidos internacionalmente, específicamente por la Organización de las Naciones Unidas, como se verá más adelante, tienen carácter de irrenunciables, es decir, que no se puede alegar que no fueron planteados los perjuicios, por ejemplo: por los consumidores o usuarios y por ese motivo no se puede proceder, porque aun en esas circunstancias la vigilancia del cumplimiento de estos derechos, le asiste fundamentalmente al Estado velar su cumplimiento. Basándose en que precisamente los principios constituyen parte de los derechos de los consumidores o usuarios y que los mismos fueron emanados por la Organización de las Naciones Unidas, legitimada para ello, se pueden describir los siguientes:

### **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 hayan 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:

- Prohibición de aditivos no autorizados expresamente.
- Prohibición de almacenamiento de productos tóxicos en locales y transporte de alimentos y bebidas
- Control de los productos tóxicos o venenosos
- Prohibición de la venta a domicilio de bebidas y alimentos
- Regulación de las condiciones de venta ambulante
- Control de los productos manufacturados que afecten a la seguridad física de las personas y retirada de los productos que supongan un riesgo previsible para la salud de las personas.

b) Derecho a la protección de los intereses económico 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 y 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:

- a) Han de ser claras, concretas, sencillas y fácilmente comprensibles.
- b) Cuando hay duda en la interpretación de alguna cláusula, se resolverá en contra del suministrador.
- c) 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.
- d) No deberán contener ninguna clase de limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor o usuario.
- e) No podrá imponerse la renuncia a los derechos del consumidor y usuario reconocidos en la ley.
- f) 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: modelo y denominación comercial del objeto adquirido:

1. nombre del titular del establecimiento o vendedor
2. nombre del titular de la garantía o comprador
3. los derechos del titular de la garantía (reparaciones y accesorios que incluye)
4. el plazo de duración de la garantía

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

- la reparación sin ningún costo de los defectos de fabricación
- si la reparación no lo arregla, a que nos cambien la cosa comprada por otra igual o a que nos devuelvan el precio pagado
- tener un servicio técnico y 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 nos 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:

- Informan, ayudan y orientan al consumidor para ejercer adecuadamente su derecho
- Facilitan direcciones de organizaciones, centros y organismos relacionados con el consumo
- Realizan charlas, cursos y otras actividades para formar y educar en temas de consumo
- 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 de 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, vale 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 recogidas por el parlamento, 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 unas 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 costos desproporcionados, limitaciones abusivas de garantías, controles, repuestos o reparaciones, dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio etc.

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 tenemos derecho a que nos indemnicen por los daños y perjuicios que nos ocasionen, salvo que el daño se deba exclusivamente a una mala utilización por nuestra parte. Así, si utilizamos el producto sin seguir las instrucciones indicadas por el fabricante, la responsabilidad es sólo nuestra y no podremos 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.<sup>6</sup>

## **1.2 Ámbito internacional de protección de los derechos de los consumidores y usuarios**

Tal y como se ha venido analizando, se toma en consideración que la protección internacional de los derechos de los consumidores o usuarios, provienen precisamente de un alto organismo internacional, y derivado de ello, se consideran de importancia describir las directrices que señalan lo siguiente:

1. Sus objetivos son: teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo;

---

<sup>6</sup> Directrices de la ONU para la protección al consumidor, <http://es.consumerinternational.org> (26 de julio 2012)

reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo, sostenido y la protección del medio ambiente, las presentes directrices para la protección del 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”.<sup>7</sup>

2. Principios generales: Corresponde al gobierno formular o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales pertinentes. Al hacerlo, cada gobierno

---

<sup>7</sup>Ibid.

más adelante y los acuerdos internacionales pertinentes. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan. Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

- a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada, que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- d) La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen las elecciones del consumidor;
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor;
- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten;
- g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo;
- h) Las modalidades de producción y consumo insostenibles, particularmente, en los países industriales son las causas principales de que siga degradándose el medio ambiente mundial. Todos los países deben procurar el fomento de modalidades de consumo sostenibles; los países desarrollados deben ser los primeros en lograr

modalidades de consumo sostenible, mientras que los países en desarrollo deben procurar lograrlas en su proceso de desarrollo, prestando la debida atención al principio de responsabilidad común pero diferenciada. Deberán tenerse plenamente en cuenta la situación y las necesidades especiales de los países en desarrollo en esta esfera;

- i) Las políticas de fomento del consumo sostenible deben tener en cuenta como objetivos la erradicación de la pobreza, la satisfacción de las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad y la reducción de la desigualdad, tanto en el plano nacional como en las relaciones entre los países;
- j) El gobierno debe establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población y en particular de la población rural y los pobres;
- k) Todas las empresas deben acatar las leyes y reglamentos aplicables en los países en que realizan sus operaciones. Deben también acatar las normas internacionales pertinentes para la protección del consumidor que hayan accedido a aplicar las autoridades competentes del país de que se trate. (En lo que sigue, las referencias a las normas internacionales en las directrices deben entenderse en el contexto del presente párrafo);
- l) Al elaborar políticas de protección del consumidor debe tenerse en cuenta el posible papel positivo que pueden desempeñar las universidades y las empresas públicas y privadas en la investigación.



3. Directrices: las siguientes directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados. Al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor deberá velarse por que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y que sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

4. Seguridad física: el gobierno debe adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible. Se deben adoptar medidas adecuadas para garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean nosivos para el uso al que se destinan y para el fueron destinados.

Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares (en lo que sigue denominados distribuidores) deben velar porque, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados.

Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos, e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el

normalmente previsible. Dentro de lo posible, la información de vital importancia sobre cuestiones de seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente.

Se deben adoptar medidas adecuadas, para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. El gobierno también debe estudiar los métodos para garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros. El gobierno debe adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aun cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo, o sustituirlo por otro producto; si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada.

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



perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

El gobierno debe intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe alentar a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios.

El gobierno debe elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo, que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas. Al respecto, el gobierno debe guiarse por su adhesión al conjunto de principios y normas equitativas convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la Asamblea General en su resolución 35/63 del 5 de diciembre de 1980.

El gobierno debe adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades del fabricante, para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan y que el vendedor vele por que estos requisitos se cumplan. Las mismas políticas deben regir



la prestación de servicios.

El gobierno debe alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios, dentro del mayor surtido y a los precios más bajos.

El gobierno debe velar, si procede, por que los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable posterior a la venta y de piezas de repuesto. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos, por parte de los vendedores.

Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Ello requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada.

El gobierno debe alentar a todos los interesados a participar en la libre circulación de información exacta sobre todos los aspectos de los productos de consumo. Debe procurarse que los consumidores tengan más acceso a información inequívoca sobre los efectos de los productos y los servicios en el medio ambiente, recurriendo a medios



como la elaboración de perfiles ambientales de los productos, la presentación de informes sobre el medio ambiente por parte de la industria, el establecimiento de centros de información para los consumidores, la ejecución de programas voluntarios y transparentes de etiquetado ecológico y los servicios de consulta telefónica directa sobre los productos.

El gobierno, en estrecha colaboración con los fabricantes, los distribuidores y las organizaciones de consumidores, debe adoptar medidas contra las afirmaciones o la información capciosa, en relación con el medio ambiente en las actividades de publicidad y otras actividades de comercialización. Debe fomentarse la elaboración de códigos y normas de publicidad adecuadas para reglamentar y verificar las afirmaciones que se hacen en relación con el medio ambiente.

El gobierno debe dentro de sus propios países, promover la formulación y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada protección del consumidor. También pueden concertarse acuerdos voluntarios conjuntos por parte de las empresas, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas. Estos códigos deben recibir una publicidad adecuada.

El gobierno debe examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas, medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

6. Normas para la seguridad y la calidad de los servicios de consumo: el gobierno deberá, según proceda, formular o promover la formulación y aplicación, en el plano nacional e internacional, normas, voluntarias o de otra índole, de seguridad y calidad de los bienes, servicios, dar a dichas normas; la publicidad apropiada. La norma y la reglamentación nacional relativas a la seguridad y calidad de los productos deberán revisarse de tanto en tanto para cerciorarse de que, en lo posible, se ajusten a normas internacionales de aceptación general. Cuando debido a las condiciones económicas locales se aplique una norma de nivel inferior al de una internacional de aceptación general, deberán hacerse todos los esfuerzos necesarios para elevar dicho nivel lo antes posible. El gobierno debe fomentar y garantizar la disponibilidad de servicios para ensayar y certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.

7. Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales: cuando proceda, el gobierno deberá examinar la posibilidad de: a) Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores; deberán estudiarse políticas especiales para asegurar la distribución de bienes y servicios absolutamente esenciales cuando dicha distribución se vea amenazada, como podría ocurrir, sobre todo, en el caso de las zonas rurales. Tales políticas podrían incluir la prestación de asistencia para la creación de instalaciones apropiadas de almacenamiento y venta al por menor en los centros rurales, la estimulación del consumidor y el perfeccionamiento del control de las condiciones en que se suministran los bienes y servicios esenciales en las zonas rurales; b) Fomentar la creación de

cooperativas de consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

8. Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación: el gobierno debe establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas, para permitir que los consumidores o en su caso, las organizaciones competentes, obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos, deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos. El gobierno debe alentar a todas las empresas, a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y otros procedimientos para obtener compensación y solucionar controversias.

9. Programas de educación e información: el gobierno debe formular o estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, incluida la información sobre los efectos en el medio ambiente, de las decisiones y el comportamiento de los consumidores y de las consecuencias; incluidos costos y beneficios, que puedan tener la modificación de las modalidades de consumo, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate. El objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir,

puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. Al formular dichos programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores que se encuentran en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, incluidos los consumidores de bajos ingresos y aquellos que sean casi o totalmente analfabetos.

Los grupos de consumidores, las empresas y otras organizaciones pertinentes de la sociedad civil, deben participar en esa labor de educación. La educación del consumidor debe si procede, llegar a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas ya existentes. Los programas de educación e información del consumidor, deben abarcar aspectos de la protección del consumidor tan importantes como los siguientes:

- a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos;
- b) Peligros de los productos;
- c) Rotulado de productos;
- d) Legislación pertinente, forma de obtener compensación, organismos y organizaciones de protección al consumidor;
- e) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad;
- f) Protección del medio ambiente;
- g) Utilización eficiente de materiales, energía y agua.

El gobierno debe alentar a las organizaciones de consumidores y a otros grupos interesados, incluidos los medios de comunicación a que pongan en práctica programas de educación e información, incluso sobre los efectos de las modalidades de consumo en el medio ambiente y las consecuencias, incluidos costos y beneficios, que pueda tener la modificación de esas modalidades, particularmente en beneficio de los grupos de consumidores de bajos ingresos de las zonas rurales y urbanas. El comercio, cuando proceda, debe emprender programas objetivos y pertinentes de educación e información del consumidor, o participar en ellos. Teniendo en cuenta la necesidad de llegar a los consumidores rurales y a los consumidores analfabetos, el gobierno deberá, cuando proceda, formular o alentar la formulación de programas de información del consumidor, destinados a los medios de comunicación de masas.

