

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

**ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
FINANCIEROS EN GUATEMALA Y SU POSIBLE REGULACIÓN LEGAL**

VALENTIN MEJÍA LAINEZ

GUATEMALA, JULIO DE 2015

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

**ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
FINANCIEROS EN GUATEMALA Y SU POSIBLE REGULACIÓN LEGAL**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

VALENTIN MEJÍA LAINEZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, julio de 2015

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

DECANO:	MSc. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL I:	Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II:	Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br. Mario Roberto Méndez Álvarez
VOCAL V:	Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO:	Lic. Daniel Mauricio Tejada Ayestas

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente:	Lic. Álvaro Hugo Salguero Lemus
Vocal:	Lic. José Luis de León Melgar
Secretario:	Lic. Rony Rocael López Roldan

Segunda Fase:

Presidente:	Lic. Obdulio Rosales Dávila
Vocal:	Lic. Marco Tulio Pacheco Galicia
Secretario:	Lic. José Luis Farfán García

RAZÓN: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis".
Artículo 43 del normativo para los exámenes Técnico Profesionales de
Abogacía y Notariado y Público de Tesis.



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES
Ciudad Universitaria, zona 12
GUATEMALA, C.A.

Guatemala, 15 de febrero de 2013.



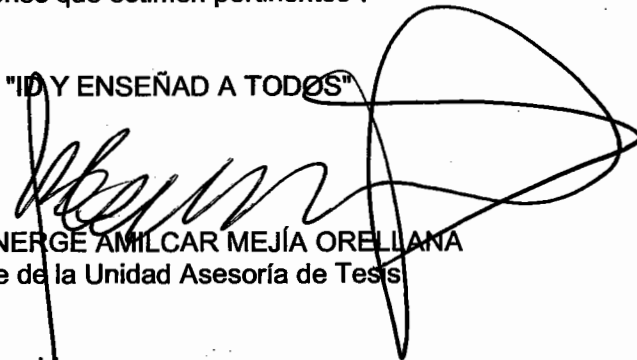
Licenciado
OSCAR ARMANDO MEJÍA SAMAYOA
Ciudad de Guatemala

Licenciado OSCAR ARMANDO MEJÍA SAMAYOA:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que recibí el dictamen del (de la) Consejero (a) - Docente de la Unidad de Asesoría de Tesis de esta Facultad, en el cual hace constar que el plan de investigación y el tema propuesto por el estudiante: VALENTIN MEJÍA LAINEZ, CARNÉ No. 200111890, intítulado "ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA Y SU POSIBLE REGULACIÓN LEGAL", reúne los requisitos contenidos en el Normativo respectivo.

Me permito hacer de su conocimiento que como asesor está facultado para realizar modificaciones que tengan por objeto mejorar la investigación. En el dictamen correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual regula: "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 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 estimen pertinentes".

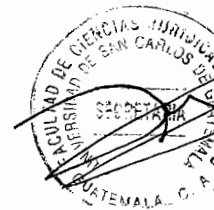
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis

cc.Unidad de Tesis, interesado y archivo

**LICENCIADO
OSCAR ARMANDO MEJIA SAMAYOA
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 5573**



Guatemala, 15 de enero de 2015

Doctor
Bonerge Amílcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Licenciado Mejía Orellana:

En atención a la resolución de fecha quince de febrero del año dos mil trece, por medio de la cual se me designa como asesor del estudiante **VALENTIN MEJÍA LAINEZ**, intitulado: **"ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA Y SU POSIBLE REGULACIÓN LEGAL"**; en virtud de lo anterior procedo a emitir el siguiente dictamen:

El trabajo realizado, posee un excelente contenido técnico y científico con una metodología basada en el uso del método científico, con la utilización de las técnicas de investigación documental y bibliográficas pertinentes.

Se utilizó la metodología correspondiente, con la redacción clara y se manejó de manera práctica para la fácil comprensión del lector, habiendo tomado como base las anotaciones de los diferentes autores en la materia específica y relacionada con la defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros y la urgencia de su regulación legal, con lo cual se busca la protección de los capitales de ahorro en la búsqueda de normas equitativas de tutelaridad financiera hacia las personas individuales, es por ello que dicho trabajo debe ser tomado en cuenta por la autoridades financieras del país, así como, la población guatemalteca en general.

Así también, el trabajo presentado por el Bachiller Mejía Lainez, aporta un gran contenido científico y jurídico de los lineamientos generales de protección a los derechos de los consumidores y usuarios en general, debido a que su estructura denota una aplicación en forma correcta de las técnicas de investigación aplicadas. La metodología de la observación utilizada es

BUFETE PROFESIONAL
LICENCIADO OSCAR ARMANDO MEJIA SAMAYOA
18 AVENIDA "A" 2-63 ZONA 6
TELEFONO 53184526-22880854
osarmes@GMAIL.COM

**LICENCIADO
OSCAR ARMANDO MEJIA SAMAYOA
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 5573**



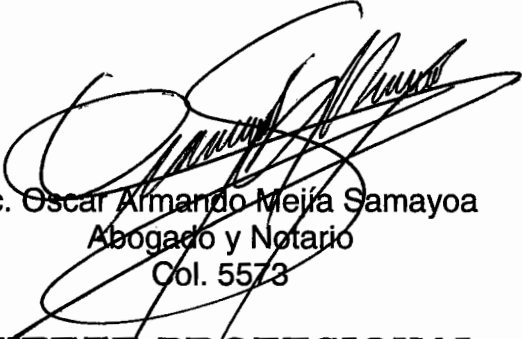
perfecta; las conclusiones emanadas son congruentes con las recomendaciones expuestas así como del trabajo documental desarrollado. Opino que la redacción del trabajo realizado es adecuada, contribuyendo con una aportación científica al tema objeto de la investigación, toda vez, que comprende los aspectos más importantes del tema tratado, desarrollándose técnicamente la bibliografía adecuada y suficiente para el presente trabajo.

El trabajo de tesis propuesto es de gran importancia y trascendencia, no sólo desde el punto de vista académico, sino que también, desde el punto de vista de defensa de los derechos inherentes a todos ciudadano que utiliza los servicios financieros que ofrecen las diferentes entidades bancarias y financieras de Guatemala, puesto que permite a groso modo, informarle a las personas sobre los derechos que posee como consumidor y usuario, así como, los mecanismos jurídicos e instituciones estatales encargadas de su defensa y protección.

Bajo esta perspectiva la ponencia denota que al existir programas o proyectos que busquen informar a los consumidores y usuarios, estos podrán conocer los diferentes procedimientos con los cuales se buscaría la defensa de sus derechos, esto de manera general, buscando con ello también, de manera particular, establecer una normativa especializada para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

En tal sentido, el contenido del trabajo de tesis me parece muy interesante y en medida de espacio, conocimiento e investigación ha estado apegada a las pretensiones del autor; en tal virtud, el presente trabajo de investigación cumple con los requisitos establecidos de forma y de fondo exigidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público y por lo anteriormente expuesto resulta procedente aprobar el trabajo de tesis asesorado, razón por la cual **DOY MI DICTAMEN EN SENTIDO FAVORABLE.**

Atentamente,


Lic. Oscar Armando Mejia Samayoa
Abogado y Notario
Col. 5573

*Lic. Oscar Armando Mejia Samayoa
Abogado y Notario*

BUFETE PROFESIONAL
LICENCIADO OSCAR ARMANDO MEJIA SAMAYOA
18 AVENIDA "A" 2-63 ZONA 6
TELEFONO 53184526-22880854
osarmes@GMAIL.COM



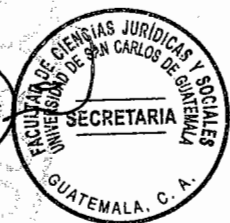
USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 25 de mayo de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante VALENTIN MEJÍA LAINEZ, titulado ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA Y SU POSIBLE REGULACIÓN LEGAL. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

[Handwritten signature]



BAMO/srrs.
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
 Lic. Avidan Ortiz Orellana
 DECANO





DEDICATORIA

A DIOS:

Por su gracia y misericordia que ha derramado en mi vida y todas las bendiciones, alegrías y sueños que se hicieron realidad y me permitió este triunfo.

A MIS PADRES:

Por el amor, sencillez y humildad que han manifestado en toda su vida, al adquirir el compromiso juntamente conmigo de alcanzar este triunfo.

A MI ABUELA:

Por sus sabios consejos y ser la imagen de sencillez y amor en la familia.

A MIS HERMANOS:

Por ayudarme en la culminación de mis estudios y velar con recelo mi sueño de superación personal, en especial a Juan Eligio Mejía Lainez.

A MIS AMIGOS:

Por brindarme su apoyo, ayuda incondicional y motivación necesaria en todos los momentos de mi vida, en especial a Carlos Cano.

A MIS DOCENTES:

Por sus sabias enseñanzas e inculcarme el estímulo necesario para perseguir mi superación personal.

A MI HIJA:

María Fernanda Mejía Ruíz, por ser la luz que ha motivado el anhelo de progreso personal y por ser lo más bello en mi vida.



A MIS JEFES Y COMPAÑEROS: Del Juzgado 8°. De Primera Instancia Penal, Del Juzgado 2°. De Ejecución Penal y Tribunal Pluripersonal de Femicidio por sus enseñanzas, paciencia y amistad.

A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales en donde viví en sus aulas momentos inolvidables y recibí el conocimiento e instrucción sobre el derecho.

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser mi Alma Mater y orientarme en el camino del aprendizaje y la voluntad de servicio a la población.



Pág.

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. Los consumidores y usuarios.....	1
1.1. Definición.....	1
1.2. Derechos del consumidor y usuario.....	3
1.3. Obligaciones del consumidor y usuario.....	6
1.4. Organización Mundial del Consumidor.....	7
1.5. Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.....	11
1.6. Cooperación internacional en materia de derechos de los consumidores y usuarios.....	25

CAPÍTULO II

2. Los productos y servicios financieros.....	27
2.1. Financiación.....	27
2.2. Las entidades financieras.....	28
2.3. Clases de productos y servicios financieros.....	34
2.4. Alternativas a la financiación.....	37
2.5. Cuentas bancarias y almacenes de depósito.....	44
2.6. Los seguros.....	47
2.7. Préstamo, póliza de crédito y microcrédito.....	48
2.8. Leasing financiero.....	50
2.9. Renting.....	51
2.10. Factoring.....	53
2.11. Conforming.....	54
2.12. Anticipo de factura y descuento comercial.....	55
2.13. Fianza y aval.....	57

2.14. Ayudas y subvenciones.....	57
----------------------------------	----

CAPÍTULO III

3. La supervisión financiera y la defensa de los derechos de los usuarios.....	59
3.1. La supervisión financiera.....	60
3.2. Dirección de Atención y Asistencia al consumidor.....	77

CAPÍTULO IV

4. Los derechos de los usuarios de servicios financieros.....	83
4.1. Defensa de los derechos de los usuarios financieros.....	85
4.2. Nuevas atribuciones en la defensa de los derechos de los usuarios Financieros.....	87
4.3. Información a los usuarios de servicios financieros.....	90
4.4. Solución de conflictos.....	91
4.5. Impugnación de resoluciones.....	95
4.6. Registro de prestadores de servicios financieros.....	98
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	103



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación versa sobre la desprotección hacia los usuarios en la violación de sus derechos dentro de la normativa legal de la nación guatemalteca, teniendo en cuenta que en la actualidad, a pesar de existir mecanismos de defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios; en especial en el caso de los usuarios de servicios financieros, por lo que hay un evidente desconocimiento de cuales son los derechos que poseen. La razón por la cual investigar los derechos que poseen los usuarios de servicios financieros se debe a que en los centros donde se efectúan este tipo de relaciones jurídico-financieras no respetan los derechos primordiales que tienen estos, engañado de diferentes formas a las personas que ya sea hacen uso de sus servicios financieros o bien consumen los productos financieros que ofrecen al público en general.

Las empresas financieras y bancarias del país promueven sus productos y servicios financieros a las personas en particular, haciendo un engaño sobre los posibles beneficios que podría adquirir el individuo si los adquiere, sin darle ninguna explicación de las posibles consecuencias y aprovechándose del bajo nivel de escolaridad de la población guatemalteca, comprometiendo de esta forma el capital de las personas y sobre todo la vida de las mismas, siendo que es obligación del Estado garantizar estos derechos fundamentales a cada uno de sus habitantes.

El objetivo de la presente investigación fue conocer el porqué existe desprotección de los derechos de los usuarios de servicios financieros en el país, encontrándose que la misma responde a la desinformación de la población guatemalteca de los derechos que poseen como usuarios de este tipo de servicios.

Para este trabajo se utilizaron los métodos analítico y deductivo y las técnicas de investigación de encuesta, observación, análisis del contenido bibliográfico y recopilación de datos estadísticos.



Como hipótesis en el trabajo de investigación se estableció que para permitir la existencia de mecanismos jurídicos específicos que tiendan asegurar la protección del capital y la formalización del capital de ahorro, así como, el derecho de propiedad de los usuarios de servicios financieros del país es necesaria la creación de un marco jurídico adecuado y especializado que permita la defensa de los derechos de estas personas.

Tomando en cuenta que existen organizaciones públicas y privadas que velan por el respeto de los derechos de los usuarios de este tipo de servicios en particular, no existen información veraz y concluyente que permita la formación de usuarios y/o consumidores inteligentes, ya que es esa desinformación la que hace que los derechos de estos sean violentados.

Hay que tener en cuenta que con los Tratados de Libre Comercio que han sido ratificados por Guatemala y los que actualmente se encuentran en discusión es primordial tener el máximo cuidado y vigilancia que se respeten los derechos de los consumidores y/o usuarios al prestarles productos y servicios de óptima calidad, buen precio, de libre elección, etc. Por lo anterior, se hace imprescindible la creación de una normativa adecuada y especializada en materia financiera que tienda a proteger y garantizar los derechos que poseen los usuarios en general, y en específico, a las personas individuales que hacen uso de los servicios financieros de las diferentes instituciones bancarias del país.

El Contenido del capítulo uno es un esbozo de los consumidores y usuarios, tanto doctrinaria como legalmente; el capítulo dos desarrolla el tema de los productos y servicios financieros existentes dentro en el mercado financiero del país; el capítulo tres trata sobre la supervisión financiera y la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en un contexto jurídico; el capítulo cuatro, se enfoca en los derechos de los usuarios de servicios financieros y las consideraciones doctrinales, económicas y jurídicas necesarias para la creación de un cuerpo normativo especializado en la materia.



CAPÍTULO I

1. Consumidores y usuarios

Anteriormente, consumidor y usuario eran consideradas como sinónimos; sin embargo, al pasar los años, estos conceptos han obtenido significados diferentes, haciéndose la distinción entre consumidor y usuario en relación al objeto de uso, es decir al producto o al servicio, teniendo también en cuenta que la defensa de los derechos para cada uno de ellos se encuentra intrínsecamente unido con el derecho a la vida enmarcado en la Constitución Política de la República de Guatemala.

Es difícil dentro de la percepción social la idea de separar ambos conceptos, ya que estas dos definiciones son enmarcadas como sinónimos y son tratadas casi de igual manera por la Real Academia de la Lengua Española, cuya única distinción es el verbo rector de la acción efectuada por cada uno de ellos.

1.1. Definición

Ramón García en su Diccionario Ilustrado señala que consumidor es: "Dícese del que utiliza las mercancías o artículos que compra."¹ El mismo diccionario indica que usuario es: "Dícese del que tiene derecho de usar hasta cierto punto de la cosa ajena."² Así mismo, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo tres.

¹ García-Pelayo y Gross, Ramón, **Diccionario pequeño Larousse ilustrado**; Pág. 266.

² *Ibíd.* Pág. 1044.

Los define como: “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... 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...”, es decir, que la diferencia entre consumidor y usuario estriba en cuanto al uso de un producto, por parte del consumidor, y a la utilización de un servicio, esto por parte del usuario.

Por lo indicado anteriormente, al hablar de consumidor se refiere a la utilización o consumo de algún producto, el cual ha sido producido, distribuido y comercializado a través de los diferentes mecanismos de negociación; al referirnos sobre usuario, son las personas que hacen uso de una serie de servicios, ya sean estos de índole proteccionista, financiero, profesional, verbigracia, seguros, operaciones crediticias, servicios médicos, servicios profesionales, etc.

Teniendo esto en mente, se puede establecer que son elementos propios del consumo los siguientes:

- a) El producto o el servicio: Este elemento se refiere al bien por el cual el consumidor y/o usuario recibe, esto a través de una obligación onerosa para la complacencia de determinada necesidad; también, se extiende al servicio por el cual el consumidor y/o usuario recibe por un acto pecuniario y jurídico para la satisfacción de alguna necesidad esencial.



- b) **El valor:** Este es representado por el costo monetario, por el cual el consumidor y/o el usuario pagan para recibir el producto o hacer uso del servicio, los cuales son puestos a oferta.
- c) **El consumidor y/o usuario:** Este elemento se refiere al sujeto o persona individual que recibe el producto para que sea consumido o bien el servicio para que sea utilizado.

1.2. Derechos del consumidor y usuario

El Artículo cuarto de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario contenida en el Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, establece que son derechos básicos de los consumidores y/o usuarios sin perjuicio de lo establecido en otras leyes:

- a) **La protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios;** esta no es solo una protección legal, sino que también una garantía constitucional contenida conforme al principio fundamental e inherente del derecho a la vida que posee todo ciudadano de la República.
- b) **La libertad de elección del bien o servicio;** es decir, que el consumidor y/o usuario puede elegir el producto o marca que quiere o desea consumir o el servicio del cual quiere hacer uso de manera libre, esto también se encuentra cimentada en el principio de libertad de todo ciudadano.



- c) La libertad de contratación, de igual manera que el derecho anterior, el consumidor y/o usuario puede contratar el producto, marca o servicio libremente a su elección y la forma en la cual lo desea realizar.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos; así como, también sobre sus precios, características, calidades, contenidos y riesgos que eventualmente puede presentar. Con este derecho se pone de manifiesto que el consumidor y/o usuario debe ser informado de los aspectos, factores y condiciones del producto o servicio, esta información debe de proporcionarse por parte del proveedor.
- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de la Ley de Protección al consumidor y usuario y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor; con ello se señala que es obligación del proveedor de reparar el bien, indemnizar al consumidor y/o usuario o bien devolver el dinero pagado por el producto o servicio.
- f) La reposición del producto o en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada; es decir, que al momento de efectuarse una compra de algún producto que no contenga la cantidad o calidad indicados por el proveedor o de las especificaciones del producto y/o servicio, el consumidor y/o usuario tienen el derecho a ser restituido a modo de compensar el precio pagado.



- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo; es decir, el precio establecido en el producto debe ser sostenido por el proveedor.**
- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que este le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor y/o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor y/o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.**
- i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones; es decir, que el consumidor y/o usuario tiene el derecho de recibir toda la información adecuada sobre la forma en la cual se hace uso o se consume determinado producto, esto con el fin de proteger su vida, salud e integridad física, esto es posible dentro del contexto del libre acceso de la información.**
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado, esta manifestación es para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor puede ejercitar las sanciones respectivas de todas aquellas quejas acerca del servicio o del producto que el proveedor distribuye en su establecimiento comercial; este derecho es claramente de carácter fiscalizador.**



No obstante, por lo indicado en el Artículo cuarto de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en cuanto a la posibilidad de que existan otros derechos en otras regulaciones jurídicas dentro del ordenamiento jurídico de Guatemala, únicamente se cuenta con lo establecido por dicho cuerpo normativo, de tal manera que para establecer los derechos garantes de los usuarios de servicios financieros en el país se tienen que se encuentran en dicha norma legal.

1.3. Obligaciones del consumidor y usuario

El Artículo quinto de la Ley de Protección al Consumidor, regula que son obligaciones de los consumidores y/o usuarios las siguientes:

- a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato, es decir, le corresponde al consumidor o usuario realizar el pago respectivo del precio indicado en el convenio o contrato al proveedor.
- 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; en otras palabras, el consumidor o usuario debe de utilizar el producto o hacer uso del servicio en la forma que proveedor indica como su uso normal.
- c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios, esto es con el objeto de reducir los efectos de la contaminación en el medio ambiente que puede o suele producir determinados productos o servicios; es decir, que es obligación del consumidor y/o usuario prevenir que se contaminen



las reservas acuíferas y forestales del país, esto para el uso sustentable de los recursos naturales de Guatemala.

1.4. Organización Mundial del Consumidor

Esta organización es: “un movimiento internacional privado autónomo, sin fines de lucro, especializado, que desde 1996 se constituye como representante de la población civil mundial organizada en sus países en Asociaciones de Consumidores y en distintas organizaciones que promueven el desarrollo en armonía con el medio ambiente y defensa de los derechos del consumidor y la participación activa de la sociedad civil en temas de mayor interés de las mayorías.”³

Es decir, que la Organización Mundial del Consumidor es un grupo internacional privativo e independiente, el cual carece de fines de lucro, constituido como representante de la humanidad, organizada en sus países de origen en Asociaciones de Consumidores para la promoción del desarrollo integral de la persona de cara con el manejo sustentable de los recursos naturales y la defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios.

La misión de la Organización Mundial del Consumidor se encuentra focalizada en la promoción la unión de las Asociaciones de Consumidores y el acoplamiento de criterios y procedimientos con el fin de permitir una colaboración efectiva y promoción de la participación ciudadana para proteger los derechos de los consumidores y/o usuarios,

³ www.omco.org/que_es_la_omco.htm (14 de marzo de 2014).



concertar el diálogo para promover un Plan Mundial para la coexistencia ~~entre el~~ desarrollo, ambiente, fortalecimientos de la democracia ciudadana, mitigar el cambio climático y promover el consumo responsable de los recursos hídricos y forestales del mundo.

Para lograr el fortalecimiento de las relaciones entre el consumidor y el proveedor la Organización Mundial del Consumidor tiene como objetivos primordiales los siguientes:

- a) Promover la participación ciudadana en la gobernabilidad a través de Asociaciones de Consumidores; con ello se permite incentivar los mecanismos sociales de la política pública de protección a los consumidores y/o usuarios y la defensa de sus derechos.
- b) Aglutinar las Asociaciones de Consumidores alrededor del mundo para trabajar activamente en el fortalecimiento de la Democracia Participativa; con ello se promueve la participación ciudadana de los consumidores y/o usuarios en la política pública.
- c) Promover iniciativas de asociaciones en la Macro Red Mundial Interactiva del Consumidor para fortalecer el sistema mundial de redes que trabajan a favor del consumidor, del ambiente, el desarrollo limpio y la lucha contra la pobreza; ello se busca la unificación de esfuerzos por parte de las diferentes organizaciones de consumidores que permitan una eficiente defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios a nivel mundial.
- d) Promover en el mundo la Resolución 39/248 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de abril de 1985 sobre directrices para la protección



del consumidor; es a través de este documento legal de derecho internacional público con el cual se establecen los mecanismos y procedimientos de defensa y protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios.

Esta Organización Internacional se encuentra presente en 142 países mediante una red virtual; en la cual se enmarcan los proyectos, programas y actividades para el servicio mundial, dicha red se encuentra conformada por una serie de programas de acción básica, de los cuales los principales son:

1.4.1. La Macro Red Mundial Interactiva del Consumidor

Esta es una red interconectada con 600 asociaciones de consumidores en 142 países en los cinco continentes del mundo, cuya finalidad es la comunicación interactiva, la cual se realiza mediante un informe.

Siendo este informe el ScanNews mensual, la cual se publica en idioma inglés y español; en el informe se difunden: 1) El flash: Con el cual se alerta con relación a los temas mas importantes y de interés para las grandes mayorías. 2) La lista blanca: Con información que se difunde para apoyar el esfuerzo de las políticas públicas de algunos países para proteger los derechos de los consumidores y/o usuarios. 3) La lista negra: Difunde la información sobre las acciones públicas negativas que violentan los derechos de los consumidores y/o usuarios.



La Macro Red Mundial es un arca de reflexión, la cual permite en forma directa e indirecta que cientos de millones consumidores y/o usuarios en los distintos países del mundo para que participen de una manera efectiva en los grandes temas de democracia, protección ambiental y salud del mundo y actuar a través de la unión de la fuerza de las mayorías en la protección de sus derechos.

1.4.2. Revista online El Consumidor

“Esta revista es el medio de comunicación inmediato de la Organización Mundial del Consumidor, el cual contiene 15 secciones, cuya frecuencia es mensual, a la fecha tiene un importante público objetivo de más de noventa mil lectores mensuales, esta revista es cien por ciento cultural y trabaja con artículos de investigación enfocados en temas trascendentales como: el desarrollo de los niños, cambio climático, calentamiento global, la paz, tecnologías limpias, desarrollo sostenible, participación ciudadana, gobernabilidad democrática estable, valores y virtudes, etc.”⁴

La Organización Mundial del Consumidor conforme a sus estatutos, debe de apoyar en forma voluntaria y permanente a la Organización de las Naciones Unidas a través del Consejo Económico y Social, así también, debe comunicar, informar y educar para sensibilizar con relación a las Directrices para la Protección del Consumidor; de igual manera, la Organización también debe de ayudar a la Organización de las Naciones Unidas, dando a conocer sus propósitos de reforma.

⁴ **Ibíd.**



Para la ejecución de sus labores y actividades, la Organización Mundial del Consumidor ha fijado como su sede principal la Ciudad de Lima, en la República de El Perú, siendo las razones por las cuales ha fijado su oficina central en dicha ciudad, las siguientes: a) Porque en El Perú se encuentra el 70% de la biodiversidad del planeta; b) Porque es el centro estratégico para el desarrollo de la nueva economía en la dinámica de la cuenca del Pacífico donde los derechos de los consumidores y de tercera generación serán de prioridad; c) Porque la Amazonía representa el Pulmón Verde de la Humanidad; d) Porque las expectativas de desarrollo económico de los países del Atlántico tendrán que pasar por el corredor transoceánico entre Brasil y Perú para participar en la cuenca del Pacífico.

Es hacer notar que dentro de la normativa interna de la Organización Mundial del Consumidor tiene establecido un apartado sobre la protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros y electrónicos, por lo que dentro del panorama del derecho internacional, los consumidores y/o usuarios de los servicios electrónicos, de comunicación y financieros se encuentran protegidos.