El gobierno debe organizar o alentar la organización de programas de formación para educadores profesionales de los medios de comunicación de masas y consejeros del consumidor, que les permitan participar en la ejecución de los programas de información y educación del consumidor.

10. Promoción de modalidades sostenibles de consumo: consumo sostenible significa que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras, se satisfacen de modo tal que puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental. Puesto que la responsabilidad del consumo sostenible la comparten todos los miembros y organizaciones de la sociedad, los consumidores informados, los gobiernos, las empresas, los sindicatos y las organizaciones

ecologistas y de consumidores desempeñan funciones particularmente importantes. Corresponde a los consumidores informados una función esencial en la promoción de modalidades de consumo que pueden sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental, incluso influyendo en los productores con sus decisiones.

El gobierno debe promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible y la integración de esas políticas con otras políticas públicas. Las políticas públicas deberán formularse en consulta con el comercio, las organizaciones ecologistas, de consumidores y otros grupos interesados. Al comercio incumbe la responsabilidad de promover el consumo sostenible mediante el diseño, producción y distribución de bienes y servicios.

Las organizaciones ecologistas y de consumidores tienen la responsabilidad de promover la participación y el debate público en lo que respecta al consumo sostenible informar a los consumidores y trabajar con el gobierno y las empresas con miras a promover modalidades sostenibles de consumo.

El gobierno, en asociación con el comercio y las organizaciones pertinentes de la sociedad civil, debe formular y ejecutar políticas que contribuyan a promover modalidades sostenibles de consumo mediante una combinación de políticas que podrían abarcar reglamentos; instrumentos económicos y sociales; políticas sectoriales como las que rigen el uso de la tierra, el transporte, la energía y la vivienda; programas de información para sensibilizar al público sobre las repercusiones de las modalidades

de consumo; la eliminación de subvenciones que contribuyan a fomentar modalidades no sostenibles de consumo y producción; y la promoción de prácticas mejores de ordenación del medio en sectores concretos.

El gobierno debe promover el diseño, la elaboración y la utilización de productos y servicios que ahorren energía y no sean tóxicos, teniendo en cuenta las repercusiones que puedan tener durante todo su ciclo vital.

El gobierno debe promover programas de reciclaje que alienten a los consumidores, a reciclar los desechos y a comprar productos reciclados. El gobierno debe promover la formulación y aplicación de normas ecológicas nacionales e internacionales de salud y seguridad para productos y servicios; tales normas no deben dar lugar a restricciones comerciales injustificadas. El gobierno debe alentar el ensayo independiente de los efectos de los productos en el medio ambiente.

El gobierno debe controlar en condiciones de seguridad, el uso de sustancias perjudiciales para el medio ambiente y alentar el desarrollo de sucedáneos ecológicamente racionales, de esas sustancias. Las nuevas sustancias potencialmente peligrosas deben someterse a ensayo antes de ser distribuidas, con el objeto de determinar sus efectos a largo plazo en el medio ambiente. El gobierno debe sensibilizar al público acerca de los beneficios para la salud de las modalidades sostenibles de consumo y producción, teniendo en cuenta los efectos directos en la salud de cada persona y los efectos colectivos de la protección del medio ambiente.



El gobierno, en asociación con el sector privado y otras organizaciones pertinentes, debe alentar la modificación de las modalidades no sostenibles de consumo, mediante el desarrollo y la utilización de nuevos productos y servicios ecológicamente racionales y nuevas tecnologías, incluidas la tecnología de la información y las comunicaciones, que puedan satisfacer las necesidades de los consumidores y contribuir a la vez, a reducir la contaminación y el agotamiento de los recursos naturales. Se alienta al gobierno a que cree mecanismos reguladores eficaces para proteger a los consumidores que abarquen diversos aspectos del consumo sostenible o a que fortalezcan los mecanismos existentes.

El gobierno debe considerar la posibilidad de usar diversos instrumentos económicos, como algunos instrumentos fiscales y la internalización de los costos ambientales, para promover el consumo sostenible, teniendo en cuenta las necesidades sociales y la necesidad de desalentar el empleo de prácticas no sostenibles y alentar el de prácticas más sostenibles, evitando al mismo tiempo que perjudiquen el acceso a los mercados, en particular el de los países en desarrollo.

El gobierno, en cooperación con las empresas y otros grupos pertinentes, debe elaborar indicadores, métodos y bases de datos para medir los progresos realizados en pro del consumo sostenible, en todos los planos. Deberá procurarse que esa información sea de dominio público.

El gobierno y los organismos internacionales deben tomar la iniciativa introduciendo prácticas sostenibles en su propio funcionamiento, en particular mediante sus políticas de compras. Cuando proceda, en las compras del sector público se deben alentar la elaboración y el uso de productos y servicios ecológicamente racionales. El gobierno y otras organizaciones pertinentes, deben promover las investigaciones relativas al comportamiento del consumidor y los daños ambientales conexos, a fin de determinar la forma de lograr modalidades de consumo más sostenibles.

11. Medidas relativas a esferas concretas: al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en desarrollo, el gobierno deberá cuando proceda, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud del consumidor, como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos. Deberán adoptarse o mantenerse políticas para lograr el control de calidad de los productos, medios de distribución adecuados y seguros, sistemas internacionales normalizados de rotulado e información, así como programas de educación e investigación en estas esferas. Deberán formularse directrices estatales respecto de esferas concretas, en el contexto de las disposiciones del presente documento.

12. Alimentos: al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, el gobierno debe tener en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria que tienen todos los consumidores, apoyar y en la medida de lo posible, adoptar las normas del Codex Alimentarius de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y la Organización Mundial de la Salud o en su defecto, otras normas

alimentarias internacionales de aceptación general. El gobierno debe mantener, formular o mejorar las medidas de seguridad alimentaria incluidos, entre otras cosas, los criterios de seguridad, las normas alimentarias y los requisitos nutricionales y los mecanismos de vigilancia, inspección y evaluación. El gobierno debe promover políticas y prácticas agrícolas sostenibles, la conservación de la diversidad biológica y la protección del suelo y el agua, teniendo en cuenta los conocimientos tradicionales.

13. Agua: en el marco de los objetivos y propósitos enunciados para el Decenio Internacional del Agua Potable y del Saneamiento Ambiental, el gobierno debe formular, mantener o fortalecer políticas nacionales para mejorar el abastecimiento, la distribución y la calidad del agua potable. Debe prestarse la debida atención a la elección de los niveles apropiados de servicios, calidad y tecnología, la necesidad de contar con programas de educación y la importancia de la participación de la comunidad. El gobierno debe atribuir un alto grado de prioridad a la formulación y aplicación de políticas y programas relacionados con los usos múltiples del agua, teniendo en cuenta que el agua es muy importante para el desarrollo sostenible en general y que es un recurso finito.

14. Productos farmacéuticos: el gobierno debe elaborar o mantener normas y disposiciones adecuadas y sistemas de reglamentación apropiados para asegurar la calidad y el uso adecuado de los productos farmacéuticos, mediante políticas nacionales integradas en materia de medicamentos, que pueden abarcar entre otras cosas, la adquisición, la distribución, la producción, los mecanismos de concesión de

licencias, los sistemas de registro y la disponibilidad de información fidedigna sobre los productos farmacéuticos. Al hacerlo, el gobierno debe tener especialmente en cuenta la labor y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, en materia de productos farmacéuticos. Para determinados productos, debe alentarse el uso del sistema de certificación de la calidad de los productos farmacéuticos objeto de comercio internacional, de esa organización, y de otros sistemas internacionales de información sobre productos farmacéuticos. Se deben adoptar también, según proceda, medidas para fomentar el uso de los medicamentos con sus denominaciones comunes internacionales, aprovechando la labor realizada por la Organización Mundial de la Salud.

Además de las esferas prioritarias indicadas, el gobierno debe adoptar las medidas que proceda en otras esferas, como la de los plaguicidas y las sustancias químicas con respecto, cuando proceda a su uso, producción y almacenamiento, habida cuenta de la información pertinente en materia de salud y medio ambiente que los fabricantes deben proporcionar e incluir en el rotulado de los productos.

15. Cooperación internacional: el gobierno debe ocuparse, especialmente en un contexto regional o subregional, de:

- a) Establecer, examinar, mantener o fortalecer, según proceda, los mecanismos para el intercambio de información relativa a políticas y medidas nacionales en la esfera de la protección del consumidor;

- b) Cooperar o alentar la cooperación en la aplicación de las políticas de protección del consumidor para conseguir mejores resultados en el marco de los recursos existentes. Como ejemplos de ese tipo de cooperación, podrían citarse la colaboración en el establecimiento o utilización conjunta de instalaciones de ensayo, procedimientos comunes de ensayo, intercambio de información de interés para el consumidor y de programas de educación, programas conjuntos de capacitación y preparación conjunta de reglamentaciones;
- c) Cooperar para mejorar las condiciones en que los productos esenciales se ofrecen a los consumidores, prestando la debida atención a los precios y a la calidad. Entre las formas que podría revestir esa cooperación, figuran la adquisición conjunta de productos esenciales, el intercambio de información sobre las distintas posibilidades de adquisición y la adopción de acuerdos sobre especificaciones regionales para los productos.

El gobierno debe desarrollar o estrechar los vínculos de información en relación con los productos que han sido prohibidos, retirados o sometidos a restricciones rigurosas, a fin de que los países importadores puedan tomar precauciones adecuadas contra los efectos nocivos de esos productos.

El gobierno debe velar por que la calidad de los productos y la información relativa a éstos no varíe de un país a otro, de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores. A fin de promover el desarrollo sostenible, el gobierno, los organismos internacionales y las empresas deben colaborar en el desarrollo, la

transferencia y la difusión de una tecnología ecológicamente racional, por ejemplo: logrando que los países desarrollados presten el apoyo financiero necesario con ese fin, y también deben establecer mecanismos nuevos e innovadores para financiar la transferencia de esa tecnología entre todos los países, en particular hacia los países en desarrollo y los países con economías en transición y entre esos países.

El gobierno y las organizaciones internacionales, cuando proceda, deben promover y facilitar la creación de capacidad en la esfera del consumo sostenible, sobre todo en los países en desarrollo y los países con economías en transición. En particular, el gobierno debe también facilitar la cooperación entre los grupos de consumidores y otras organizaciones pertinentes de la sociedad civil, con miras a fomentar la capacidad en esa esfera.

El gobierno y los órganos internacionales, cuando proceda, deben promover los programas de educación e información del consumidor. El gobierno debe esforzarse porque las políticas y las medidas adoptadas para proteger al consumidor se apliquen de manera que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones de ese comercio.

#### **1.4 La función del estado**

El Estado posee distintas clases de funciones, como todo órgano considerado sujeto, se le atribuye una actividad. Pudiendo ser enumeradas de la siguiente forma: las

funciones jurídicas y las políticas. Entre las primeras se señala a la función legislativa, la cual en forma general se menciona que es la encaminada a formular las normas que deben estructurar el ordenamiento jurídico dentro del Estado; seguidamente se enumera a la función ejecutiva y la política llamada también administrativa, que consiste en el actuar del estado promoviendo la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y fomentando el bienestar y el progreso de la colectividad y, por último, la función judicial o jurisdiccional: “es la actividad del Estado encaminada a tutelar el ordenamiento jurídico, a la observancia de la norma jurídica y la resolución de controversias que puedan surgir”.<sup>8</sup>

Al referirse al fin del Estado, se plantea que dicha organización debe conseguir con la participación del poder y el establecimiento del orden, ese bienestar común que es el fin y los objetivos que deben alcanzar los que dirigen el estado. Este objetivo será en relación con las necesidades de los habitantes, ya que esos individuos buscan su desarrollo. Los fines pueden ser: “a. Fines subjetivos de los hombres, o sea los múltiples fines que con el Estado, persiguen lograr todos o la mayoría de los hombres; y, b. Fines objetivos del Estado, o fines que causal y teológicamente le dan sentido. Esto significa que es aquello que debe realizar o cumplir el Estado como organización de un pueblo, quedando implícitas las causas finales de la conservación del orden que determinan la organización o sea las causas de la existencia del Estado y el poder.”<sup>9</sup>

Se habla de objetivos universales, dentro de las doctrinas religiosas donde se designa

---

<sup>8</sup> Groppali, Alessandro, **Doctrina general del estado**. Pág. 50

<sup>9</sup> Prado, Gerardo, **Teoría del Estado**. Pág 30



al estado como un medio al servicio de Dios, de la moral y de la justicia del hombre. Procurar el bien común a través de la justicia es la idea de la comunidad perfecta. Asimismo, se discute en cuanto los objetivos particulares del Estado, aquellos fines privativos, que son los que se enfocan en la realización de actividades propias de cada Estado. El orden jurídico, cuya unidad resulta del derecho fundamental que está en la Constitución, y el poder que lo garantiza tienden a realizar un bien público o común distinto de los bienes particulares de los individuos, como valor que expresa la plenitud del bien humano en una sociedad territorialmente limitada. Este bien común se destaca con valor de un patrimonio común y un significado esencial por sus funciones; que consisten en regular, coordinar, gestionar y decidir en la prosecución de los fines comunes y decidir los conflictos y disputas estableciendo un acuerdo para una acción común, así el poder aparece como una condición para la realización del bien humano en la vida social.

El bien común es el fin que resigue todo tipo de sociedad y bien público es el fin específico que trata de alcanzar la sociedad estatal. Siempre que los seres humanos se agrupan socialmente para obtener un fin que beneficie a todos, será este un bien común.

El Estado también busca un bien común, pero por ser una sociedad más amplia es necesario que se distinga el bien común particular del público. La actividad política es

otro ejercicio del Estado que consiste en la búsqueda de lo bueno y útil para la sociedad y la determinación de lo que es el bien común.

El Estado, como un ente jurídico y político, con atributos que le son propios como sujeto soberano y no estático, sino que debiendo de cumplir con determinados fines que constituyen con su justificación, actúa con el propósito de satisfacer las aspiraciones e intereses colectivos y permanente de la comunidad.

Al hablar sobre la finalidad del Estado entonces, se puede especificar que es formal; manifestándose en el bienestar de la nación, la solidaridad social, la seguridad pública, la protección de los intereses individuales y colectivos, la elevación económica, cultural y social de la población, las soluciones de los problemas nacionales, la satisfacción de las necesidades públicas y otras similares que podrían surgir conforme vayan existiendo nuevas necesidades para el ser humano. “La finalidad del Estado ha dependido de las condiciones históricas, económicas, políticas o sociales que hayan surgido a los seres humanos.”<sup>10</sup>

### **1.5. Teorías acerca de los fines del estado**

Tal y como se ha venido analizando, es de considerar que el Estado surge como una institución que se crea en el derecho como la estructura básica en que se organiza un grupo de personas, en tal forma que esta misma determina y exige sus propias

---

<sup>10</sup> Burgoa, Ignacio, **El estado**. Pág. 108.

necesidades recogidas en los preceptos jurídicos a los que se sujeta el Estado, los cuales deben realizarse mediante el poder público.

“El fin directo del Estado es el desarrollo de las facultades de la nación, el perfeccionamiento de su vida por una marcha progresiva que no se ponga en contradicción con los destinos de la humanidad”<sup>11</sup>; “el fin próximo del Estado es el gobierno y la libertad, el fin secundario sería el perfeccionamiento de la nacionalidad de los individuos y el fin último sería la perfección de la humanidad, la civilización del mundo y el Estado universal”<sup>12</sup>; “la misión del Estado se funda en el servicio de Dios, el fin estatal estriba en la seguridad de la propiedad privada, el fin del Estado es la realización de la justicia, que es la virtud total; dicho fin consiste en la obtención del bien material y moral, el fin del Estado es la realización del derecho objetivo; es una organización que persigue facilitar a la masa de hombres la realización del bien social, en la más amplia escala posible; los fines del Estado son todas aquellas actividades exclusivas para la protección de la comunidad y sus miembros para la conservación interior de sí mismo y el mantenimiento de sus modos de obrar y para la formación y sostenimiento del orden jurídico y actividad concurrente que parten de la evolución histórica”. El Estado está llamado a mantener una relación con los intereses solidarios humanos”.<sup>13</sup>

“Estado es un aparato o instrumento coercitivo de fuerza, para mantener la explotación

---

<sup>11</sup> Smith, Adam, **La riqueza de las naciones**. Pág. 100

<sup>12</sup> Burgoa, **Ob. Cit.** Pág. 116

<sup>13</sup> Teoría de la constitución [derechomx.blogspot.com/2011/04/teoria-de-la-constitucion.html](http://derechomx.blogspot.com/2011/04/teoria-de-la-constitucion.html) (26 de julio de 2012)



de obreros o campesinos por parte de los llamados capitalistas, o sea de los detentadores de los medios de producción económicos.”<sup>14</sup>

## 1.6. El surgimiento del estado de Guatemala

La sociedad guatemalteca, a lo largo de su historia ha tenido épocas muy controvertidas, en donde conviene señalar que los gobiernos que han predominado han sido de corte militar, no es sino hasta el año 1986, a la fecha en que se respira gobiernos democráticos. Por ello, conviene iniciar la historia de Guatemala, diciendo que en la época antigua se tiene que hacer referencia a la conquista de los españoles a las tierras guatemaltecas y sus habitantes, que fue de manera abrupta, que provocó en esa época momentos de violencia.

El país fue conquistado por los españoles bajo el mando de Pedro de Alvarado en 1523. Un año después, Alvarado fundó, en el emplazamiento de la antigua Iximché, la ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala, si bien tres años después la trasladó a un paraje conocido como Almolonga al pie del volcán de Agua, próximo al lugar donde se alza la actual ciudad de Guatemala. Sin embargo, debido a su destrucción por la erupción del volcán, la capital fue trasladada a una nueva ciudad, más tarde conocida por Antigua Guatemala. Desde 1543, formó parte de la Audiencia de los Confines; en 1565, pasó a depender de la Audiencia de Nueva España y en 1570, se estableció la Capitanía General de Guatemala dependiente del virreinato de Nueva España, cuyo ámbito de actuación se extendía por toda Centroamérica desde

---

<sup>14</sup> Estado, es.wikipedia.org/wiki/Estado (Día 31 de agosto 2012)



Chiapas hasta Costa Rica.

“En 1742, se estableció el primer arzobispado Centroamericano. En 1773, la ciudad de Antigua Guatemala, sede de la capitanía general, fue destruida por la erupción del volcán de Agua; tres años después, se autorizó la construcción de una nueva ciudad capital asentada en un terreno cercano a Santiago de los Caballeros, denominación que abandonó para adquirir el de Guatemala.”<sup>15</sup> sic

“Después de tres siglos de dominación española, Guatemala proclamó su independencia el 16 de septiembre de 1821. Esto sucedió casi al mismo tiempo, Agustín de Iturbide incorporó este territorio al Imperio mexicano. Guatemala no recobró su autonomía hasta 1823, cuando una revolución liberal en México obligó a Iturbide a abdicar, proclamándose en el país una República Federal. Ese mismo año, se estableció la federación de las Provincias Unidas del Centro de América, integrada por las actuales repúblicas de Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica; Chiapas, sin embargo, permaneció bajo la autoridad mexicana. La federación se mantuvo con grandes dificultades, siendo frecuentes los enfrentamientos civiles, hasta que fue definitivamente disuelta en 1842.”<sup>16</sup>

Se crearon algunas leyes, que favorecían a los criollos o mestizos y que perjudicaban a todas luces, a los nativos o indígenas, a quienes se ha pretendido tener sojuzgados a simplemente obedecer y a ser inferiores frente a éstos.

---

<sup>15</sup> Contreras, Daniel. *Historia de Guatemala*. Pág. 20

<sup>16</sup> *Ibid.* Pág. 21



Seguidamente, de la época de la colonia surge la época de las dictaduras. Se refiere al hecho que en la historia de Guatemala, durante su vida política, ha sido gobernada por militares. “Lo más relevante de acotar en el presente análisis, es que en los años 20, Guatemala fue gobernada por dictadores, hasta los años de 1944 a 1954.”<sup>17</sup>

“El gobierno de Guatemala estuvo en manos de militares prácticamente desde sus comienzos como República, quienes accedían al poder a través de frecuentes revoluciones. En 1854, Rafael Carrera, que 14 años antes se había hecho con el poder en Guatemala y en buena parte de Centroamérica, gobernando de forma dictatorial se convirtió en presidente vitalicio, llevando a cabo una política conservadora. En 1873, ocho años después de su muerte, tras la cual fueron constantes los enfrentamientos civiles, Justo Rufino Barrios (1873-1885), anterior comandante en jefe del Ejército, fue nombrado presidente. Barrios inició un periodo de gobiernos liberales que duraría hasta 1920, aunque se continuó gobernando de forma dictatorial.”<sup>18</sup>

En su intento por revivir la federación de las Provincias Unidas de Centroamérica por medios militares, invadió El Salvador y murió en la campaña. Su sucesor, el general Manuel Lisandro Barillas, restableció las relaciones con El Salvador y los demás países de Centroamérica. José María Reina Barrios, electo presidente en 1892, fue asesinado seis años después.

Durante los siguientes 22 años, el político Manuel Estrada Cabrera (1898-1920)

---

<sup>17</sup> **Ibid.**

<sup>18</sup> **Ibid.** Pág. 50.



gobernó Guatemala. En 1906, el antiguo presidente Barillas organizó una rebelión en contra de su régimen, provocando una guerra que envolvió a toda Centroamérica, con la excepción de Nicaragua. Las hostilidades cesaron gracias a la intervención del presidente de Estados Unidos, Theodore Roosevelt, y del presidente de México, Porfirio Díaz, que organizó un armisticio.

En 1920, se obligó al presidente Estrada Cabrera a renunciar. Carlos Herrera y Luna fue designado presidente provisional, pero fue derrocado en 1921, por el general José María Orellana, quien ocupó la presidencia hasta su muerte en 1926. Le sucedió el antiguo oficial del Ejército, Lázaro Chacón. En 1930, los efectos de la depresión económica y las acusaciones de corrupción contra la dictadura del presidente Chacón provocaron su derrocamiento.