1.5. Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor

Con respecto a la protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios, la Organización de las Naciones Unidas ha creado una cadena de directrices, las cuales se encuentran contenidas en la resolución 39/248 y poseen carácter obligatorio para cada uno de los países miembros de la ya referida organización internacional, en las cuales se manifiestan los mecanismos con los cuales se debe de velar por la protección



de los derechos de los consumidores y/o usuarios, considerando dichos derechos como de carácter fundamental e inalienable para los seres humanos, dichas directrices se encuentran encaminadas a perseguir la seguridad y proyección de la calidad de los productos o servicios que son ofrecidos al público en general para su consumo y/o uso.

Conforme a los intereses y las necesidades que poseen los consumidores a nivel mundial, y particularmente de los países en desarrollo, se hace necesario el reconocimiento de que los consumidores afrontan frecuentemente inestabilidades en cuanto a la capacidad económica, el nivel educativo y el poder de negociación; teniendo esto en cuenta que los consumidores y/o usuarios deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como, el de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las directrices de la Organización de las Naciones Unidas 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 y/o usuarios; este objetivo es considerado como una obligación primordial por encontrarse la actitud de vigilancia y proteccionismo de las normas internacionales.
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores, es deber de la Organización de las Naciones Unidas proveer los mecanismos que coadyuven a la producción y distribución de los productos y servicios.



- 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; con ello se establecen las reglas claras de la actividad propia del flujo del intercambio de mercancías.

- 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; con ello se insta a los gobiernos a regular el flujo del mercado en el intercambio de mercancías, con el fin de perseguir la protección de los derechos del consumidor y/o usuario.

- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; con ello se pretende instaurar una serie de mecanismos y procedimientos para la creación de organizaciones de consumidores y/o usuarios de una manera fácil y ágil.

- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; con ello la Organización de las Naciones Unidas promueve la ayuda de los países miembros a toda nación que necesite de la colaboración en la defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios.

- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos; este objetivo procura el



mejoramiento de los procedimientos y actividades del mercado promoviendo la ética empresarial.

Corresponde a los gobiernos de cada uno de los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas a formular, fortalecer o mantener una política enérgica sustentable que sea proteccionista a los usuarios de dicho servicio; al hacerlo, cada gobierno debe instituir sus propias prioridades que persigan la protección de los consumidores y/o usuarios, según las circunstancias económicas y sociales del país; así como, las necesidades de la población y teniendo presentes los costos y los beneficios que implican 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; con esta necesidad se plantea la idea de que los derechos de los consumidores y/o usuarios se encuentran considerados como derechos fundamentales inalienables a toda persona humana.**
- b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; se deben de crear las fórmulas ecuánimes que incentiven la defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios.**
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que le permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual; por**



ello se deben de formular mecanismos que persigan la difusión de la información concerniente a los derechos de los consumidores y/o usuarios.

- d) La educación del consumidor, se debe de educar al consumidor y/o usuario para que tome las decisiones correctas y exactas que tiendan a la protección de su integridad física y seguridad personal.
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor; se deben de establecer los mecanismos legales que permitan el resarcimiento a los consumidores y/o usuarios de las faltas que cometan los proveedores y/o distribuidores por el intercambio de mercancías.
- 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.

Los gobiernos deben crear las bases apropiadas que permitan la formulación, aplicación y vigilancia de las políticas de protección al consumidor y usuario, garantizando que las medidas de protección implementadas para los consumidores y/o usuarios sean aplicadas en beneficio de todos los sectores de la sociedad y en particular en los pobladores del área rural.



Las empresas mercantiles deben respetar las leyes ordinarias y reglamentos aplicables para la protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios en los países en donde efectúan sus operaciones comerciales; así como, deben de acatar las normas internacionales pertinentes para la referida protección, la cual haya aceptado y ratificado las autoridades competentes del país de que se trate.

Teniendo en cuenta lo anteriormente manifestado, la Organización de las Naciones Unidas ha creado las siguientes directrices, las cuales son aplicables a los bienes y servicios que son producidos, importados y exportados en los países que forman parte de dicho ente internacional; al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor y/o usuario, deberá velarse por que no se conviertan en murallas para el comercio internacional y que sean concurrentes con los convenios del comercio mundial.

a) Directriz de seguridad física

Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas jurídicas apropiadas y el mantenimiento de registros de seguridad sanitaria, para garantizar que los productos sean inofensivos en el uso al que son destinados.

Es decir, se deben adoptar los mecanismos generales para certificar que los artículos producidos por los productores sean inocuos para el uso de los particulares.



Así también, los responsables de introducir los artículos en el mercado nacional entiéndase distribuidores, deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a la manipulación o almacenamiento inadecuados, garantizando con ello la sanidad de los mismos para el uso o consumo al público en general.

Así mismo, se deben facilitar a los consumidores los medios de información adecuada sobre la utilización apropiada de los artículos y la información sobre los peligros que entraña el uso al que se destinan, esto se hará mediante el símbolo de seguridad comprensible internacionalmente. Se deben adoptar medidas generales para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado.

Los gobiernos deben de analizar los mecanismos que garanticen a los consumidores y/o usuarios se encuentren adecuadamente informados sobre los peligros en la utilización de los productos puestos en el mercado por los productor y distribuidores en el país; así mismo, es obligación de cada uno de los Estados que forman parte de la Organización de las Naciones Unidas.

La adopción de políticas generales de protección que permitan el retiro, reemplazo o sustitución del producto dañado o que ponga en peligro la seguridad física del público en general, esto por parte de los fabricantes y/o distribuidores, y si en dado caso, no es posible realizar el reemplazo en un plazo prudencial, debe de darse al consumidor y/o

usuario una compensación adecuada, con la cual se retribuya el daño o posible daño causado.

- b) Directriz de promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores y/o usuarios

Las políticas gubernamentales de los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas, deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos; así como alcanzar los fines 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 elección de productos, bienes y servicios en el mercado.

Los gobiernos de los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas deben de incrementar sus esfuerzos para reprimir la utilización de prácticas que afecten los intereses económicos de los consumidores y/o usuarios, garantizando que los productores y distribuidores cumplan con las normas jurídicas obligatorias vigentes. Además de facilitar la creación de organizaciones de consumidores y/o usuarios para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios.



Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener las medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores.

Al respecto, los gobiernos deben guiarse por el conjunto de principios y normas equitativos convenidos para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en su resolución número 35/73 de fecha cinco de diciembre de mil novecientos ochenta, en la cual, se establece la obligación de los gobiernos de adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades de los productores y distribuidores para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad, además de ser aptos para el fin a que se destinan y que el vendedor vele por que estos requisitos se cumplan.

Así mismo, los gobiernos deben alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores y/o usuarios la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos; y velar porque 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.



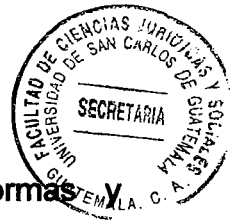
Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Ello requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada. Los gobiernos deben alentar a todos los interesados a participar en la libre circulación de información exacta sobre todos los aspectos de los productos de consumo.

Los gobiernos deben, 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.

Los gobiernos deben examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas y medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

c) Directriz para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo

Los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas deben formular o promover la formulación y aplicación en los planos nacional e internacional, de normas, voluntariosas de seguridad y calidad de los bienes y servicios.



Además de dar a dichas normas la publicidad apropiada. Dichas normas reglamentaciones deben revisarse cada determinado tiempo, para cerciorarse de que se ajusten a las normas internacionales de la aceptación general para la garantía de los bienes, productos o servicios puestos a disposición del público en general.

Cuando debido a las condiciones económicas locales se aplique una norma de nivel inferior al de una norma internacional de aceptación general, deberá hacerse todos los esfuerzos necesarios para elevar dicho nivel lo antes posible. Los gobiernos deben 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.

d) Directriz de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales

Es obligación de los gobiernos de los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas, cuando proceda, realizar un examen que permita analizar la posibilidad de:

1°. Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores de las zonas urbanas y rurales del territorio nacional, tales políticas podrían incluir la prestación de asistencia para la creación de instalaciones apropiadas de almacenamiento y venta al por menor en los centros rurales, la estimulación del autovalimiento del consumidor y el perfeccionamiento del control de las



condiciones en que se suministran los bienes y servicios esenciales en las zonas rurales.

2º. Fomentar la creación de cooperativas de consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

e) Directriz de compensación a los consumidores

Los Estados de los países miembros de la Organización de Naciones Unidas deben de establecer o mantener medidas jurídicas que permitan a los consumidores, los usuarios y las organizaciones que representen estos obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles; así como, estimular a todas las empresas mercantiles a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntariosos, 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 de otra índole para obtener compensación y solucionar controversias.

f) Directriz de programas de educación e información

Los gobiernos de los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas deben estimular la creación de programas generales de educación e información para los consumidores y/o usuarios, teniendo en cuenta las tradiciones culturales de los



pueblos 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, productos y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.

Al formular dichos programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores y/o usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, incluidos los consumidores de bajos ingresos y aquellos que sean casi o totalmente analfabetos.

La educación del consumidor debe formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, como componente de asignaturas ya existentes. La educación del consumidor y los programas de información deben abarcar aspectos tan importantes de la protección del consumidor como los siguientes:

- Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos;

- Peligros de los productos;

Rotulado de productos;

- Legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos y organizaciones de protección al consumidor;



- Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad; y
- Contaminación y medio ambiente, cuando proceda.

Los Estados de los países miembros de la Organización de Naciones Unidas deben de 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, particularmente en beneficio de los grupos 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, los gobiernos deberán, cuando proceda, formular o alentar la formulación de programas de información del consumidor destinados a los medios de comunicación de masas. Los gobiernos deben 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 programas de información y educación del consumidor.



1.6. Cooperación internacional en materia de derechos de los consumidores y usuarios

Los gobiernos de los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas deben de ocuparse, especialmente en un contexto regional o subregional, de:

- a) Establecer, examinar, mantener o fortalecer los mecanismos para el intercambio de información relativa a políticas y medidas nacionales en la esfera de la protección del consumidor.
- b) 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. Siendo ejemplos de ese tipo de cooperación 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 o 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.



Cada uno de los gobiernos de los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas deben de 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 o exportadores puedan tomar las medidas precautorias adecuadas contra los efectos dañinos de dichas mercancías.

Así mismo, deben velar por que la calidad de los productos y la información relativa a los mismos no varíe de un país a otro, de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores y/o usuarios.

También, es obligación de los Estados miembros de dicha entidad internacional, esforzarse en que las políticas y las medidas relativas a la protección y garantía de los derechos del consumidor y/o usuario sean aplicadas de manera que no se conviertan en murallas para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

Dentro de la realidad guatemalteca se puede establecer que lo anteriormente relacionado no se cumple ya que en la actualidad se encuentran diversos productos como el Glutamato Monosodico, zacarina y el aspartame, componentes que son perjudiciales para la salud, sin embargo, no se hace sensibilización acerca de que productos contienen estos componentes químicos y para efecto de no entrar en conflicto con las multinacionales que utilizan estos componentes no se hace mención acerca de cuáles son dichos productos.



CAPÍTULO II

2. Los productos y servicios financieros

Los productos y servicios financieros corresponden a una serie de actividades comerciales encaminadas a la prestación o intermediación de productos o servicios encaminados a la generación de valor a través de dinero, logrando con ello la capitalización de las empresas, para la financiación de los mecanismos de mercado; además de la utilización de acciones capitales que permiten el manejo de contingencias inherentes a las relaciones comerciales.

Teniendo esto en mente, es claro que no solamente se tratan de métodos para lograr el financiamiento de actividades mercantiles, sino que también de los mecanismos de previsión utilizados para las contingencias negativas dadas en las negociaciones mercantilistas, siendo los únicos proveedores de dichos productos y servicios, las entidades financieras del país, cada una en una especialidad.

2.1. La financiación

Técnicamente, el acto de financiación consiste en la obtención de fondos dinerarios o capital para crear y desarrollar un proyecto empresarial, permitiendo con ello incentivar la actividad de mercado, dentro de los estándares sociales, proveyendo de los insumos para la generación de riqueza por medio del comercio de bienes, productos y servicios.

Toda empresa se crea y desarrolla con la finalidad de hacer frente a una demanda de bienes y servicios, para satisfacer esa demanda es preciso realizar inversiones en personas, equipo, inmuebles, materia prima, mercancías, etc. y tales inversiones sólo se pueden llevar a cabo si se dispone de la suficiente financiación, es decir, de los recursos necesarios.

Los recursos financieros, que son la suma del capital propio y de la capacidad de endeudamiento de la empresa, proveen a la misma de los fondos dinerarios necesarios para que desarrolle su actividad y genere rentabilidad.

2.2. Las entidades financieras

Las entidades financieras, de acuerdo con lo manifestado por Ignacio López Domínguez, son: "Cualquier entidad que ofrece servicios financieros, sea cual sea la modalidad, a su clientela. Esos servicios financieros van desde la intermediación pura a labores de mediación, pasando por el traslado de órdenes a los diferentes mercados (no hay que olvidar que los inversores no pueden acceder directamente a los mercados sino a través de los mediadores especializados) o servicios de asesoramiento, de seguros u otros."⁵

⁵ López Domínguez, Ignacio. **Entidades financieras**. <http://www.expansion.com/diccionario-economico/entidad-financiera.html> (05 de marzo de 2014).



Para Eva María, las entidades financieras son: “cualquier empresa que presta servicios financieros (captación y remuneración de nuestros ahorros, concesión de préstamos y créditos, aseguramiento, etc.) a los consumidores y usuarios.”⁶

Por lo manifestado por ambos autores, se puede decir que una entidad financiera es aquella sociedad encaminada a prestar servicios financieros a sus clientes, es decir, una empresa que ofrece a sus clientes, algún tipo de servicio relacionado con el dinero que posee o necesita. Por lo tanto, las instituciones financieras solamente funcionan como intermediarios entre el dinero y las personas que lo necesitan o poseen.

De acuerdo con lo estipulado en el ordenamiento jurídico guatemalteco, las entidades financieras son las siguientes: a) Bancos; b) Empresas de seguros; c) Afianzadoras; d) Almacenes generales de depósito; e) Cooperativas de ahorro y crédito; f) Sociedades financieras privadas.

- a) **Entidades bancarias:** Dentro del sistema jurídico guatemalteco, se encuentran las entidades bancarias o bancos, los cuales son empresas dedicadas a la captación de depósitos de ahorro dinerario para su conservación o bien para su utilización por parte de los cuentahabientes a través de préstamos; por ser entidades muy especializadas, necesitan de la autorización de la Junta Monetaria para su constitución.

⁶ María, Eva. **Entidades financieras.** <https://www.google.com.gt/#q=entidades+financieras> (05 de marzo de 2014)



Las instituciones bancarias llevan consigo una gran responsabilidad de conformidad con los intereses poblacionales, ya que de ellas dependen la circulación del efectivo de Guatemala, así como, el clima de estabilidad financiera y la reafirmación de las negociaciones comerciales con las cuales se incentiva el desarrollo de la nación.

- b) Las empresas de seguros: También denominada aseguradora, es a través de estas compañías financieras dedicada a la aseguración de riesgos a favor de terceros; es decir, que la actividad primordial que desarrolla consiste en proteger o resguardar aquellos bienes, productos o servicios de determinados riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

Al igual que las entidades bancarias, en Guatemala, estas empresas se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y prestan sus servicios de aseguramiento a personas particulares como a sociedades de cualquier giro para la protección de sus propiedades, bienes, productos y servicios ante cualquier imprevisto proveniente de la actividad propia de la empresa o de un tercero o de naturaleza externa.

Estas instituciones financieras, son de gran importancia debido a los riesgos que puede llegar a tener el mercado guatemalteco, de ellas depende el aseguramiento de las posibles eventualidades de carácter negativo que pueden afectar el clima de estabilidad mercantil que busca el desarrollo del país.



- c) **Afianzadoras:** Estas entidades financieras, son instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos, cuya actividad principal es la de otorgar fianzas a título oneroso, así mismo, también las operaciones de re-afianzamiento; dicha actividad financiera, se trata de un contrato por el cual la entidad afianzadora, se compromete a cumplir ante el beneficiario (acreedor) de la obligación contraída por el fiado (deudor) en caso de que éste último no pudiera darle cumplimiento a la misma.

Es a través de este tipo de entidades financieras que se pueden proteger y asegurar el pago de las obligaciones contraídas de conformidad al clima de negocios que se da en Guatemala, es por ellas, que la mecánica del desarrollo se pone en movimiento, esto con el fin de crear un clima de confianza y estabilidad en la negociaciones comerciales.

- d) **Almacenes generales de depósito:** Este tipo de entidad financiera, son instituciones auxiliares de crédito, las cuales tienen por actividad principal el almacenamiento, guarda o conservación de bienes o mercancías; así también, emiten los certificados de depósito que amparan el almacenaje de dichos productos; y la emisión de bonos de prenda, que garantizan una operación de crédito sobre los bienes, materia prima o mercancías dados para su almacenamiento.



Por medio de los almacenes generales se ponen en marcha la conservación y custodia de los productos, bienes, materia prima y mercancías, para su distribución en el mercado guatemalteco, además son centros de aplicación de negocios en donde se compran y venden dichos depósitos para su incorporación en el consumo de la población.

- e) **Cooperativas de ahorro y crédito:** Estas entidades financieras, no se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, son creadas en virtud del movimiento cooperativista, en el cual se busca la implementación de mecanismos que permitan el desarrollo de un sector poblacional, esto se ve claramente en las áreas rurales de Guatemala, en donde las cooperativas son la encargadas de incentivar el desarrollo de dichas áreas, implementando métodos de financiación; es decir, que son empresas encargadas de una actividad económica al servicio de sus agremiados, procurando su mejoramiento social y económico.

Estas entidades son creadas bajo los lineamientos que enmarca la Ley General de Cooperativas, contenida el decreto número ochenta y dos guión setenta y ocho del Congreso de la República de Guatemala y su supervisión se encuentra a cargo de la Inspección General de Cooperativas, la cual funciona adscrita al Instituto Nacional de Cooperativas; además, hay que hacer notar que este tipo de instituciones se encuentran respaldadas por la protección del Estado de Guatemala, quién proporciona la ayuda técnica y financiera necesaria para su funcionamiento, sumado a exenciones a impuestos específicos.



Es por medio de las cooperativas, al implementar programas de desarrollo comunitario sin finalidad del lucro, que se incentiva la creación de facilidades financieras para hacer girar el engranaje de los negocios, suministrando con ello mecanismos de inversión privado ágil para la creación de nuevas empresas de crecimiento progresivo, permitiendo establecer un clima de negociaciones apto para el desarrollo del país.

- f) **Sociedades financieras privadas:** Estas son instituciones bancarias cuya actividad se encuentra concentrada en la intermediación financiera en operaciones financieras de inversión, para la promoción de empresas productivas mediante la captación de recursos económicos, tanto internos como externos, de mediano y largo plazo; invirtiendo dichos recursos en éstas empresas, adquiriendo directa o indirectamente acciones o participaciones, otorgando créditos para su organización, ampliación, modificación, transformación o fusión, siempre que promueva el desarrollo y la diversificación de la producción guatemalteca.

Se entiende como intermediación financiera de inversión, la captación de los recursos financieros necesarios para inyectarlos a empresas privadas para la incentivación de la producción en miras de un desarrollo social sostenible, a través de los mecanismos aplicables dentro del marco jurídico guatemalteco. Estas empresas mercantiles, se encuentran bajo la estricta supervisión de la Superintendencia de Bancos y se encuentran reguladas por medio del Decreto Ley 208 del Jefe de Gobierno de Guatemala, en el cual se establece que es requisito para ser considerada como una sociedad financiera privada.



La cual debe constituirse como una sociedad anónima, pero perteneciente a la clasificación de sociedades especiales, estas deben desenvolver sus objetivos, funciones y operaciones de conformidad con lo establecido en las leyes de la República de Guatemala, así como de las disposiciones e instrucciones de la Junta Monetaria y la misma Superintendencia de Bancos.

2.3. Clases de productos y servicios financieros

Las entidades financieras poseen para la disposición de los consumidores una serie de productos y servicios con los cuales se incentiva las prácticas crediticias lícitas dentro de un marco de seguridad; cuya finalidad es proteger el flujo de capital y permitir con ello el ahorro y la inversión. Los servicios financieros pueden variar de acuerdo a las necesidades que el consumidor solicite, un ejemplo de esto puede verse que dichos servicios no son de manera restrictiva ya que se puede observar hasta la notificación de movimientos de una cuenta bancaria por medio de un dispositivo móvil.

a) Productos financieros

Esta clase de productos se pueden definir como aquel que sobrelleva una transacción dineraria, percibiendo a cambio un tipo de interés común con el cual se genera un porcentaje de capital de ahorro; las entidades financieras ofrecen al público en general estos productos, entre los más destacados se encuentran los siguientes:



- **Cuentas bancarias:** Dentro de este servicio financiero existen varias modalidades, como pueden ser: a) las cuentas corrientes, las cuales se le da un uso de resguardo del dinero depositado; b) las cuentas de ahorro; c) las cuentas de vivienda, las cuales se deposita el dinero para la finalidad de compra de una vivienda; d) otras cuentas de inversión y ahorro, las cuales permiten a los cuentahabientes realizar ahorro para su futura inversión. Es gracias a este tipo de cuentas, que el público en general dispone de operaciones básicas para realizar con su dinero, además de recibir un interés dependiendo del tipo de cuenta.

- **Depósitos bancarios:** A través de ellos los clientes depositan una cantidad de dinero durante un tiempo fijado de antemano, el cual puede ser a mediano o largo plazo, el cual genera un interés que les reportará un beneficio al finalizar el plazo del depósito.

- **Crédito:** Por medio de este producto financiero, el cliente recibe una cantidad de dinero por parte de la institución bancaria, con la obligación de devolverlo en un plazo determinado más con un interés anual y con unas condiciones pactadas de antemano por el banco.

- **Hipotecas:** También llamado crédito hipotecario, a través del cual el cliente recibe una cantidad de dinero por parte del banco, con la obligación respectiva de devolverlo en un determinado lapso más un interés anual proporcional, el cual se encuentra garantizado con una cédula hipotecaria o bien por una hipoteca inscrita en el Registro General de la Propiedad.



- **Tarjetas de débito y crédito:** Este producto financiero da la facilidad de la no utilización del dinero en efectivo a cada uno de los clientes de la entidad bancaria, siendo el banco el encargo de realizar el pago a la empresa comercial en la cual se adquiere un determinado bien o se hace uso de un servicio, teniendo el cliente la obligación posterior de restituir dicho pago al banco, siendo este el objeto común de la tarjeta de crédito; no obstante, la tarjeta de débito es utilizada como mecanismo de pago directo en donde el banco realiza el pago al establecimiento comercial, realizando un retiro automático en la cuenta bancaria que posee el cliente en dicha entidad bancaria.

- **Planes de pensión:** Son métodos de ahorro que permiten a los clientes establecer una cantidad de dinero fija mensual para ser depositada en una cuenta de ahorro para su utilización futura, la cual genera determinado porcentaje de incremento anual, con lo cual se crea un fondo de previsión para el futuro.

- **Fondos de inversión:** Por medio de este producto financiero, el cliente por a disposición de la entidad bancaria una determinada cantidad de dinero para su inversión en el mercado nacional o internacional, con ello se permite el desarrollo de nuevos negocios con los cuales se incrementa el crecimiento económico del país.



2.4. Alternativas a la financiación

Dentro del entramado financiero que existe en la larga gama de ramificaciones para el financiamiento de negocios, se puede optar a una serie de alternativas las cuales previenen de alguna manera el endeudamiento de las empresas mercantiles para poner en marcha las actividades comerciales a las cuales se dedican; entre las cuales se encuentran:

a) Garantía recíproca social

Este tipo de garantía tiene como objetivo el otorgamiento de garantías personales, por aval o por cualquier otro medio admitido en derecho distinto del contrato de fianza, realizado por las sociedades, a favor de sus socios para las actividades de financiamiento que éstos realicen en las empresas de las que son titulares. El ámbito de actuación de éste tipo de garantías suele ser específico (por sociedades de sectores poblacionales o por comunidades) y surgen como respuesta a las dificultades que encuentran las pequeñas y medianas empresas para obtener financiación y su principal función es respaldar a sus socios cuando necesitan financiamiento y carecen de las garantías exigidas por las entidades financieras.

Es por medio de esta forma de actividad empresarial, en que se proporciona financiación sin riesgo a los socios de las entidades mercantiles, entre los beneficios que presentan este tipo de garantías para las pequeñas y medianas empresas, los siguientes:

- Facilitan el acceso a financiación a empresas a las que les resulta difícil por ellas mismas, al no contar con las garantías habitualmente solicitadas por las entidades financieras.
- Reducen los costes de financiación de las pequeñas y medianas empresas, al conseguir tipos de interés más bajos y plazos mayores en las operaciones de financiación.

El criterio más importante para tomar la decisión de avalar este tipo de financiación, es la viabilidad del proyecto que presenta la empresa, por lo que se debe de obtener un asesoramiento por parte de técnicos especializados para facilitar la obtención de financiamiento y la capacidad de emprendimiento de la formalización del negocio. Como consecuencia, del estudio de riesgo que realizan dichos analistas, no solo se toma la decisión de conceder o no el aval, sino que se proponen a la empresa las mejores alternativas de financiación atendiendo a la naturaleza del proyecto de inversión que se pretende acometer.

b) Sociedades de capital de riesgo

La figura del capital de riesgo consiste en una inversión a largo plazo realizada por parte de este tipo de sociedad mercantil, de forma temporal y con participación minoritaria, en pequeñas y medianas empresas no financieras, que no cotizan en bolsa de valores y que aportan grandes posibilidades de crecimiento y rentabilidad; esta inversión la realizan compañías especializadas que únicamente aportan financiación a la empresa.



Este tipo de inversión es una fuente de financiamiento interesante para las pequeñas y medianas empresas previamente constituidas y en fase de crecimiento, pero que tienen dificultades para acceder a la financiación proporcionada por las entidades bancarias. El capital de riesgo puede obtenerse en forma de deuda o bien como participación en el capital de la sociedad mercantil, siendo esta última vía la más habitual puesto que permite a los inversores a participar en los beneficios futuros del negocio que se formalizará a través de la empresa.