“El general Jorge Ubico Castañeda fue nombrado presidente en febrero de 1931; bajo su régimen, la economía guatemalteca logró recuperarse de la depresión económica de 1930, aunque la principal beneficiaria fue la compañía estadounidense United Fruit, así como las grandes familias de la oligarquía nacional. No obstante, la dureza de su régimen provocó que un movimiento cívico-militar le obligará a dimitir en junio de 1944, acabando así con las dictaduras militares que habían dominado el país durante un siglo.”<sup>19</sup>

Dentro de estas épocas se observaron situaciones difíciles para la población guatemalteca, que provocaron que aunque en silencio existieran grupos de civiles y

---

<sup>19</sup> Ibid.



militares descontentos con tal situación, y que encontraron el mecanismo o la vía para la sublevación a través de la generación que se hizo por parte de algunos militares en el año 1961, que se le fue uniendo civiles tomando como meta o fin, llegar al poder para evitar las desigualdades que se estaban dando en esa época.

Luego, surge un acontecimiento que marcó a la sociedad y provocó mayores divisionismos dentro de la sociedad, como sucede con el conflicto armado. Éste surgió a raíz de la sublevación, en un inicio de un grupo de jóvenes militares dentro de las filas del ejército, y luego se convirtió en una lucha de otras personas de naturaleza civil, hizo que a partir de los años 60, se agudizará el problema de la violencia en general, el conflicto armado entre dos grupos antagónicos, como son: el Ejército de Guatemala, y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca, concluyó al final de cuentas, en que a partir del año 1985, con la promulgación de una nueva Constitución Política de la República de Guatemala, el gobierno de turno, en ese entonces Vinicio Cerezo Arévalo, inició con un proceso de negociación entre los dos grupos antagónicos, motivados también por el hecho de que no se había dado un vencedor y que las miles y miles de muertes que se sumaban, no eran favorables para el país que empezaba a respirar un clima de paz, debido también a la presión internacional de los países amigos, llegó el proceso de negociación y la suscripción de trece acuerdos de paz.

“En términos generales, y de acuerdo a informaciones estadísticas recabadas, se puede concluir en lo siguiente:



- a) La población guatemalteca se encuentra constituida por población indígena, de descendencia maya, garifuna, xinca, ladina y mestiza.
  
- b) De acuerdo al último censo realizado, se encuentra comprendida por las de 11, 500,000. Se estima que en la actualidad, se ha llegado aproximadamente 14,713,763 de habitantes.
  
- c) Respecto a información demográfica, la densidad de la población es de 104,6 habitantes por km<sup>2</sup>.
  
- d) La tasa de crecimiento de la población es del 2.48%.
  
- e) La tasa de natalidad es de 33.96 por nacimiento cada mil personas.
  
- f) Tasa de mortalidad es de 7.125 fallecidos por cada mil personas.
  
- g) La esperanza de vida del total de la población es de 65.24 años.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Población de Guatemala, [www.ine.gob.gt/población/index.htm](http://www.ine.gob.gt/población/index.htm) (31 de agosto del 2012).



## CAPÍTULO II

### **2. Marco jurídico nacional de protección de los derechos de los consumidores y usuarios**

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

La Constitución Política de la República de Guatemala constituye la ley fundamental del ordenamiento jurídico en el país, y por lo tanto, a través de las normas que estipulan principios que rigen el quehacer de los proveedores de bienes o servicios, y de los consumidores o usuarios, es que se deben desarrollar normas ordinarias, como sucede en el caso de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y como se establecerá más adelante. Si bien la Constitución Política de la República de Guatemala hace referencia a la libertad de industria y empresa o comercio, también regula aspectos relacionados con la salud y seguridad y la protección de las personas como un deber común y esencial para el Estado. Modernamente, la promulgación de los llamados estatutos de los consumidores ha sido una de las vías de protección de los ciudadanos, en cuanto a adquirentes o aspirantes a la adquisición y al disfrute de bienes y de servicios. En nuestro ordenamiento jurídico además, este esquema de protección se encuentra constitucionalizado, se basa en los artículos 2, 4, 44 y 119 inciso i) de la Constitución Política de la República de Guatemala.



## **2.2 Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 006-2003**

Esta normativa es la más importante a nivel ordinario, que existe actualmente en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, a pesar de que en el tema de la protección de los usuarios de la electricidad, no se establece nada al respecto en forma específica, por lo que a continuación se describen las normas más importantes:

1. Esta ley tiene por objeto el “promover, divulgar, defender los derechos de los consumidores y usuarios” y a pesar que en su contenido se establecen sanciones a las infracciones, estas tienen naturaleza leve, es decir, no trascienden en el ámbito de lo penal por ejemplo, lo cual dista mucho de lo que se ha concebido en otras legislaciones, en las cuales, si se regulan como delitos aquellas conductas lesivas en materia de consumo.
2. Las normas que contiene la ley objeto de análisis, son tutelares de los consumidores y usuarios, y tienen el carácter de irrenunciables.
3. Otro aspecto relevante que conviene señalar en este análisis, es el hecho de que de acuerdo al Artículo dos de la ley, las disposiciones que se regulan, únicamente tienen aplicación dentro del territorio nacional, a pesar de que puedan existir conductas lesivas a los guatemaltecos, generadas por proveedores de bienes o



servicios que se encuentren fuera del territorio, especialmente si se toma en consideración lo que sucede con los avances tecnológicos, por ejemplo, en las compraventas por internet.

4. Otro aspecto relevante de señalar es el hecho de que se crea una entidad como la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, que cuando se trata de servicios públicos, se convierte en juez y parte, lo cual es contraproducente para preservar los derechos que le asisten a los consumidores y usuarios, en materia de servicios públicos.
5. Establece en el Artículo tres de la ley, una serie de definiciones que deben considerarse en aplicación de la misma, por considerarlo necesario, se entenderán los siguientes conceptos y definiciones:
  - a) Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios, cuya producción, intermediación o prestación, constituyen el objeto de su actividad.
  - b) Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
  - c) Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o



extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

- a) **Contrato de Adhesión:** Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.
  
- b) **Oferta:** Práctica comercial transitoria consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios, a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
  
- c) **Promoción:** Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
  
- d) **Proveedor:** Persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en nombre propio o por cuenta ajena con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes, o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.



- e) Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar, bienes o servicios.
  
- f) Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
  
- g) Servicios Públicos. Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
  
- h) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.
  
- i) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección para los efectos de la presente Ley.”

6. Se indica en el Artículo cuatro de la ley que existen una serie de derechos que le



asisten a los consumidores y usuarios, dentro de los cuales se encuentran los relacionados a la vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. “La libertad de elección del bien o servicio. La libertad de contratación. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.

“La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien, por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor. La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro, o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto, en el establecimiento comercial respectivo.

”La devolución al proveedor, de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido. Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.”



Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

6. También existen obligaciones de los consumidores y usuarios, y dentro de estas que se hacen referencia en el Artículo cinco las siguientes: “a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato. b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas. c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios”.
7. Algo relevante de análisis en la presente ley es el derecho que le asiste a los consumidores y usuarios de conformar organizaciones que velen por sus derechos, las cuales tendrán naturaleza civil sin fines de lucro e inscribibles en el Registro del Ministerio de Gobernación.

A partir del Artículo 14 se regulan los derechos de los proveedores de bienes o servicios, y dentro de ellos se encuentran: “a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan. b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados. c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales



para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios. d) Los demás que establecen las leyes del país.”

Las obligaciones de los proveedores de bienes o servicios son:

- “a) Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables, tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales, de los que Guatemala sea parte.
- b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario al proveerle bienes o prestarle servicios.
- c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- d) Cumplir con las leyes tributarias del país.
- e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos



importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.

- h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- i) Entregar los bienes y sus accesorios completos, cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor, en la instalación de productos o servicios contratados.
- k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- l) Entregar al consumidor o usuario, los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su



naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.

- n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas, las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA).
- o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- ñ) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
- o) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado, por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.



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



ley se rige por el funcionamiento de un ente administrativo que emana o depende del Ministerio de Economía, como es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.”

Como se observa, la presente ley resulta ser la más importante en materia de los derechos de los consumidores y usuarios, y a pesar de que desde mucho tiempo atrás a su vigencia, existían compromisos del Estado de Guatemala para crear un marco normativo de esta naturaleza, no fue, sino hasta la fecha de su vigencia en el año 2003, en que se cuenta con la misma. De lo anterior, también conviene señalar que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario que representa una dependencia del Ministerio de Economía ha jugado un papel fundamental a raíz de su vigencia, principalmente, en temas de conciliación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores respecto a las denuncias que éstos últimos han presentado, sin embargo, existen circunstancias que a la fecha ameritan su estudio y evaluación para su posible reforma, como por ejemplo, en el tema de la calidad total, que es el punto central de la presente investigación.

Aparte de lo anotado arriba, conviene hacer reflexión acerca de la iniciativa de ley que actualmente se encuentra en el Congreso de la República que pretende crear la Procuraduría de la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario creando una estructura mucho más fortalecida en el tema de los derechos fundamentales, inclusive, la regulación de ilícitos penales para aquellas conductas que así lo ameritan, pues se



pone en riesgo la salud, la seguridad e inclusive la vida de los usuarios o consumidores en determinado momento en que hagan uso de los servicios o bienes que le brinden dentro del mercado de consumo y aquí es en donde se considera de gran relevancia el tema de la calidad total y el control que al respecto debe tener el Estado, a través de la conformación de un marco normativo específico en esta materia, tal y como se describe en la última parte de esta investigación.



## CAPÍTULO III



### **3. El control de calidad y la necesidad de su inclusión en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

#### **3.1 Aspectos considerativos**

Tal y como se ha venido analizando en el presente trabajo de investigación que la situación en que se encuentran los consumidores y usuarios frente a los proveedores de bienes o servicios, es de desigualdad material o económica, por lo tanto, y como sucede en el caso por ejemplo, del derecho de trabajo, que las normas laborales se han establecido a partir del interés de proteger jurídicamente al trabajador y, en este caso, a los consumidores y usuarios partiendo también de lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, como una obligación del Estado.

Se ha llegado a determinar a través del análisis, de lo que sucede en otros países, que la protección de los usuarios y los consumidores es relevante; para que efectivamente exista esta protección, caso distinto como sucede en Guatemala, y de allí que ha surgido en quien escribe la importancia de que se realice un trabajo como el presente, en donde se determine que aparte de equiparar a través de normas esa desigualdad material o económica entre proveedores de bienes o servicios y consumidores y usuarios, que se establezcan normas que controlen, supervisen y verifiquen la calidad de los bienes o servicios que emanan de estas entidades o personas individuales o

jurídicas, como bien sucede en otras legislaciones, de lo cual se analizará más adelante.

De ese modo, se estaría brindando una doble protección legal a los consumidores o usuarios respecto a que los bienes y servicios los reciben bajo un control de calidad. Como se describirá más adelante, el control de calidad, constituye un concepto novedoso para el caso de la sociedad guatemalteca, y fundamentalmente en lo que respecta a la función que debe realizar el Estado, pues el tema del control de calidad, no se ha empleado en el caso de los servicios públicos, sin embargo, esto ya ha variado principalmente en otras sociedades, que como en el caso de Guatemala, debería considerarse.