Este tipo de sociedades mercantiles su actividad principal es de realizar inversiones en entidades comerciales previamente constituidas, en crecimiento y de cierto tamaño, mostrando habitualmente una preferencia por sectores de rápido crecimiento económico. Las sociedades de capital de riesgo buscan empresas que sepan equilibrar sus parámetros de desarrollo y crecimiento en ventas, beneficios y efectivo, de manera que no se produzcan momentos de desfasadas necesidades de financiación externa, es decir, que no impliquen la inyección de capital externo para poder sobrevivir en el clima de negocios imperante.

Normalmente, la sociedad de capital de riesgo no participa en la gestión diaria de la empresa comercial en la cual invierte, salvo en el caso que surjan inconvenientes que afecten el cumplimiento de las obligaciones. Sin embargo, en ciertas ocasiones implementan estipulaciones destinadas a resguardar su patrimonio invertido, las posibilidades de nuevos negocios u otras decisiones de cierta envergadura que permitan el impulso o crecimiento de la empresa.



La sociedad de capital de riesgo mantiene la perspectiva de obtención de una rentabilidad a medio plazo, esto de conformidad con la participación que invierte en la empresa mercantil, estableciendo un plazo máximo para la venta de sus acciones o participaciones, de manera que al final de su participación desaparezca de la composición social de la empresa. Esta venta se suele hacer de forma progresiva y es fundamentalmente la propia empresa quien tiene el derecho preferente de adquisición de dichas acciones o participación.

c) P2P lending

El p2p o per to per, es un fenómeno económico de reciente surgimiento en Estados Unidos de América y Alemania, es una consecuencia de la capacidad de comunicación y contacto proporcionada por Internet; la filosofía de los préstamos persona a persona, como son denominados, consiste fundamentalmente en la posibilidad de poner en contacto a personas con recursos financieros excedentes que rentabilizar o invierten su capital, con otras personas que requieren financiamiento; eliminando con ello, a los intermediarios financieros y sustituyéndolos por una entidad que gestiona una página web en la cual se realiza el contacto, por lo tanto, se analiza la inversión, su riesgo y la rentabilidad esperada.

Este es un fenómeno que preocupa a las entidades bancarias, debido a que pueden llegar a ver mermado su negocio, por los márgenes de rentabilidad del inversor, los cuales se pueden incrementar y los costes de financiamiento se abaratan, debido a que se evita el costo de la intermediación financiera, es decir, la base del negocio bancario.



d) P2C lending

Esta alternativa a la financiación, nace como consecuencia de la evolución del préstamo persona a persona, el cual es conocido como peer to peer o bien como préstamo persona a compañía, en este caso, al tratarse de necesidades de financiación más elevadas, los inversores ponen a disposición de la compañía gestora de la página web, las cantidades dinerarias que están dispuestos a invertir y ésta crea un fondo financiero destinado a suministrar los valores económicos para el financiamiento de los proyectos de inversión.

e) P2P sociales

Este tipo de solución financiera es otra evolución de los préstamos P2P, con la cual se mantiene la filosofía del instrumento de financiación, sólo que el destino del capital otorgado en calidad de mutuo debe ser utilizada en la colaboración de proyectos de inversión realizados entre colectivos desfavorecidos.

f) Capital semilla

Este tipo de operaciones de inversión y financiación denominadas capital semilla son realizadas por entidades gestoras de fondos de capital de riesgo; se trata de inversiones en las que la aportación de recursos, es anterior al inicio de la actividad principal de la empresa que obtiene la financiación.



En este caso la empresa gestora está financiando la fabricación y promoción de un producto o servicio; es decir el diseño de un producto, la construcción de prototipos e incluso la realización de estudios de mercado previos al lanzamiento de un nuevo producto o servicio.

g) Start-Up o puesta en marcha

Esta solución de financiación se encuentra destinada a empresas que inician su actividad productiva y de distribución, la cual consiste en la participación de un porcentaje negociable por parte de las entidades de capital de riesgo en el accionariado de las empresas de reciente creación.

h) Capital concepto

Este tipo de préstamo es de contenido participativo, el cual es destinado a empresas de base tecnológica o de desarrollo tecnológico, esta operación se realiza a corto plazo y las ganancias obtenidas por la empresa son utilizadas para impulsar el crecimiento y desarrollo de la misma.

i) MBO/MBI

Estas operaciones de soluciones de financiación son realizadas por sociedades de capital de inversión, consistente en que una entidad apoya el proyecto de adquisición de una empresa.



Estas empresas se encuentran en funcionamiento por una participación en su **capital** accionario, la cual es adquirida por parte de ejecutivos o directivos pertenecientes a una sociedad mercantil que no tiene relación con la misma pero desean obtenerla para gestionarla, esto con el fin de obtener el manejo sustancial de las ganancias obtenidas por dicha empresa.

j) BIMBO

Esta es una operación de financiación que combina las características de las operaciones MBO/MBI, es decir, la entidad de capital de inversión financia la adquisición de una empresa en funcionamiento en representación de grupos de ejecutivos formados por personas que pertenecen a la empresa adquirida junto con directivos ajenos a ella, claro a cambio de una participación accionaria en la compañía adquirida.

k) Buy & Build o Build-Up

En este caso la inversión realizada por parte de una entidad financiera busca por parte de una sociedad mercantil, la adquisición de otras empresas competidoras, con el objetivo de crear un conglomerado empresarial y así maximizar el control del mercado de los bienes y servicios.



l) Capital de sustitución

Inversión realizada para sustituir a un grupo de accionistas de una sociedad mercantil, la cual consiste en una operación realizada por una entidad de capital de riesgo que en nombre propio o ayudando en financiamiento a nuevos accionistas, posibilita la sustitución de los cargos directivos y reorientar del servicio de la compañía. Esta operación financiera es habitual en los casos de sociedades familiares en las que es necesario el relevo generacional de los altos cargos.

2.5. Cuentas bancarias y almacenes de depósito

Las cuentas bancarias son contratos bancarios en los cuales las personas individuales o jurídicas ponen para su guarda y custodia valores dinerarios en sus diferentes formas a las entidades bancarias, quienes utilizan dichos recursos económicos para la promoción de servicios financieros propios de la actividad financiera. Dentro de la gran gama de cuentas que ponen a disposiciones de los usuarios de servicios financieros las entidades bancarias del país, están: cuenta de cheques, cuenta de ahorros, certificados de depósitos, cuenta de mercado monetario y cuenta de jubilación individual.

La cuenta de cheques, este tipo de cuenta bancaria ofrece fácil acceso al dinero del cuentahabiente para sus necesidades de transacciones diarias y le ayuda a proteger su dinero en efectivo; los clientes pueden usar una tarjeta de débito o cheques para realizar compras o pagar cuentas, las cuentas pueden tener diferentes opciones o paquetes para ayudarle a eximirse de ciertos cargos mensuales por servicio.



La cuenta de ahorros permite al cuentahabiente el acumular intereses sobre los fondos que ahorre para futuras necesidades, las tasas de interés pueden capitalizarse en forma diaria, semanal, mensual o anual; las cuentas de ahorros varían según los cargos mensuales por el servicio, así como las tasas de interés, el método utilizado para calcular los intereses y el depósito inicial mínimo.

Los certificados de depósito, le permiten al usuario de este tipo de cuenta bancaria, invertir el dinero a una tasa de interés fija durante un período predeterminado, este clase de servicio bancario tiene tasas de interés más altas que las cuentas de ahorros tradicionales, esto debido a que el dinero que es depositado, queda inmovilizado durante la vigencia del certificado, que puede variar de algunos meses a varios años; también son llamadas como cuentas de depósito a largo plazo.

La cuenta de mercado monetario es similar a las cuentas de ahorros, pero requieren que se mantengan un saldo más alto para evitar un cargo mensual, mientras que las cuentas de ahorros suelen tener una tasa de interés fija, este tipo de cuentas bancarias tienen tasas que varían de acuerdo con los mercados monetarios, pueden tener tasas de interés escalonadas, lo cual proporciona tasas más favorables sobre saldos más altos; algunas cuentas de mercado monetario también le permiten librar cheques contra sus fondos, pero de manera más limitada.

Las cuentas de jubilación individual, le permiten ahorrar en forma independiente para su jubilación.



Estas cuentas vienen en dos tipos, tradicional la cual permite deducciones de impuestos; y Roth, la cual es muy popular porque los fondos depositados permiten al jubilado retirarse libre de impuestos.

Este tipo de cuentas bancarias son productos financieros implementados propiamente por una entidad bancaria, legalmente constituida por las leyes mercantiles y financieras de Guatemala; cuya finalidad principal es el resguardo de los recursos dinerarios de las personas guatemaltecas, tanto individuales como jurídicas, siendo utilizados dichos fondos dinerarios para la inversión por parte del banco.

Los almacenes generales de depósito son instituciones mercantiles cuyo objetivo principal es el almacenamiento, guarda, conservación, manejo, control, distribución o comercialización de los bienes y mercancías que se encomiendan a su custodia. El cliente de este tipo de organizaciones auxiliares crediticias deposita sus mercancías, a cambio de la expedición de un certificado de depósito y en su caso un bono de prenda, los cuales acreditan la propiedad de los bienes y la disponibilidad que tendrá el titular depositante sobre el bien.

La función principal de los almacenes generales de depósito es de guardar o conservar, manejar, controlar y distribuir o comercializar las mercancías que se encuentran bajo su custodia o que se encuentren en tránsito, amparados por certificados de depósito, así como, certificar la calidad y valor los bienes y mercancías depositados a su resguardo.



Así también, los almacenes generales de depósito pueden realizar procesos para la incorporación del valor agregado y la transformación, reparación y ensamblaje de mercancías a fin de aumentar su valor.

También deberá prestar el servicio de apoderado aduanal para el diferimiento de los impuestos derivados de la importación; dentro de las funciones de resguardo está la prestación de los servicios técnicos de salubridad de las mercaderías y el otorgamiento de financiamiento dando como garantía las mercaderías depositadas a su resguardo y conservación.

El certificado de depósito es un documento crediticio o título de crédito expedido por los almacenes generales de depósito otorgado a favor del depositante de las mercaderías y representa dichas mercancías depositadas, este documento puede ser transmitido mediante el endoso y otorga al tenedor del mismo, el derecho de disponer de las mercancías amparadas en el título y exigir al almacén general de depósito a la entrega de los bienes y materias primas o el valor de las mismas. Por otra parte, el bono de prenda, es un documento anexo al certificado de depósito y sirve al comerciante para obtener los financiamientos con la garantía especificada sobre los bienes depositados.

2.6. Los seguros

Con el surgimiento de la nueva ley de seguros es de resaltar que existe un mayor control en este tipo de entidades que realizan los contratos de seguro, ya que por medio de estos contratos se supone la transferencia de los riesgos.



Con el fin de eliminar las consecuencias económicas de carácter negativo de los siniestros, mediante una prima que le abona la otra parte, con fin de resarcir el daño o cumplir con la prestación convenida ocurrida por el evento previsto; el contrato de seguro puede tener por objeto toda clase de riesgos si existe un interés asegurable, salvo la prohibición expresa de la ley, siendo de incendio, de las cosechas, duración de la vida de uno o más individuos, en el mar, de la transportación de bienes y mercancías por aire o tierra.

Las aseguradora se constituye como una sociedades anónimas, cuyo objeto exclusivo es el aseguramiento de valores, personas o mercancías para su protección en contra de cualquier riesgo, cuya duración es de tiempo indefinido, con domicilio debe estar en la República de Guatemala y deben estar autorizadas por la Junta Monetaria, dicho dictamen debe ser presentado ante el Registro Mercantil General de la República, ello con el propósito de inscribir la sociedad anónima de seguros; la vigilancia de las operaciones financieras que realice dicha entidad mercantil está a cargo de la Superintendencia de Bancos.

2.7. Préstamo, póliza de crédito y microcrédito

El préstamo es una operación financiera que se formaliza en un contrato por medio de la cual una entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad determinada de dinero, para que lo devuelva en un lapso estipulado y a cambio de un precio pactado en forma de interés.



Además del tipo de interés, en el contrato se debe de incorporar otros costes a cargo también del cliente, así como, las comisiones y otros gastos, que también debe de tenerse en cuenta a la hora de ponderar un préstamo u otro.

Según las garantías que la entidad financiera solicita al cliente para reducir su riesgo al préstamo dinerario; esta garantía depende primordialmente del tipo de préstamo que el cliente éste solicitando, esto quiere decir que si el préstamo es personal, la garantía que solicita la entidad financiera es fiduciaria; por contrario si el préstamo es hipotecario, la garantía en este caso, es de un bien inmueble dado en garantía de hipoteca; y si el préstamo fuera prendario, la garantía exigida por la entidad financiera sería de un bien mueble como garantía de prenda.

Mediante la póliza de crédito una entidad financiera pone a disposición del cliente un importe pactado del cual se podrá disponer parcial o totalmente para cubrir las necesidades de efectivo durante un periodo de tiempo fijado, generalmente un año. El crédito comparte ciertas características similares con el préstamo, las cuales son negociables también.

La línea de crédito, confiere la posibilidad a la empresa de tener cubiertos los posibles desfases de liquidez en el mismo instante en que se producen, pudiendo disponer de la cantidad estrictamente necesaria en cada momento, así como devolver total o parcialmente el monto de lo requerido.



El microcrédito es un producto financiero destinado a personas individuales a las que les resulta difícil acceder a otro tipo de financiación, debido a que la situación social y laboral no tienen el respaldo de las garantías y avales que las empresas mercantiles poseen, esto con la finalidad de crear microempresas o generar proyectos de autoempleo; este tipo de producto financiero es otorgado, no solo por entidades financieras, sino que también, por asociaciones, fundaciones o cooperativas, con los cuales se incentiva la formación de capital.

Las personas individuales o jurídicas que poseen la posibilidad de acceder este tipo de producto financiero a igualdad de necesidades de financiación, gozan de considerables ventajas con respecto a los demás productos disponibles en el mercado financiero.

2.8. Leasing financiero

El leasing financiero, es un contrato de arrendamiento financiero de un bien con opción a compra del mismo, al vencimiento del plazo pactado; la entidad financiera adquiere el bien que solicita el cliente y le cede su uso por un plazo determinado, pagando por ello una cuota de manera periódica a dicha entidad arrendadora en calidad de alquiler.

Hay que hacer una distinción exacta entre el leasing financiero y el leasing operativo, en el primero, la entidad financiera es propietaria del bien dado en arrendamiento; mientras en el segundo, el propietario es el fabricante; la duración del contrato se encuentra ligada con la vida útil del equipo adquirido.



Una de las principales características del leasing financiero es que a la finalización del contrato, la empresa usuaria puede optar a la devolución del bien o en seguir utilizándolo a un precio reducido, o bien, en la adquisición en propiedad mediante la cancelación de un valor residual.

Este tipo de contrato mercantil, es una opción ventajosa para la financiación de equipamiento o inmuebles, debido a que la empresa financiada no desembolsa en el momento de la adquisición la totalidad del valor del bien; además, la duración del contrato puede ser adaptada al periodo de vida útil del equipo adquirido y puede ser corregido, el cual permite a la empresa la sustitución del dispositivo arrendado por otros más modernos antes de la expiración del plazo del contrato.

En referencia a la financiación mediante préstamos, el leasing es una operación financiera mucho más onerosa, pero su rapidez en su procedimiento de tramitación y exigibilidad de menos garantías por parte de la entidad arrendadora, lo hace muy atractivo para la adquisición de equipos e inmuebles.

2.9. Renting

Este producto financiero, es un contrato mercantil a través del cual se arrendan mobiliario, maquinaria, vehículos, sistemas informáticos; su principal distintivo es que la propiedad del equipo la tiene la entidad financiera, quien ha adquirido el bien y cede su uso al usuario a cambio de una retribución dineraria denominada renta o cuota de alquiler.



Este contrato se encuentra sujeto a un plazo de características medias, es decir a plazo de dos a cinco años aproximadamente, esto atendiendo a la evolución tecnológica del equipamiento arrendado.

La cesión del equipo lleva consigo los gastos asociados al funcionamiento, reparación y mantenimiento, seguro y sustitución inclusive, solo de ser necesario, al igual que en el contrato de leasing, le permite al usuario la adquisición del equipamiento dado en arrendamiento, con una reducción considerable al valor nominal del mismo, esto debido al uso progresivo realizado al mismo, aunque normalmente, se devuelve el equipo a la entidad financiera o es sustituido por otro moderno.

La finalidad principal del contrato de renting es proporcionarle a las nuevas empresas o sociedad en formación, la capacidad de adquisición de equipos modernos, altamente tecnológicos para que puedan entrar en el mercado y competir; y es recomendable este tipo de producto financiero, en el momento en que la compañía vea afectada su liquidez al momento de adquirir, instalar o renovar el equipamiento necesario para su funcionamiento.

Económicamente, le permite a la empresa usuaria, la adquisición del equipamiento moderno sin tener que efectuar una inversión elevada, al tiempo de asegurar el perfecto funcionamiento y adaptabilidad de la evolución de la tecnología moderna, eliminando con ello los costos a reparación, mantenimiento y seguros.



Contablemente, el equipo adquirido por medio de renting no se adhiere al mobiliario de la empresa usuaria, por lo que no se refleja su existencia en el balance general de la sociedad, formando parte de los gastos generales de alquiler de la compañía.

El contrato de renting le confiere a la empresa usuaria el uso, goce y disfrute de los equipos tecnológicos arrendados, siendo responsabilidad de la entidad financiera asumir los costos de obsolescencia o fallos técnicos, siendo esta una de las principales diferencias con otros mecanismos de financiamiento de corto y mediano plazo.

Con referencia al contrato de leasing, el renting es más beneficioso y recomendable para la adquisición de equipamiento tecnológico cuyo ciclo de vida es relativamente rápido, con el cual se puede efectuar una mejor competitividad en el mercado con el desarrollo de las labores propias de la empresa usuaria, proveyendo al público en general productos de mejor calidad a menor costo.

2.10. Factoring

El factoring es una operación mercantil por medio de la cual una empresa, denominada cedente, realiza una cesión financiera de la cartera de cuentas de cobro por ventas a crédito a una tercera persona, ya sea individual o jurídica, o entidad bancaria, denominada factor, quien realiza las operaciones y gestiones de cobro y recobro en el tiempo que asume los riesgos por insolvencia y adelanta los importes de las facturas a la empresa que lo ha contratado; de esta manera, la empresa está adelantando sus cobros y recibiendo financiamiento.



Por medio del factoring, la empresa mercantil recibe entre un 80% y un 90% de las cuentas por cobrar por las ventas efectuadas al crédito, así como, de los títulos valores que ésta posea, con la finalidad de evitar la insolvencia de los deudores, éstos últimos tienen la obligación de efectuar la cancelación de lo debido al factor; con esta operación financiera, se reducen los riesgos económicos para la empresa concernientes al cobro de las facturas al crédito, eliminado con ello el trabajo burocrático de gestión de recaudación.

Adquiere mucha importancia para aquellas empresas mercantiles que poseen limitado número de clientes, con lo cual se supone una elevada concentración de riesgos por insolvencia; la mayor parte de las entidades financieras ponen a disposición servicios destinados a empresas de cesión de créditos comerciales.

2.11. Confirming

Por confirming es una operación financiera por medio de la cual, la empresa denominada confirmadora, se hace cargo de la cancelación de las facturas y títulos de crédito, que la empresa cliente tienen pendiente de pago a sus respectivos proveedores, condicionado a cuando el vencimiento de dicho desembolso se encuentre suficientemente diferido en el tiempo y la solvencia de la empresa cliente sea elevada. Bajo dicha condición la empresa confirmadora puede efectuar la cancelación de toda deuda proveniente de las facturas de los proveedores, previo el descuento de la comisión respectiva sobre el volumen total de la factura adelantada, de tal manera los proveedores adquieren liquidez.



Este producto financiero le confiere ciertas ventajas, tanto a la empresa cliente como al proveedor; al cliente, le permite mejorar el sistema de pagos, puesto que sólo se realiza un pago por cada vencimiento pactado con la empresa confirmadora, eliminando con ello las tareas administrativas de gestión de pagos; para el proveedor, le confiere mayor agilidad en la gestión de facturas emitidas, recibiendo notas de confirmación con el detalle de las facturas emitidas, además, de obtener financiamiento al recibir una factura confirmada.

2.12. Anticipo de factura y descuento comercial

El anticipo de facturas es una práctica financiera cuya base es la confianza entre la entidad bancaria y la empresa cliente, la empresa le presente al banco una factura emitida a un cliente con una fecha de vencimiento futura, para que la organización bancaria adelante el importe de la mencionada factura; en la fecha de vencimiento, la empresa recibe el pago del cliente, quien tiene la obligación de restituir el importe de la factura a la entidad financiera.

En este tipo de operación financiera no es exigible ninguna garantía, debido a que se encuentra basada en la confianza entre el banco y el cliente bancario; una característica principal, es que la entidad bancaria recibe una comisión calculada como un porcentaje del importe adelantado o bien ésta descuenta el porcentaje del valor de la factura pagada por adelantado.

Este producto financiero posee como principal ventaja la rapidez en la negociación, ya que es de conocimiento de la entidad bancaria, la solidez, liquidez y capacidad de pago de la empresa y de los titulares de las facturas canceladas por anticipado; además que proporciona un bajo costo de manejo y riesgos de cobro y pago.

Por su parte, el descuento comercial es una operación financiera, articulada a través de una póliza de descuento, por la cual una entidad financiera, anticipa a sus clientes el valor de todos los efectos comerciales y crediticios que han recibido de terceros como pago al momento de la realización de cualquier negociación comercial; siendo esta una de las formas más habituales en que las pequeñas y medianas empresas obtienen financiamiento a corto plazo.

En la operación de descuento comercial, se pueden distinguir dos modalidades; siendo la primera la denominada como descuento simple, en la cual se negocia con títulos de crédito de manera individual; la segunda llamada como línea de descuento, cuando la operación se formaliza por medio de un contrato y el descuento se efectúa con la mayor parte de los efectos generados y de forma habitual.

El descuento comercial es un mecanismo fundamental, a través del cual se financia el capital circulante de las empresas mercantiles con lo cual se evita la espera a la fecha del vencimiento de los efectos crediticios para obtener el importe por los servicios prestados o por las ventas realizadas. Con ello, se genera que las empresas tengan liquidez inmediata, mejorando el flujo de caja dentro de la empresa.



2.13. Fianza y aval

La fianza o pignoración, consiste en una operación financiera de garantía, por medio de la cual se entrega a la entidad financiera los bienes, derechos o capital de la empresa, para vincularlos a una operación financiera para garantizar la cancelación de la deuda contraída.

Con respecto a otras medidas de garantía la fianza o pignoración, refiere un coste menor respecto a la tasación, notaría y registro, dado a que en determinadas operaciones financieras los acreedores prefieren garantías mobiliarias que inmobiliarias, por la facilidad de ejecución en caso de incumplimiento de la obligación de pago.

El aval financiero es una operación a través de la cual una tercera persona (individual o jurídica), una entidad financiera o un ente estatal, denominado avalista, garantiza el cumplimiento de las obligaciones de pago de la empresa, denominado avalado, quien ha solicitado una operación crediticia; con ello, se facilita el financiamiento a la empresa con problemas de garantía de largo plazo.

2.14. Ayudas y subvenciones

Por subvención se entiende como una contribución financiera o transferencia de fondos procedente del Gobierno, de una institución estatal o de una organización internacional, estructurada en un programa público de asistencia, apoyo o auxilio, el cual tiene como



destino el otorgar los fondos económicos al sector privado, sin obligación ulterior de devolución del capital entregado o bien por el pago de un valor muy bajo comparado con otras fuentes de financiación o de productos financieros. Las ayudas, son beneficios fiscales otorgados por el Estado a los pequeños y medianos empresarios dedicados a determinadas actividades comerciales, industriales o mercantiles.

La principal característica de las ayudas y subvenciones es el traslado de fondos públicos de las entidades estatales, del mismo Estado o de organizaciones internacionales hacia las empresas, ya sea por transferencia directa de capital o por la formulación de beneficios financieros y fiscales que reducen los costos empresariales, al no tener la obligación por parte del sector privado de los fondos transferidos o con una devolución a un coste bajo.

De manera lógica las empresas pueden beneficiarse de los programas de ayudas y subvenciones estatales para la obtención de financiamiento en condiciones inmejorables, incentivando con ello los proyectos de desarrollo estatal.



CAPÍTULO III

3. La supervisión financiera y la defensa de los derechos de los usuarios

Previo a realizar una conceptualización de la supervisión financiera y la defensa de los derechos de los usuarios en Guatemala, es necesario conocer al sistema financiero, el cual se puede decir que es el conjunto de instituciones estatales y privadas que participan en la intermediación financiera, cuya función principal es la movilización de los recursos financieros de las unidades ahorrantes a unidades deficitarias o bien a las personas, individuales o jurídicas, que requieren de recursos adicionales.

El sistema financiero es necesario para el funcionamiento y crecimiento de la economía cuya finalidad es la creación, intercambio y transferencia de activos y pasivos financieros, producidos por los productos y servicios demandados por la población en general; en virtud de las actividades realizadas y la vital importancia dentro del sistema económico de Guatemala, estas relaciones financieras se encuentran supervisadas, es a través de la supervisión financiera que se logra.

La supervisión financiera es la base en la cual se regulan cada una de las actividades crediticias del país, sin ella no se podría concebir la seguridad jurídica de las relaciones financieras, las cuales se encuentran basadas en la confianza, debido a la fragilidad de la confianza en las relaciones financieras y que pueden ser usadas para la consecución de hechos criminales, es por ello, que se deben de vigilar y supervisar las mismas, para evitar el abuso de la confianza puesta en las relaciones financieras.



3.1. La supervisión financiera

La seguridad financiera es una condición en la cual se establece una estabilidad de las relaciones financieras, las cuales proporcionan a la economía la creación de puestos de trabajo, así como la formulación de créditos y financiamiento para lograr el crecimiento y desarrollo; con la existencia de una crisis financiera se pone de manifiesto las carencias en la supervisión financiera, la cual no pudo en su momento anticipar una evolución macro prudencial adversa, ni impedir la acumulación de riesgos excesivos dentro del sistema financiero y crediticio del país.

Con ello, se muestran las debilidades existentes dentro del sistema económico, sin embargo, dentro de toda crisis existe la oportunidad de crear y mejorar aquellas deficiencias con las cuales se lograría en un futuro anticipar o contrarrestar cualquier tipo de crisis financiera, con lo cual se recuperaría y aseguraría la estabilidad financiera.