### **3.2 El control de calidad**

La palabra control de acuerdo al “diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, proviene de la palabra francesa controle, y significa controlación, inspección, verificación. En cuanto a la calidad, el mismo diccionario refiere que se trata de un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren capacidad de satisfacer necesidades de las personas”.

“El control de calidad son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores. La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio para conocer las



especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación para que la producción alcance estas especificaciones.

Como tal, la función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de correctiva adecuada.”<sup>21</sup>

En el caso del derecho de consumo, entonces, de acuerdo a la definición anterior, resulta sumamente importante de que ese control de calidad, sea verificado y controlado, precisamente dentro del concepto de protección jurídica preferente, que se realice a través del Estado, como parte de sus obligaciones para satisfacer las necesidades de los usuarios o consumidores.

En caso contrario, si se tomara en consideración que existe un producto que no cumpla las características mínimas para decir que es correcto, debería ser eliminado, pero en el caso de la legislación guatemalteca, no sucede así y se mantiene dentro del mercado, incluso se ha sabido que existe, especialmente en los productos alimenticios, comida que su fecha de expiración ha vencido.

En el tema del control de calidad, se ha establecido un procedimiento. Dentro de éstos se establecen sistemas de verificación e inspección de los productos que se realizan a través de pruebas denominadas de muestreo para precisamente verificar las características del mismo y que éstas se encuentran en perfectas condiciones.

---

<sup>21</sup> Méndez Díaz, Gustavo, **El control de calidad**. Pág. 22.

3. Uno de los aspectos que se deben considerar, que ha sido un obstáculo para cumplir con un control de calidad por parte de los proveedores de bienes o servicios, es el factor económico. Los procedimientos y las pruebas que se realizan, constituyen un gasto, máxime si ese producto luego de su verificación, tiene que ser eliminado por defectuoso

### **3.3. Procedimientos generales para la verificación del control de calidad de los productos**

1. Se debe acreditar que existe necesidad de mejorar el producto.
2. Al verificarse que existe necesidad de mejorar los productos o los bienes, se deben identificar los proyectos concretos de mejoramiento.
3. Organizar para la conducción de los proyectos.
4. Organizar para el diagnóstico o descubrimiento de las causas.
5. Diagnosticar las causas.
6. Proveer las soluciones.
7. Probar que la solución es efectiva bajo condiciones de operación.
8. Proveer un sistema de control para mantener lo ganado.

### **3.4 Cómo se regula el control de calidad en la legislación guatemalteca**

Tal como se ha venido analizando la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no regula de manera concreta y específica aspectos relacionados con el control de calidad



de los bienes y servicios, sino que existe una disparidad de normas que indirectamente lo regulan, como las que se describen a continuación:

### **3.4.1 Obligaciones de los proveedores de bienes o servicios**

En el tema de que si se encuentra regulado el control de calidad en cuanto a las obligaciones que tienen los proveedores de bienes o servicios, unicamente se ha encontrado en la ley de la materia, el hecho de que éstos tienen que responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los artículos, por el contenido y la vida útil de los mismos, así como poner a disposición del público, número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea capacitada para ese servicio.

También tienen que responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan, tanto en su manejo, como en su administración. Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.

En todo caso, tienen la responsabilidad de resarcir al consumidor y/o usuario de



acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, las leyes vigentes aplicables en el país.

Dentro de lo anterior, también conviene señalar el derecho que tienen los consumidores o usuarios en el tema de calidad total analizada en forma indirecta de la información acerca de los bienes o productos que compra, con ello, permitirá que el cliente pueda establecer la calidad de lo que esta comprando.

En este sentido, conviene señalar que cuando se violentan los derechos relacionados arriba, debe intervenir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, y de conformidad con la ley, esta entidad, tiene las atribuciones siguientes:

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



- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
  
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
  
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de Ley sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten: de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
  
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos, de los que tenga conocimiento de conformidad con la ley.
  
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de la ley.
  
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
  
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados de las disposiciones legales relacionadas con

reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente, se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.

- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
  
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
  
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
  
- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta, un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
  
- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
  
- q) Dictar medidas administrativas, en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores, que afecten económicamente al consumidor o usuario. q)



Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la dirección determine atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.

- r) Registrar los contratos de adhesión, cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.“

### **3.5 Legislación comparada**

Es la comparación que se realiza entre las distintas leyes de los países referidas a un mismo tema jurídico como por ejemplo: la Comunidad de Madrid y Colombia.

#### **3.5.1. Ley de Ordenación de la Actividad de los Centros de Servicios de Acción Social y de Merjora de la Calidad, en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid**

La cual se encuentra contenida en la Ley 11/2002, de 18 de diciembre del 2002, y que dentro de los aspectos más importantes de resaltar de la misma, se encuentran los siguientes:



Tiene como fundamento que el continuo avance de las sociedades democráticas, los nuevos planteamientos de convivencia y estructura sociales, la participación de agentes públicos y privados en la prestación de los servicios sociales y la constante evolución y enriquecimiento del concepto de estado social, requieren de las administraciones públicas una respuesta efectiva y actual a las demandas de atención social que la propia sociedad reconoce como derechos de los ciudadanos.

1. Corresponde a la Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias que le atribuyen las normas constitucionales. En desarrollo de dichas competencias, la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales, establece los fundamentos de la política global de servicios sociales en la Comunidad de Madrid. Este esquema legal ha sido completado con las correspondientes normas reglamentarias de desarrollo de aquella y a través de la Ley 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los centros y servicios de acción social normativa que ha venido garantizando la adecuada prestación de los servicios sociales.

2. La ejecución de dichas competencias requiere un esfuerzo constante, por parte de la Administración regional, dando respuesta a las necesidades de los ciudadanos, de acuerdo con parámetros de eficacia y calidad, cada vez más exigentes y rigurosas. Transcurrida más de una década desde la aprobación, por la Comunidad de Madrid, de la Ley 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los centros y servicios de acción social se hace necesaria una nueva



regulación que de respuesta, tanto a las exigencias de los ciudadanos en relación con la mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales, como a la necesidad de reforzar el marco jurídico existente, de forma que articule y garantice la adecuada actividad de las entidades, públicas y privadas, que desarrollan su actuación en el ámbito de los servicios sociales. Asimismo, la participación plural de diversos agentes prestadores de servicios sociales requiere determinar los requisitos a los que debe sujetarse su actividad y la responsabilidad adquirida por su intervención en dicho ámbito.

3. Por todo ello, el presente texto normativo tiene por objeto, no sólo garantizar la adecuada actuación de los centros de servicios sociales y servicios de acción social desde un punto de vista de estricta legalidad, sino también asegurar la adecuada prestación de los servicios sociales por las entidades autorizadas, de acuerdo con parámetros de calidad previamente definidos y referidos, tanto a aspectos materiales y funcionales, como relativos a la formación o especialización del personal y a los procesos definidos, para la prestación de los servicios. Igualmente, se diseña un sistema sancionador que permita exigir a las entidades titulares de centros y servicios y a los responsables de su gestión, con la mayor agilidad y eficacia, la responsabilidad que deba derivarse de sus actuaciones.

4. El capítulo I aborda las cuestiones de carácter general que deben ilustrar la aplicación de la norma, tales como el objeto y ámbito de la ley, la participación de entidades públicas y privadas en la prestación de servicios sociales, la ordenación de

la actividad de servicios sociales en función del principio de territorialización de los recursos sociales, procurando la cercanía de éstos a sus usuarios, y el deber de colaboración que debe presidir las relaciones entre las distintas administraciones e instituciones públicas, para el mejor cumplimiento de lo regulado por la presente Ley.

5. El capítulo II define los conceptos de entidad, centro de servicios sociales, servicio de acción social y sector de atención social, habilitando expresamente al gobierno de la Comunidad de Madrid para que, reglamentariamente defina el catálogo de centros y servicios, en función de los sectores sociales atendidos y las prestaciones ofrecidas, y establezca las condiciones mínimas, materiales y funcionales, para cada una de las categorías definidas. En todo caso, con el objeto de incidir en la exigencia de la responsabilidad asumida por los diversos agentes autorizados para la prestación de servicios sociales, y en garantía de los derechos reconocidos a sus usuarios, a través de la figura del Registro de Entidades, Centros y Servicios, se garantizará que las entidades inscritas, miembros del órgano de administración y apoderados, no hayan sido sancionados, por cualquiera de las administraciones públicas, con la prohibición del ejercicio de actividades reguladas por esta ley.

6. El capítulo III se refiere a la ordenación de la actividad de prestación de servicios sociales, dedicando su sección 1.<sup>a</sup> a definir el procedimiento de autorización y registro de los centros y servicios y su sección 2.<sup>a</sup> a establecer los parámetros básicos que deben regir la evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros y servicios autorizados. La autorización administrativa se concibe como un

proceso en tres fases, cada una de ellas regulada por un procedimiento específico: visado previo por la administración regional, otorgamiento de las licencias municipales correspondientes y autorización administrativa por la Comunidad de Madrid. Se sujetan a este procedimiento los centros y servicios, si bien, para el caso de los servicios, con objeto de simplificar el procedimiento administrativo, se exime del trámite de visado previo por no considerarse necesario para garantizar su adecuado funcionamiento. Igualmente, se introduce la posibilidad de excluir de autorización administrativa, a las actuaciones de carácter transitorio y ocasional, por tratarse de actividades sociales, que carecen de vocación de permanencia y que nacen con objeto de desarrollarse en un breve y concreto espacio temporal.

Se someten a autorización administrativas las modificaciones sustanciales de aquéllas, con la finalidad de que la autorización administrativa concedida, no quede desvirtuada, o sea insuficiente, como consecuencia de la actividad desarrollada posteriormente por los centros o servicios. De esta forma se califica de modificación sustancial, cualquier variación que suponga un cambio de los requisitos que determinaron la concesión de la autorización precedente. Junto con la caducidad de la autorización, se regula su posible revocación, para los casos en los que se dejen de cumplir las condiciones necesarias relativas a la actividad autorizada y a los requisitos de la entidad, que ostente la titularidad de los centros y/o servicios.

Por último, para los casos de apertura de centros y servicios sin autorización administrativa, en los que se requiere la rápida actuación de la administración



competente, se establece un procedimiento más ágil que permite iniciar el procedimiento de suspensión de actividad, en el mismo momento en el que se realiza la inspección. Se mantiene la existencia del registro de entidades, centros y uervicios, creándose, en la sección 2.<sup>a</sup>, un registro específico de directores de centros de servicios sociales. La sección 2.<sup>a</sup> de este mismo capítulo, denominada: De la calidad en la prestación de los servicios sociales, refleja la preocupación de la Comunidad de Madrid por impulsar la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros y servicios autorizados.

De esta forma, se da un primer paso requiriendo a los centros residenciales que cuenten con un sistema de calidad específico que facilite la mejora de los servicios sociales que se prestan, exigiéndose a su vez que dicho sistema de calidad recoja una serie de parámetros mínimos referidos a los derechos y deberes de los usuarios, requisitos materiales y funcionales de los centros y servicios, personal mínimo y régimen de precios. Así se define el decálogo de derechos de los usuarios de los centros y servicios, que deberá exponerse en lugar visible, y los requisitos materiales y funcionales que deben acreditarse para obtener la autorización de funcionamiento.