La supervisión financiera se justifica de acuerdo a las fallencias existentes en las actividades comerciales y financieras y en la información desigual entre los demandantes y oferentes del mercado; estas fallas poseen consecuencias nefastas sobre la eficacia y tienen efectos nocivos para el desarrollo de la intermediación financiera; con el fin de ejercer un control sobre esas fallas, creando un esquema de supervisión y regulación basado en responsabilidades claras, las cuales brinden información veraz y oportuna.



Cabe mencionar que en la actualidad, el Congreso de los Estados Unidos de América, aprobó importantes y trascendentales modificaciones a las regulaciones financieras de dicho país, con lo cual se mejoran las redes de seguridad financiera a mediano plazo, en las cuales se otorga a las autoridades reguladoras de la actividad económica-financiera, encargadas de la supervisión con lo cual se refuerza la capacidad de vigilancia de grandes firmas, frenando la utilización de prácticas de alto riesgo con las cuales se colapsaría el sistema financiero, buscando con ello reforzar el capital y rescatar a los grandes bancos y promover la creación de una agencia especializada para la protección de los consumidores y usuarios de productos financieros, evitando con ello los abusos de la industria.

La regulación de la supervisión financiera a nivel internacional se encuentra enfatizada en la protección de riesgos de los grupos financieros bajo un control unificado, con lo cual se crean regulaciones administrativas dedicadas a evitar el síncope del sistema financiero, incentivando y promoviendo la protección y resguardo de los capitales de ahorro y de crecimiento económico, en especial, en las relaciones dependientes entre las entidades bancarias y los negocios subyacentes.

El sistema financiero como ya se dijo, juega un rol de gran importancia dentro de la economía, siendo que los intermediarios financieros son los encargados de la administración de los recursos dinerarios, asignados a las secciones con mayor rentabilidad y productividad; además que los bancos generan un resultado tangible en la distribución de los ingresos y en la reducción de la pobreza, debido al aceleramiento del desarrollo económico se denota un mejoramiento sustentable del nivel de vida.



Dada la importancia del sistema financiero resulta de gran importancia que se cuente con una supervisión eficiente, la cual permita garantizar la continuidad del mismo en beneficio de la colectividad en busca del desarrollo económico, mejorando el nivel de vida de cada uno de los habitantes de la sociedad.

En síntesis, la supervisión financiera es una serie de restricciones, normativas y regulaciones cuyo objetivo primordial es mantener la integridad del sistema financiero a través de una entidad gubernamental, o en el caso del Reino Unido por una institución privada.

Dentro del marco de la supervisión financiera, es necesaria la intervención más explícita en la regulación financiera y en la vigilancia de las actividades financieras de la Banca Central, en consideración del rol de prestamista que realiza en última instancia; resulta que dentro de un sistema de supervisión financiera, la Banca Central debe ser responsable de las actividades de vigilancia en aquellas instituciones de importancia, dándole seguimiento a las interconexiones de las grandes entidades bancarias, con lo que permitiría al Banco de Guatemala, actuar con mayor rapidez en las situaciones que pudieran derivar en una crisis financiera, evitando con ello un riesgo sistemático en el sistema financiero.

La participación más activa de la Banca Central en la supervisión de las entidades financieras no se encuentra exenta de cuestionamientos, pues puede resultar contrapuesta a la responsabilidad básica de implementar una política monetaria, crediticia y cambiaria ligada al control de la inflación.



Un tema de gran relevancia para la mitigación de riesgos financieros es la necesidad de fortalecimiento de los capitales propios de las entidades que conforman el sistema financiero del país, siendo este, un cimiento en la determinación de una solidez económica y financiera, al requerirles a las entidades financieras más aportes de capital en el Fondo de Protección, establecer limitaciones en la capacidad apalancamiento y aplicar de manera rigurosa a la valoración de las carteras de préstamos e inversión, procurando obtener una mayor provisión disponible en dichas carteras financieras.

En virtud de la actual crisis económica internacional, los bancos y demás instituciones financieras que conforman el sistema financiero están saliendo librados de sus efectos, a pesar del deterioro de los índices de morosidad y rentabilidad, con lo que se ha mantenido la solidez de las entidades y fortaleciendo con ello los esquemas de seguimiento para poder afrontar de manera oportuna cualquier indicio de situaciones riesgosas que pudieran tener repercusiones en el sistema financiero.

De conformidad con el Artículo 5 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la adquisición de vivienda familiar, los grupos financieros y las empresas que conforman estos últimos y las oficinas de representación de bancos extranjeros se regirán, en su orden por sus leyes específicas, por la ya mencionada ley, por las disposiciones emanadas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria, la Ley de Supervisión Financiera y cualesquiera otra disposición legal aplicable a este tipo de organizaciones financieras.



Los grupos financieros son conglomerados de entidades financieras y están conformados por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, reaseguradores, afianzadoras, reafianzadoras, empresas especializadas en la emisión de tarjetas de crédito, empresas dedicadas al leasing financiero, factoraje financiero, casas de bolsa, entidades off-shore y otras que califique como tales la Junta Monetaria.

a) Junta Monetaria

La Junta Monetaria, es la entidad estatal encargada de ejercer la dirección suprema del Banco de Guatemala, se integra con el Presidente del Banco de Guatemala, el cual es nombrado por el Presidente de la República de Guatemala; el Ministro de Finanzas Públicas, el Ministro de Economía, el Ministro de Agricultura, Ganadería y Alimentación; un miembro electo por el Congreso de la República de Guatemala; un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura; un miembro electo los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados; y un miembro electo por el Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Es el ente encargado de determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, velando por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, creando para ello la reglamentación adecuada de los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, también reglamenta la cámara de compensación bancaria.



Dicha Junta realiza la política de inversiones de las reservas monetarias internacionales y establece las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco de Guatemala emitiendo para ello las disposiciones, normas e instrumentos legales necesarias para lograr cada uno de sus atribuciones; así mismo, autoriza la conformación de los grupos financieros en Guatemala, previo dictamen favorable de la Superintendencia de Bancos.

b) Banco de Guatemala

El Banco de Guatemala, como Banco Central de la República de Guatemala, es una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, dotado de plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuyo objetivo fundamental es contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones favorables para el desarrollo organizado de la economía del país, propiciando las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad general de precios.

Además, es el único emisor de la moneda nacional, así como procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario y el buen funcionamiento del sistema de pagos, mediante la utilización de los instrumentos legales adecuados para tal atribución, recibe en calidad de depósito los encajes bancarios y los depósitos legales y administra las reservas monetarias internacionales de acuerdo con los lineamientos dictados por la Junta Monetaria.



c) Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos es un órgano de la Banca Central eminentemente técnico, el cual se encuentra organizado conforme a la Ley de Supervisión Financiera, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria, ejerciendo la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, los bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, afianzadoras, reafianzadoras, aseguradoras, reaseguradoras, almacenes generales de depósito, casas de cambio, casas de bolsa, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y demás entidades que otras leyes internas dispongan.

La superintendencia tiene plena capacidad para la adquisición de derechos y contraer obligación, gozando de independencia funcional para el cumplimiento de sus fines y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a la liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

Es el objetivo principal de la Superintendencia de Bancos realizar la supervisión, vigilancia e inspección de las entidades contenidas en el Artículo primero de la Ley de Supervisión Financiera, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones emitidas por la Junta Monetaria aplicables, así como, la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas en dichas actividades financieras.



d) Los bancos del sistema financiero

Los bancos son establecimientos de capital privado, público o mixto, autorizados por la Junta Monetaria, previo dictamen favorable de la Superintendencia de Bancos, para ejercer la actividad económica de intermediación financiera, obteniendo recursos dinerarios para destinarlos a fines de inversión y préstamo, organizados y constituidos en forma de sociedades anónimas.

De conformidad con el Artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, las entidades bancarias podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera, prestar los servicios siguientes:

1) Operaciones pasivas: Entre las operaciones pasivas que pueden efectuar los bancos están la recepción de depósitos monetarios, a plazo, de ahorro, crear y negociar bonos y pagarés (previo autorización de la junta monetaria), obtener financiamiento del Banco de Guatemala, obtener créditos de bancos nacionales e internacionales, crear y negociar obligaciones convertibles, obligaciones subordinadas y realizar operaciones de reporto como reportado.

2) Operaciones activas: Los bancos del sistema financiero de Guatemala pueden realizar: Otorgar créditos, realizar descuentos de documentos, otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito, conceder anticipos para la exportación de productos y mercancías, emitir y operar tarjetas de crédito, realizar arrendamiento financiero, factoraje financiero.



Además de invertir en títulos valores emitidos y garantizados por el Estado, por los bancos nacionales y extranjeros o entidades privadas (previa autorización de la Junta Monetaria), adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, constituir depósitos en otros bancos nacionales o internacionales y realizar operaciones de reporto como reportador.

3) Operaciones de confianza: Entre estas se encuentran: Crear y pagar por cuenta ajena, recibir depósitos con opción de inversiones financieras, comprar y vender títulos valores por cuenta ajena y servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

4) Pasivos contingentes: En este rubro de operaciones bancarias se tiene: otorgar garantías, prestar avales, otorgar fianzas y emitir o confirmar carta de crédito.

5) Servicios: Son servicios bancarios prestan los bancos: actuar como fiduciario, comprar y vender moneda extranjera (en efectivo o como documento), apertura de cartas de créditos, efectuar operaciones de cobranza, realizar transferencias de fondos y arrendar cajillas de seguridad.

Los bancos pueden realizar cualesquiera otras operaciones y prestar otros servicios de los que no se encuentran contenidos en el Artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, previa autorización de la Junta Monetaria y opinión favorable de la Superintendencia de Bancos, siempre que sean compatibles con la naturaleza del banco.



e) Sociedades financieras

Las sociedades financieras son entidades bancarias que actúan como intermediarios financieros especializados en operaciones de banca de inversión, promover la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo; invirtiendo los recursos dinerarios captados en estas empresas, en forma directa adquiriendo acciones o participaciones, en forma indirecta otorgándoles créditos para su organización, ampliación y desarrollo, modificación, transformación o fusión siempre que promuevan el desarrollo y diversificación de la producción.

Las sociedades financieras deben constituirse en forma de sociedades anónimas, desenvolviéndose en el desarrollo de sus actividades propias, objetivos, funciones y operaciones de conformidad con lo estipulado en la Ley de Sociedades Financieras Privadas y demás leyes ordinarias en materia financiera, así como, de las disposiciones e instrucciones emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos; para la constitución de estas sociedades financieras, se deben de llenar los mismos requisitos establecidos en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, y para su autorización deben de seguirse los mismos procedimientos prescritos para la conformación de los bancos.

Las sociedades financieras privadas pueden realizar las operaciones crediticias, cambiarias y financieras siguientes, siempre que promuevan el desarrollo y la diversidad de la producción nacional:



- 1) Llevar a cabo la organización, modificación, ampliación, transformación y fusión de empresas y sociedades.
- 2) Suscribir, adquirir, mantener en cartera y negociar acciones o participaciones en cualquiera de las empresas a que se refiere el inciso anterior, siempre que se trate de sociedades anónimas o de responsabilidades limitada.
- 3) Emitir por cuenta propia, títulos y valores que tengan por objeto captar recursos del público para financiar operaciones activas contempladas en la Ley de Sociedades Financieras Privadas; el plazo, tasa de interés, la clase del título o valor u otras características deben ser aprobadas por la Junta Monetaria.
- 4) Colocar obligaciones emitidas por terceros y prestar su garantía para el pago de capital e intereses; la Junta Monetaria señalará con carácter general las condiciones en que deben de prestarse esta clase de garantía.
- 5) Actuar como fiduciario, agente y representante común de obligacionistas.
- 6) Comprar, mantener en cartera, vender y en general operar con valores públicos y privados de la Comunidad Económica Centroamericana.
- 7) Otorgar créditos a mediano y largo plazo, así como, préstamos con garantía de documentos que provengan de operaciones de venta a plazos de bienes muebles, cuando se refieran a empresas que puedan ser financiadas por estas instituciones.
- 8) Otorgar créditos para la realización de estudios iniciales y básicos de proyectos cuya inversión de carácter productivo se efectúe en el territorio guatemalteco; así también, otorgar aceptaciones, endosar y avalar títulos de crédito.
- 9) Obtener, con la previa autorización de la Junta Monetaria de las condiciones, estipulaciones y plazo, concesiones para el aprovechamiento de recursos



naturales, con el objeto de transferirlas a las empresas que para el efecto promuevan.

- 10) Financiar investigaciones científicas que contribuyan al desarrollo de nuevas actividades productivas y en su caso obtener las patentes respectivas, siendo la Junta Monetaria la encargada de fijar los límites máximos de inversión en esta clase de operaciones.
- 11) Realizar las demás operaciones financieras comprendidas dentro de la naturaleza y funciones que se señalan en el Artículo 1 de la Ley de Sociedades Financieras Privadas.