7. Especial referencia se realiza respecto del personal de los centros y/o servicios, habilitándose al Gobierno de Madrid para que reglamentariamente defina la cualificación y la dedicación que se consideren necesarias según la tipología de usuarios atendida.



8. De la misma forma, se refuerza la figura del director del centro como responsable de su organización, funcionamiento y administración. Se crea un registro específico de directores de centros de servicios sociales exigiéndose para su inscripción que se acredite poseer la formación suficiente para el desempeño de sus funciones y no haber sido sancionado con la prohibición del ejercicio de actividades reguladas por esta ley.

9. Se establecen diversas garantías, por lo que se refiere al régimen de precios en los centros y servicios, públicos y privados articulándose formas alternativas de pago, como la cesión de bienes o el reconocimiento de deuda, posibilitándose la valoración del patrimonio para determinar la capacidad de financiación de los servicios por parte del usuario y estableciéndose especiales cautelas para los supuestos de pago en especie, en el ámbito privado.

10. El capítulo IV, relativo a la inspección de servicios sociales, regula las facultades del personal inspector, las infracciones, sanciones y sus responsables y las especialidades del procedimiento sancionador. Por lo que se refiere a los sujetos responsables, se incluye al director de los centros y/o servicios para los supuestos de incumplimiento de la normativa del registro de directores y a los efectos de inhabilitación, durante cinco años, para el ejercicio de su actividad como director y para el ejercicio de actividades en materia de servicios sociales, en los casos de sanción muy grave a la entidad titular correspondiente. Con el objeto de adecuar las sanciones a las infracciones cometidas, se tipifica como infracción muy grave la

apertura de un centro, sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa, o el exceso de ocupación en más de 10 plazas sobre la capacidad autorizada, determinándose la sanción mínima que corresponde a dicha infracción. Así mismo, para las sanciones graves y muy graves por exceso de ocupación sobre la capacidad autorizada o insuficiencia de personal, se establecen cuantías mínimas específicas en función del exceso o insuficiencia detectados.

11. Por último, se incluye la posibilidad de acumular, a las sanciones muy graves, la prohibición, durante 10 años, a la entidad sancionada, del ejercicio de actividades contempladas en esta ley.

### **3.5.2 República de Colombia**

En este país se encuentra vigente a nivel de acuerdo, desde el 2009, el acuerdo 191, por medio del cual se establece una estrategia de control de calidad en materia educativa, la cual dentro de los aspectos más importantes de resaltar se encuentran los siguientes:

1. Se trata de una ley que tiene como objeto coordinar a través de la Secretaría Distrital de Educación y la Secretaría Distrital de Ambiente, la elaboración, implementación y desarrollo de una estrategia educativa, al interior de los colegios públicos y privados, como en la comunidad en general, sobre consumo responsable de bienes y servicios y su impacto con el medio ambiente.

2. Dentro de la exposición de motivos, establece que vivimos en una sociedad en donde los hábitos de consumo han variado notablemente. El poder adquisitivo de las personas les ha llevado a consumir, no sólo lo que necesitan para vivir, sino también a consumir lo que ellos creen les hace feliz. Esto hace necesario que conozcan las pautas de consumo para que puedan establecer y modificar hábitos basados no únicamente en sus necesidades; sino también, en el impacto ambiental que sobre la ciudad puede ocasionar su consumo.

3. De acuerdo a la Declaración oficial de Naciones Unidas con motivo de la cumbre de la tierra de 2002, una de "las principales causas de que continúe deteriorándose el medio ambiente mundial son las modalidades insostenibles de consumo y producción, particularmente en los países industrializados".<sup>22</sup> Por esto y con preocupación las Naciones Unidas hace un llamado a revisar estas modelos insostenibles, recurriendo a modelos de consumo responsable que es la capacidad que tienen los seres humanos de establecerse hábitos de consumo, que favorezcan el medio ambiente. Es decir, comprar no únicamente por la calidad y el precio; sino también por el impacto ambiental. Consumo responsable, es un concepto defendido por organizaciones ecológicas, sociales y políticas que consideran que los seres humanos harían bien en cambiar sus hábitos de consumo, ajustándolos a sus necesidades reales y optando en el mercado por opciones, que favorezcan la conservación del medio ambiente y la igualdad social.

---

<sup>22</sup> Criterios para un consumo responsable, [www.consumoresponsable.org/criterios/index](http://www.consumoresponsable.org/criterios/index). (30 de agosto 2012)



4. Se esgrime que el acto de consumir, no solamente es la satisfacción de una necesidad, sino que implica colaborar en los procesos económicos, medioambientales y sociales que posibilitan el bien o producto consumido. Por ello, se postula que deberían tenerse en cuenta en el momento de elegir entre las opciones disponibles en el mercado, las que menos repercusiones negativas tengan.
  
5. Según el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), si todo el mundo consumiera de la misma manera, se necesitarían tres planetas tierra para guardar los desechos de ese consumo. Aunque este es un tema global y para muchos lejano, es necesario que comencemos por concienciar y educar a los ciudadanos sobre el tema, un tema para muchos desconocido. Debemos orientar a los ciudadanos hacia un consumo responsable, que no vaya en detrimento de la naturaleza, ni del fortalecimiento económico de la ciudad.
  
6. Los estudiosos del tema han dividido el consumo responsable en tres bloques. El primero, consumo ético se tienen valores éticos al momento de comprar o consumir un producto. Por ejemplo: el consumidor puede decidir no gastar más agua en la ducha o baño, de la que realmente necesita. El segundo, consumo solidario, en este se tienen en cuenta las relaciones sociales y las condiciones laborales; es decir no apoyar aquellas empresas que emplean mano de obra sin las mínimas garantías laborales, o que usan mano de obra infantil. El tercero, consumo ecológico que lleva a los consumidores a no comprar o consumir productos que deterioren nuestro medio ambiente. Este tipo de consumo, incluye enseñar a comunidades enteras el valor de

reducir, reutilizar y reciclar. No se trata de abanderar causas éticas, ideológicas o ecologistas, se trata de enseñarle a las personas que al momento de comprar o consumir pueden hacerlo con criterio de comunidad, no pensando únicamente en satisfacer sus necesidades de manera egoísta. Hacer uso de su derecho a comprar y consumir de manera responsable.

7. España es líder en el tema de consumo responsable. Desde el gobierno municipal, como es el caso de Granada, se han establecido estrategias educativas en asocio con la empresa privada para enseñar y dar pautas sobre consumo responsable. Es más, el compromiso con el tema ha llevado a la creación de redes y asociaciones pro consumo responsable, como es el caso de la red de economía alternativa y solidaria de España.

8. En España por ejemplo: la concientización comienza en la escuela y en los supermercados se informa a los compradores, que productos son amigables con el medio ambiente y cuáles son reciclables.

9. Se necesita ponerse a la vanguardia nacional en cuanto el tema de consumo responsable y así evitar un impacto ambiental negativo, por el uso irracional del derecho al libre consumo, en la ciudad se han venido realizando campañas en asocio con el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial con productores, fabricantes y distribuidores de celulares, baterías y accesorios, como una estrategia



para la gestión ambiental adecuada, las cuales buscan crear conciencia en la comunidad para la entrega voluntaria de equipos de telefonía móvil y celular en desuso.

10. A partir de la firma del convenio de concertación desde abril de 2007, hasta noviembre de 2007, y desde la campaña, recicla tu móvil o celular y comunícate con la tierra; en diciembre de 2007, hasta mayo de 2008, se habían recogido 890.488 piezas, hoy en día también existen campañas piloto, para la recolección de computadores en desuso, durante la jornada realizada entre el 26 y 27 de abril de 2008, los donantes llevaron 638 monitores, 558 teclados, 549 CPU, 423 ratones, 223 impresoras, y 24 portátiles, datos suministrados por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Hoy en día, también existen programas piloto para la recolección de neveras viejas, las cuales contaminan y destruyen la capa de ozono por los gases que contienen.

11. Como se puede observar, todas las campañas se encuentran dirigidas a recoger los electrodomésticos en desuso, para evitar su manipulación y contaminación al medio ambiente, pero no existen estrategias y programas que incentiven o estimulen a los consumidores a comprar productos y bienes con responsabilidad.

12. Aspecto Legal: Constitución Política de Colombia 1991

“Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento, a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios, en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho, las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

“Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad, en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines”.

“Artículo 80. El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar un desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Así



mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas de frontera".

"Artículo 313. Corresponde a los Concejos: 1. Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio 9. Dictar normas necesarias para el control, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio".

### **3.6 Causas y consecuencias de que no se regule en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

Tal y como se ha venido analizando en el presente trabajo, se puede determinar que existen razones por las cuales no se ha implementado mecanismos de control de calidad en el caso de los bienes y servicios que se brindan a los consumidores o usuarios, pues realmente no ha sido interés de los primeros, lo cual lógicamente perjudica a los segundos.

En ese sentido, existen consecuencias negativas tanto para los proveedores de bienes o servicios, como para los consumidores y usuarios, y dentro de las principales que se pueden señalar, se encuentran:

#### **a) Consecuencias de carácter jurídico**

No existe una protección legal para los consumidores o usuarios, cuando surgen circunstancias que ameriten proceder ante la justicia, en casos de violación a normas

de calidad, que lógicamente traen como consecuencia otros aspectos relacionados por ejemplo, con el tema de la salud, la seguridad, la higiene, que provocan enfermedades y que esto implica que tenga que acudir a una normativa para hacer valer estos derechos.

En este caso, si bien es cierto se regula en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, así como en el Código Civil, Decreto – Ley 106, lo que respecta a una reclamación que se puede hacer de daños y perjuicios, confrontado esto con la realidad, por lo novedoso de la situación y de que no se encuentra regulado en forma específica, podría incurrirse en que se pueda perder por aspectos de legalidad la demanda civil, para el reclamo de daños y perjuicios y lógicamente también, esto conlleva a que se hayan atendido aspectos de sanción y no de prevención, como se sugiere con el desarrollo del presente trabajo.

En caso contrario, también representaría un perjuicio jurídico para los proveedores de bienes o servicios, por virtud de que ante la inexistencia de un marco normativo específico, que tiende a que se tengan que someter a normas de carácter general, derivadas por ejemplo, de la reparación civil; el juez o jueces se inclinan a favor del consumidor o usuario, principalmente cuando éste ha probado que efectivamente se incurrió en una falta de control de calidad, que dio como consecuencia que se produjera determinada enfermedad o determinado daño o perjuicio.

En general, debe existir un marco normativo claro que establezca cuales son los derechos y obligaciones para prevenir, y en todo caso, sancionar, como última razón, en temas relacionados con el control de calidad.

#### b) Consecuencias económicas

Ligado a las consecuencias jurídicas, también se encuentran las de carácter económico, principalmente porque es evidente de que el hecho de los consumidores o usuarios tengan que acudir ante un órgano jurisdiccional de naturaleza civil, por ejemplo, implica un costo para cancelar los honorarios que correspondan a los abogados, el costo de soportar un proceso civil, que generalmente y como evidencia la realidad, duran aproximadamente de cinco a 10 años previo a pronunciarse mediante una sentencia para resolver el conflicto y, que derivado de esa sentencia, surgen otros procedimientos que tienen naturaleza judicial y constitucional, que amerita otro costo adicional y superior al que se ha pactado con el abogado, que ha llevado el juicio en primera instancia.

Lo anterior, también implica costo para los proveedores de bienes o servicios, que si bien, algunos tienen en sus empresas una oficina jurídica, quizás precisamente para atender estos casos, también lo es que no solamente el costo de pago de honorarios podrían absolver, sino el desgaste psicológico y fundamentalmente de publicidad que implicaría para su empresa que provocaría en algunos casos, como ha sucedido así, a la quiebra de la entidad.



## CAPÍTULO IV

### **4. Necesidad de incluir en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, un marco normativo relacionado con el control de calidad**

#### **4.1 Presentación del trabajo de campo**

El trabajo de campo, consistió en la realización de una entrevista a personas que acudían ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario durante el tiempo que duró la investigación, específicamente una semana, en donde también se pudo recibir comentarios y sugerencias por parte de personal que labora en dicha institución relacionado con el tema, y por lo tanto, a continuación se presentan los resultados:

Pregunta uno: ¿Considera que los usuarios y los consumidores se encuentran desprotegidos jurídicamente hablando?

### Cuadro número uno

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

Es importante señalar que la mayoría de los entrevistados consideraron que en general, los consumidores y usuarios se encuentran desprotegidos jurídicamente hablando, pues es de considerar que únicamente se cuenta con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que regula en forma generalizada aspectos en cuanto a los derechos de los consumidores y usuarios y prohibiciones para los proveedores de bienes o servicios, sin embargo, no tienen carácter coercitivo para hacer cumplir las disposiciones, pues regula infracciones y sanciones administrativas para los que violentan los derechos de los consumidores o usuarios, que pueden ser cumplidas a través del factor económico, dejando por un lado la situación de indignación por la falta de control de los derechos de los consumidores en el caso de quienes acuden a interponer sus denuncias.

Pregunta dos: ¿Cree usted que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que existe actualmente en vigencia, es suficiente para proteger efectivamente los derechos de los consumidores y usuarios?

**CUADRO No. 2**

Respuesta	Cantidad
Si	02
No	18
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

Del total de los entrevistados con la pregunta número dos, la mayoría consideró que la actual ley que rige en materia de derecho de los consumidores no es suficiente, a pesar de que se puede decir que es de reciente creación, sin embargo, derivado del avance que ha tenido actualmente el consumo y la tecnología, en temas de infracciones a los derechos de los consumidores, la ley de la materia no se encuentra a la vanguardia de estos cambios sociales.



Pregunt tres : ¿Considera que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, se convierte en juez y parte, cuando se trata de denunciar respecto a los servicios públicos?

### Cuadro número tres

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

De acuerdo a la respuesta el total de los entrevistados manifestaron que efectivamente, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, por ser una entidad que pertenece al Ministerio de Economía, en los casos de los servicios públicos y las denuncias que pudieran existir por parte de los usuarios, se convierte en juez y parte, sin embargo, esto no es totalmente lesivo, si se considera que en estos casos, aplican la conciliación y medidas extrajudiciales para resolver conflictos generados de las denuncias que se interponen al respecto.



Pregunta cuatro: ¿Cree usted que la DIACO se encarga también de verificar el control de calidad de los bienes y servicios que se proporcionan a los consumidores y usuarios?

**Cuadro número cuatro**

Respuesta	Cantidad
Si	02
No	18
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

En cuanto al análisis de los resultados de ésta pregunta, cabe señalar que el total de los entrevistados manifestaron que la DIACO no controla como debiera, aspectos relacionados con la calidad de los productos, bienes o servicios y ésto coloca en desventaja a los consumidores y usuarios.



Pregunta cinco: ¿Considera que en otros países o bien otras sociedades, el control de calidad se encuentra regulado con eficacia como sucede en el caso de Guatemala?

### Cuadro número cinco

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012

El total de entrevistados manifestaron que efectivamente aunque no conocían las leyes de otros países, consideraban que era posible que las mismas estuvieran mejor redactadas y se cumplieran a cabalidad, o existiere un ente encargado de hacer que las mismas se cumplan, en relación al caso de Guatemala, en cuanto al control de calidad, pues como se tiene conocimiento, los proveedores de bienes y servicios son los miembros de la sociedad que mediante el poder económico pueden comprar voluntades y a funcionarios, como ha sucedido, tal y como lo manifestó uno de los entrevistados.



Pregunta seis: ¿Considera usted que debe existir una entidad específica que se encargue del control de calidad, tanto para bienes o servicios públicos y privados?

### Cuadro número seis

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

En base a ésta pregunta todos los entrevistados manifestaron que efectivamente debe existir una entidad específica que se encargue en forma concreta del control de calidad de los bienes y servicios que prestan los proveedores, en relación a dar cumplimiento a los derechos de los consumidores y usuarios, principalmente en el caso del Estado que es el que tiene la obligación como lo indica la Constitución Política de la República de Guatemala, debe brindar bienestar común a los habitantes, lo cual no cumple si se toma en cuenta lo que esta sucediendo con los productos defectuosos y la falta de calidad de los servicios y bienes actualmente, a decir, por uno de los entrevistados.

Pregunta siete: ¿Considera que existe una ley que se encargue en forma específica actualmente para el control de calidad?



Pregunta siete: ¿Considera que existe una ley que se encargue en forma específica actualmente para el control de calidad?

### Cuadro número siete

Respuesta	Cantidad
Si	00
No	20
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

La pregunta número siete tiene relación con la número seis, en cuanto a que no existe una entidad que se encargue en forma específica del control de calidad de los servicios, bienes; que los proveedores proporcionan y que derivado del avance del derecho de consumo y de las tecnologías se hace necesario informar a los ciudadanos, consumidores o usuarios de la calidad de los servicios y, para ello, también se hace necesario que exista una ley que lo regule .



Pregunta ocho: ¿Cree usted que el Estado tiene la obligación de velar también por el control de calidad en los bienes y servicios?

### Cuadro número ocho

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

Esta pregunta tiene relación con las anteriores, y al respecto, el total de los entrevistados manifestaron que efectivamente el Estado debe cumplir con sus obligaciones respecto a verificar y mantener el control a través de sus propias instituciones respecto a la calidad de los bienes y servicios, tanto en el ámbito público como privado .

Pregunta nueve: ¿Ha tenido la experiencia de que por no darse cuenta, ha comprado productos adulterados o vencidos?

**Cuadro número nueve**

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

El total de los entrevistados han manifestado que, efectivamente, han comprado en los supermercados especialmente, productos que cuando llegan a su casa, se encuentran en estado de descomposición, porque ya ha vencido la fecha indicada para su consumo, y que esta situación no debe ser imputable a ellos, por no darse cuenta, sino a los proveedores de estos bienes, en virtud de que deben mantener en sus aparadores, productos cuyo vencimiento no se encuentre próximo, además, de verificar por parte del estado, los productos que los colocan en liquidación, especialmente porque ya se encuentra próxima la fecha de vencimiento, a decir, por uno de los entrevistados.

Pregunta 10: ¿Considera que debe existir una ley específica que regule todos los aspectos de control de calidad, como medida de prevención o de sanción en el caso de los proveedores de bienes o servicios?

**Cuadro número 10**

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, junio 2012.

La pregunta número 10 tiene relación con las que se han analizado, resulta evidente de que el estado a través del órgano correspondiente, como es el legislativo, tienen la obligación de efectuar los estudios necesarios para determinar los problemas en que se encuentran los consumidores y usuarios en el tema de control de calidad, y que como aquí se ha analizado, existen casos en que se violentan los derechos de estos, a la salud, seguridad, higiene, etc., que debe enmendarse a través de la conformación de un marco normativo que cree una entidad específica para ello.

## **4.2 La necesidad que se incluya en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, un marco normativo relacioando al control de calidad**

Derivado de lo anteriormente anotado, existe la necesidad de que se cree un marco normativo, que establezca reglas claras en cuanto a derechos y obligaciones que se generan del control de calidad, especialmente para los proveedores de bienes o servicios, todo lo cual a favor de los consumidores o usuarios, y por ello se deben establecer las bases que pueden estipularse en la Ley de Protección al Consumidor o Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, sin embargo, se ha considerado que resulta apropiadamente más técnico, que se cree una ley específica que se refiera al control de calidad, y todo lo que ello implica, y por eso, se proponen las siguientes bases:

1. Denominar Ley del Sistema para la Calidad. En esta ley se debe establecer los criterios que se han considerado para la formulación de dicho marco normativo, tomando en consideración que existen diferentes criterios y la amplitud del tema de control de calidad es muy amplio, pues es evidente de que este tiene que emplearse en todo ámbito, público o privado y en todos los aspectos del quehacer de quienes brindan servicios y bienes a una colectividad, y en este caso, también incluir al estado.
2. También el hecho de que existe un proceso de integración de los países lo cual ha derivado en una mejora de sus capacidades de negociación frente a terceros, a la vez que ha aumentado las exigencias en lo que a calidad de bienes y servicios, se

refiere. Los criterios de calidad se han internacionalizado hasta el punto que los países han suscrito acuerdos para garantizar el respeto y protección a los mismos.

3. También se debe considerar, que existe un mandato constitucional al señalar que es potestad originaria del Estado, constituir a través de esta ley un régimen de metrología legal y el control de calidad.
  
4. Dentro de los objetivos que deben alcanzarse con la promulgación de una ley comola que se propone se encuentran: por efecto de diversos acuerdos y políticas de integración, como por ejemplo: el que derivó en la Constitución Política de la República de Guatemala, e igualmente por los convenios y tratados internacionales celebrados con organizaciones internacionales, se han establecido y acordado normas de protección y regulación sobre las actividades referidas a la materia de calidad.

En tal sentido, se debe establecer un sistema sobre las actividades relacionadas con la calidad, un sistema de actividades de normalización, metrología, acreditación, certificación, reglamentaciones técnicas y ensayos. El objetivo es facilitar el comercio a través de la mejora en la calidad de los productos y servicios, que tienda a promover armonía en procedimientos tales como: la denuncia a los obstáculos técnicos al comercio, así como los procedimientos de evaluación de conformidad y otras medidas de carácter obligatorio, y al suscribir los acuerdos y convenios internacionales, el Estado de Guatemala se obliga a revisar su legislación interna,



que en el caso de calidad, tratándose de crear una ley como la que se propone y otras, relacionadas con la metrología y las normas técnicas y control de calidad. Siendo un sistema nacional, debe estar compuesto por los subsistemas de normalización, metrología, acreditación, certificación, reglamentaciones técnicas y ensayos.

5. En el proyecto se desarrollan los principios orientados que en materia de calidad, consagra la Constitución Política de la República de Guatemala.
6. Se debe determinar sus bases políticas.
7. Se debe crear el marco legal que regula y define el Sistema Nacional para la Calidad.
8. Se debe definir la base organizacional que permitirá al estado dictar políticas y lineamientos para la consolidación interna y la armonización de sus normas, no solo en el ámbito nacional sino regional centroamericano.
9. Debe identificar a los entes de carácter público y privado que participarán en las actividades relacionadas con la materia de calidad, incluyendo la participación ciudadana.

procedimientos que a través de entidades, interactúan y cooperan en forma integral para lograr una óptima gestión nacional de calidad.

10. El proyecto de ley debe contener por lo mínimo, la siguiente estructura: el título I, debe ser referido a las disposiciones generales, define el objeto de la ley y sus objetivos. En él se desarrollan los principios constitucionales, se sientan las bases políticas y se crea el marco legal que regula el sistema nacional para la calidad. Conforme a este título, se regularía también el ámbito de aplicación y se define el alcance del léxico en materia de calidad, con el espíritu de la sana interpretación de las palabras a los efectos de la aplicación de la ley. En este título se deben establecer los derechos, deberes y garantías de todas las personas, a disponer de bienes y servicios de calidad, comprendiendo la prestación de servicios, comercialización y suministro de información. Se debe contemplar, además, la participación de los usuarios y consumidores en la formulación, aplicación, seguimiento y control de las políticas referidas a la calidad de bienes y servicios que se producen en el país y aquellos que se importen hacia él;

11. El título II debe comprender la organización del sistema nacional para la calidad, el cual se conformaría minimamente por subsistemas de normalización, metrología, acreditación, certificación, reglamentos técnicos y ensayos, los cuales deben constituir las bases operativas del sistema nacional para la calidad. Es a través de estas estructuras, desde donde se implementarían las políticas que emanen del órgano rector en lo que se refiere a cada una de sus actividades. En este mismo



título, también resulta conveniente que se citan las entidades y organismos que forman parte del sistema nacional para la calidad, estos conforman los elementos activos del sistema, ya que son los encargados de llevar a cabo actividades relacionadas con la materia de calidad, a lo interno del ámbito de sus competencias o como entidades delegadas capaces de ejecutar actividades propias de los sistemas que se pretenden crear;

12. Podría crearse el Ministerio de Producción y Comercio como el órgano rector del sistema nacional para la calidad y que crea el servicio nacional autónomo de calidad, normalización, metrología, ensayos, acreditación, certificación y reglamentos técnicos. Sobre este ente se debería delegar la responsabilidad de velar por la coordinación y supervisión de las actividades de los órganos, que conforman los subsistemas y el control de la gestión de la calidad;
  
13. El proyecto de ley debe incluir un artículo que desarrolle el principio de la descentralización. Asimismo, incorporar una propuesta de organización del estado con miras a impulsar la calidad mediante la creación del consejo nacional para la calidad, órgano asesor y de consulta del Ejecutivo y demás órganos del poder nacional en materia de calidad, como sucede con los consejos de desarrollo nacional, regional, municipal y local. El consejo tendría a su cargo una secretaría técnica de carácter permanente que estaría bajo la dirección del Ministerio de Producción y Comercio;

14. Se incorporaría en este título un instrumento de orientación y planificación de la gestión del Ministerio de Producción y Comercio, destinado a establecer los lineamientos y políticas nacionales en materia de calidad, denominado plan nacional para la calidad. Este plan será elaborado por el órgano rector del sistema, previa opinión del consejo nacional para la calidad;
  
15. Los títulos III al IX del proyecto de ley podrían corresponder al desarrollo de cada una de las normas relativas a su objeto, organización, funcionamiento y demás disposiciones pertinentes a cada uno de los subsistemas: normalización, metrología, acreditación, certificación, reglamentos técnicos y ensayos respectivamente, los cuales en su conjunto, que constituyen la base operativa del sistema nacional para la calidad. Los subsistemas deberían estar estructurados de manera flexible, capaces de incorporar al sector privado y a la sociedad organizada al ámbito de aplicación de esta ley;
  
16. El título X correspondía a la promoción del sistema para la calidad, el título XI a las tasas relacionadas con tarifas y servicios, el título XII a los procedimientos para la comprobación de infracciones. Finalmente, en el título XIII se establecería el régimen sancionatorio y en el título XIV, las disposiciones transitorias y las disposiciones finales.





## CONCLUSIONES

1. La evolución del derecho de consumo ha trascendido fronteras, a tal grado que en la actualidad, existen normas internacionales que gozan de legitimidad y son respetadas por los Estados que emanan de la Organización de las Naciones Unidas.
2. A través de la evolución que ha tenido el derecho de consumo, es que se han creado marcos normativos en las legislaciones internas, como sucede en el caso de Guatemala, con la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 006-2003 del Congreso de Guatemala.
3. La calidad total o control de calidad, constituyen mecanismos o herramientas que se emplean, especialmente en el orden privado, con el fin de brindar un mejor servicio o cumplir con las necesidades básicas de los usuarios o consumidores.
4. No existen leyes de protección a los consumidores o usuarios que tiendan a atender asuntos de calidad total de los bienes o servicios, pues la ley actual no es suficiente para abarcar los temas relacionados al control y verificación de la calidad de los productos, bienes o servicios.



5. Guatemala se encuentra atrasada en materia de control de calidad, pues existen otros países que contienen en sus normativas internas aspectos legales de protección, relacionados a control de calidad en diferentes sectores como salud, educación, etc.
  
6. Partiendo de lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, hace falta que se cree una ley, que regule el control de calidad tanto en el ámbito público como privado.



## RECOMENDACIONES

1. Derivado del avance en materia de los derechos de los consumidores y usuarios, el Estado de Guatemala, implemente políticas relacionadas con fortalecer la protección de estos derechos, y fundamentalmente cumpliendo los compromisos contraídos por el Estado de Guatemala ante las normas internacionales en esta materia, emanadas de la Organización de las Naciones Unidas.
2. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, es una ley fundamental que protege los derechos de los consumidores, por lo que le corresponde a la comisión respectiva del Congreso de la República de Guatemala realizar estudios tendientes a comparar la efectividad de dicha normativa con la realidad y proponer iniciativas de ley para formular o reformular los marcos normativos para proteger los derechos de los consumidores y usuarios en Guatemala.
3. Los organismos ejecutivo, legislativo y judicial tienen la obligación de que en virtud de que prestan servicios públicos, manejar conceptos relacionados con el control de calidad o calidad total, que conlleva la utilización de mecanismos o herramientas para brindar un mejor servicio a la sociedad a quienes se deben, esto también implementara mediante un marco normativo el sector privado.



4. Es recomendable que el organimo legislativo implemente normas que refieran aspectos relacionados con el control de calidad en la prestación de bienes y servicios tanto públicos como privados, ante la inexistencia actual de ellas.
  
5. Existen normativas como las descritas en este trabajo que se refieren a aspectos comprendidos dentro de la calidad total que se han implementado en otros países, lo cual puede representar un ejemplo para el ejecutivo para propiciar iniciativas que conlleven reformas en esa materia.
  
6. Al considerar que existen obligaciones del Estado que emanan del Articulos 1 y 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se hace indispensable que se materialicen estas obligaciones a través de brindar servicios de calidad a los ciudadanos a quienes se deben los funcionarios y empleados públicos, dando el ejemplo para el sector privado y creando un marco normativo de la manera como se propone en este trabajo de investigación.



## BIBLIOGRAFÍA

- ACEVEDO PENCO, Ángel. **Nociones de derecho de consumo**. España: Ed. Universitaria, 2003.
- AGUILAR CARRERA, Vladimir. **El negocio jurídico**. Guatemala; (s.e.), 2002.
- AGUIRRE GODOY, Mario. **Derecho procesal civil**. 1t, reimpresión de la 1ª. ed.; Guatemala: Ed. Vile, 1996.
- BERGEL, S. y M. Paolantonio. **Acciones y excepciones cambiarias**. 2t.; (s.l.i.): Ed. Lexis Nexis, (s.f.)
- BURGOA, Ignacio. **El estado**. México: (s.e.), 1990.
- BORDA, Guillermo. **Teoría general del derecho**. 2t.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1985.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. (s.l.i.): Ed. Heliasta S.R.L., 1981.
- Consumo responsable, *es.wikipedia.org/wiki/Consumo\_responsable*. (30 de agosto de 2012)
- CONTRERAS, Daniel. **Historia de Guatemala**. (s.l.i.): Ed. Piedra Santa, (s.f.).
- Criterios para un consumo responsable, *www.consumoresponsable.org/criterios/index*. (30 de agosto 2012)
- DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe. **Títulos y contratos de crédito, quiebras**. México: Industria Ed. Mexicana, 1992.
- DE CASTRO Y BRAVO, Federico. **El negocio jurídico**. Madrid, España: Ed. Civitas, 1985.
- DE COSSIO Y CORRAL, Alfonso. **Instituciones del derecho civil**. 1t.; Madrid, España: Ed. Civitas, 1991.
- Diccionario de la real academia española de la lengua**. 21º ed.; Madrid: Real Academia Española, 1996.



Directrices de la ONU para la protección al consumidor [es.consumerinternational.org](http://es.consumerinternational.org)  
(26 de julio de 2012)

El Estado, [www.es.wikipedia.org/wiki/Estado](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Estado) (31-07-2012)

FARINA, Juan Manuel. **Contratos comerciales modernos**. 2ª. ed. actualizada; Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 1997.

GAMARRA, Luis. **El derecho de los consumidores en el ámbito internacional**. (s.l.i.): (s.e.), (s.f.)

GARIBOTTO, Juan Carlos. **Teoría general del acto jurídico**. Buenos Aires, Argentina: Ed. de Palma, 1991.

HERRERA, Flavio. **Las obligaciones**, curso de derecho romano. (s.l.i): Ed. Universitaria, (s.f.).

LOVECE, Graciela y Carlos Gherzi. **Contrato de tiempo compartido**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Universidad, (s.f.).

MARTÍN LOMBARDA, Pablo. **Las nuevas formas de dominio**. XLIVt.; Colegio de Abogados de La Plata. Argentina: (s.e.); (s.f.).

MOSSET ITURRASPE, Luis. **Derecho del consumidor**, 2da. ed; (s.l.i). Ed. Rubinzal, 2003.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. (s.l.i.): Ed. Heliasta SRL., 1979.

PINEDA SANDOVAL, Melvin. **Fundamentos de derecho**. 3ª. ed.; Guatemala: Serviprensa, C. A., 2000.

Población de Guatemala, [www.ine.gob.gt/np/poblacion/index.htm](http://www.ine.gob.gt/np/poblacion/index.htm) (31 de agosto del 2012).

PRADO, GERARDO, **Teoría del estado**. (s.l.i): Ed. Praxis, 2005.

SÁNCHEZ CALERO, Fernando. **Instituciones de derecho mercantil**. Madrid, España: Ed. de Derecho Reunidas, 1995.



SMITH, Adam. **La riqueza de las naciones.** (s.l.i): Ed. Alianza, (s.f.)

VÁSQUEZ MARTÍNEZ, Edmundo. **Instituciones de derecho mercantil.** Centroamérica, Guatemala, C.A.: Ed. Servipensa Centroamérica, 1978.

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco.** 2t; Guatemala, C.A: Ed. Universitaria, 1999.

### **Legislación:**

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

**Código de Comercio de Guatemala,** Decreto 2-70, Congreso de la República de Guatemala, 1971.

**Ley de Porección al Consumidor y Usuario,** Decreto 006-2003, Congreso de la República de Guatemala, 2003.

**Código Civil,** Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decréto Ley 106.