Esta clase de entidades financieras, cuentan con una serie de reglamentaciones específicas, no usuales para los bancos, con las cuales se realiza una vigilancia permanente de las actividades que ellas realizan; una de estas regulaciones es que la Junta Monetaria determinará el capital mínimo efectivamente pagado para la constitución de las mismas, así como deben de mantener en el Banco de Guatemala un depósito proporcional al monto de sus obligaciones que alcance por lo menos los montos mínimos que establezca la misma Junta Monetaria.

f) Casas de cambio

Las casas de cambio son entidades mercantiles constituidas bajo la forma de sociedad anónima y se dedican de manera exclusiva a realizar de forma habitual y profesional operaciones de compra, venta y cambio de divisas.



Incluyendo las que se llevan a cabo mediante la transferencia y transmisión de fondos con el público en general dentro del territorio guatemalteco. Se encuentran reguladas por la Ley de Libre Negociación de Divisas, además de las reglamentaciones dictadas por la Junta Monetaria de conformidad con las disposiciones de la política cambiaria nacional y las operaciones establecidas para el efecto.

g) Almacenes generales de depósito

Estas son entidades mercantiles privadas de carácter auxiliar de crédito, constituidas en forma de sociedad anónima, cuyo objeto principal es el depósito, conservación y custodia, el manejo y distribución, la compra y venta por cuenta ajena de mercancías o productos de origen nacional o extranjero y la emisión de títulos valores o de crédito, cuando así lo soliciten los interesados.

En cuanto a esos títulos valores, solamente los almacenes generales de depósito pueden emitir los certificados de depósito y bonos de prenda, los cuales son transferibles mediante el simple endoso. Los certificados de depósito son documentos acreditativos de la propiedad y depósito de las mercancías y productos, y están destinados a servir como instrumento de enajenación, transfiriendo a su adquiriente la propiedad de dichas mercancías o productos. Los bonos de prenda representan el contrato de préstamo con la consiguiente garantía de las mercancías o productos depositados, y confieren por sí mismo los derechos y privilegios de un crédito prendario.



Las operaciones realizadas por los almacenes generales de depósito pueden referirse sobre mercancías o productos individualmente especificados, como cuerpo cierto; sobre mercancías o productos genéricamente designados, siempre que sean de una calidad y tipo homogéneos de uso comercial; sobre mercancías o productos homogéneos depositados a granel en silos o recipientes espaciales, adecuados a la naturaleza misma de lo depositado; sobre mercancías o productos que se encuentren en proceso de transformación; y sobre mercancías o productos no recibidos aún en bodegas de almacenaje, pero que se encuentren en tránsito comprobado hacia ellas.

La legislación prevé que este tipo de entidades de comercio deben de tener un capital mínimo de constitución de doscientos cincuenta quetzales exactos y su constitución no se encuentra sujeta a autorización previa ni a otros trámites que no sean los legalmente aplicables a cualquier otra sociedad anónima; pero, para el inicio de sus operaciones se requiere del dictamen favorable de la Superintendencia de Bancos y autorización de la Junta Monetaria, quienes ejercerán la supervisión financiera de dichas operaciones.

h) Bolsas de comercio

Las bolsas de comercio son instituciones de derecho mercantil, las cuales poseen por objeto la prestación de servicios para facilitar las operaciones bursátiles; siendo los intervinientes en dichas entidades, los agentes de bolsa, quienes son personas jurídicas dedicadas a la intermediación financiera con valores, mercancías o contratos conforme a las disposiciones de la Ley del Mercado de Valores y Mercancías.



Las bolsas de comercio deben de dirigir su solicitud de operación al Registro del Mercado de Valores y Mercancías, previo a su constitución como sociedad anónima, la minuta del contrato de constitución y el proyecto de reglamentación interna, siendo el registro el encargado de calificar si la solicitud y la documentación adjunta e información proporcionada contiene todos los requisitos establecidos en la ley y dictaminar la resolución que autorice la constitución de la bolsa de comercio y aprobar el proyecto de escritura social a efecto de formalizarla como tal.

i) Empresas de seguro

Las empresas privadas de seguros son entidades de naturaleza mercantil, constituidas y organizadas como sociedades anónimas, cuyo objeto exclusivo es el funcionamiento como empresa de seguros, de reaseguros, o de ambas actividades; cuya duración será indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala; cuyo capital pagado debe ser aportado en moneda de curso legal, emitiendo únicamente acciones nominativas; de las utilidades de cada ejercicio deben destinarse un cinco por ciento para la constitución de una reserva legal de capital y los dividendos debe acordarse exclusivamente de beneficios justificados y realizados de conformidad con la técnica contable.

Para que una sociedad anónima pueda establecerse como una empresa de seguros, se debe de presentar una solicitud a la Superintendencia de Bancos, manifestando los ramos en los cuales desea operar y acompañando el proyecto de escritura social y de estatutos, la nómina de accionistas fundadores y promotores de la empresa.



La Superintendencia de Bancos antes de dar curso a la solicitud, debe establecer la seriedad, honorabilidad y responsabilidad de los socios fundadores y de los promotores de la empresa. Después de la comprobación anterior, se debe de efectuar el estudio de la solicitud y con dictamen favorable, elevar el expediente al Ministerio de Economía para su resolución final.

Para su operación, las empresas de seguros deben de formularle a la Superintendencia de Bancos las bases técnicas, tarifas, pólizas y demás documentos que se propongan utilizar en sus planes iniciales de seguros y convenios de reaseguro por ceder o por tomar.

j) Empresas afianzadoras

Este tipo de empresas mercantiles se comprometen, mediante el contrato de fianza, a responder por las obligaciones de otra persona, quien puede requerir una retribución, denominada prima, por este tipo de servicio y pedir del deudor que le garantice el resultado de la fianza.

k) Entidades off-shore.

Son conocidas también como entidades fuera de plaza, las cuales se dedican principalmente a la intermediación financiera y que se encuentran constituidas y registradas bajo las leyes de algún país extranjero y realizan sus actividades fuera de dicho país.



Para iniciar sus operaciones en Guatemala, estas entidades financieras deben de obtener dictamen favorable de la Superintendencia de Bancos y posterior a ello, la autorización de funcionamiento emitida por la Junta Monetaria, además, de declarar que forman parte de un grupo financiero debidamente constituido y autorizado en Guatemala y quedando sujeta a la supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos,

Así como, presentar toda la información que le sea requerida por las entidades supervisoras de la actividad financiera del país y del Banco de Guatemala, entre ellas la acreditación de la autorización emitida por las autoridades supervisoras del país de origen y que es supervisada por las mismas de conformidad con la estándares internacionales prudenciales y de requerimientos patrimoniales y de liquidez.

Otro requisito indispensable para la acreditación de las entidades off-shore es que la empresa controladora del grupo financiero a que formarán parte, se comprometa por escrito a cubrir las deficiencias patrimoniales de la entidad; y el compromiso por escrito a los inversionistas que los recursos depositados no se encuentran protegidos por el Fondo de Protección del Ahorro.

Las entidades fuera de plaza que no obtengan la autorización de funcionamiento o que estando autorizadas, infrinjan uno o más de los requisitos de dieron lugar a dicha autorización, estarán sujetas a que no pueden realizar intermediación financiera en Guatemala, en forma directa o indirecta, además de iniciarse un procedimiento penal en su contra por el delito de intermediación financiera.



Pudiendo revocarse por parte de la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, la autorización de funcionamiento de aquellas entidades off-shore que la posean.

3.2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una institución gubernamental, la cual depende directamente del Ministerio de Economía, gozando de plena independencia funcional y técnica, ejerciendo su competencia en todo el territorio de Guatemala, siendo la entidad responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y sus reglamentos, esto con el fin de ejercer la vigilancia por el respeto de los derechos de los consumidores y usuarios.

La Dirección nace a la vida jurídica del país con la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contenida en el Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, siendo que Guatemala adquirió el compromiso de la aplicación y cumplimiento de las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas.

En las cuales se manifiesta la obligación de los gobiernos de los países que forman parte de la organización para crear mecanismos jurídicos concretos que permitan una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.



La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario tiene su razón de ser por la ineficacia del sistema económico por la dispersión de la legislación vigente y en muchas ocasiones resultó inoperante, contrario a los intereses de los consumidores y no respondiendo a las características de una economía moderna, abierta y dinámica por lo que se hizo necesario disponer de la creación de un ordenamiento jurídico que busque el desarrollo y la promoción efectiva de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores de bienes y servicios.

Es por ello que el Congreso de la República de Guatemala mediante la promulgación del Decreto 06-2003, fundamentado en lo establecido en el Artículo 119 literal i) de la Constitución de la República de Guatemala, estableció un nuevo marco legal que permitiera la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar con ello la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de la población guatemalteca.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe poner en conocimiento de todos los consumidores y usuarios su derechos, así como, dotarlos de las herramientas jurídicas para que puedan ejercerlos, implementando para ello mecanismos enfocados a instruir e informar a los guatemaltecos sobre los derechos que les asisten al momento de consumir un producto o hacer uso de algún servicio.



Sin embargo, la dirección no cuenta con las facultades de fiscalizar los precios, debido a que en una economía de mercado libre, los precios se encuentran establecidos por medio de la libre oferta y demanda; pero sobre todo la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no puede intervenir en la prestación de los servicios públicos (energía eléctrica, agua potable, telefonía, etc.) siendo que la Ley de Protección al Consumidor es de carácter supletorio, es decir, se debe asistir en primera instancia a las entidades específicas y si estos no resuelven la situación se puede acudir a ella.

El Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor, establece que son atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, las siguientes:

- 1) Velar el respeto de los derechos de los consumidores y/o usuarios, así como el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes, productos y servicios, siendo éste uno de los pilares fundamentales de la existencia de la dirección.
- 2) Aplicar las medidas necesarias que propicien la equidad de las relaciones entre proveedores y los consumidores o usuarios, manteniendo un clima de seguridad entre los mismos, con ello se permite la concordia entre las partes de la relación comercial.
- 3) Realizar la recopilación de la información que permita facilitar el conocimiento de las características propias de los productos, bienes y servicios a los consumidores o usuarios, facilitando su divulgación por los medios de comunicación.



- 4) Realizar los programas que permitan la difusión y capacitación de los consumidores y usuarios en sus derechos, permitiendo con ello la difusión de los derechos que poseen.
- 5) Promover de una manera directa, los programas educativos en materia de orientación al consumidor y/o usuario; así como, prestar la asesoría debida a cada uno de los miembros que intervienen en la relación de mercado de los productos, bienes y servicios.
- 6) Promover y realizar las investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios, las cuales permitirán el correcto entendimiento de las actuales necesidades de los consumidores y/o usuarios en las relaciones de mercado de los bienes, productos y servicios.
- 7) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, las normas reglamentaria en materia de derechos de los consumidores y/o usuarios, así como de las resoluciones que se dicten como consecuencia de una denuncia de violación a los derechos de estos últimos en defensa del interés general.
- 8) Establecer los procedimientos ágiles y conciliadores para la solución efectiva de los conflictos de los cuales tenga conocimiento.
- 9) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de la Ley de Protección al Consumidor.
- 10) Vigilar por que la oferta de productos y servicios se enmarquen en los principios que rigen la economía del mercado.
- 11) Velar por la observancia por parte de los proveedores de las disposiciones legales relacionadas con la reglamentación técnica y de calidad para la actividad



comercial y de salud, en coordinación con los entes administrativos especializados; así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.

- 12) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, cuando corresponda y publicar los resultados.
- 13) Promover y apoyar la constitución de organizaciones o asociaciones de consumidores y/o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría para la defensa de los derechos gremiales.
- 14) Llevar registro de las organizaciones de consumidores y/o usuarios y cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- 15) 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.
- 16) Representar los intereses de los consumidores y/o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan para la protección de los derechos inherentes a éstos.
- 17) Dictar las medidas administrativas pertinentes y adecuadas en los casos que se presuman errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor y/o usuario.
- 18) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias, facilitando con ello la descentralización de los servicios que presta esta institución gubernamental.



- 19) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos enmarcados en la Ley de Protección al Consumidor.
- 20) Llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- 21) Registrar de oficio los contratos de adhesión.



CAPÍTULO IV

4. Los derechos de los usuarios de servicios financieros

Los usuarios de servicios financieros son aquellas personas, individuales o colectivas, que utilizan los servicios prestados por una entidad financiera que forma parte del sistema financiero guatemalteco; estos servicios, como se anotó anteriormente, se refieren a cada una de las actividades de las sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio.

Tomando en cuenta también instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Junta Monetaria y de la Superintendencia de Bancos para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los usuarios.

Es de hacer notar que este tipo de derechos tienen un carácter de orden público y social, debido a que todos los habitantes de la República, son o pueden ser usuarios de los tipos de servicios financieros prestados por los bancos, sociedades financieras, empresas de seguro, de almacenaje, factoraje, afianzadoras, y otros más.



En Guatemala, la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios, se encuentra a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

La protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y los proveedores; sin embargo, de manera particular, con respecto a los servicios financieros, al no contar dentro de la legislación guatemalteca de una entidad estatal especializada en la defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros, le corresponde la misma a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Siendo esta Dirección la que debe encargarse de establecer la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios financieros, siendo obligación de esta institución pública la encargada de otorgarle a los usuarios de los servicios financieros, los elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las entidades que forman parte del sistema financiero guatemalteco.

Es deber de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor asesorar, promover, proteger y defender los derechos de los usuarios de los servicios financieros frente a las entidades financieras, a efecto de arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proporcionar equidad en las relaciones entre éstos, supervisándolas y regulándolas de conformidad con las leyes ordinarias y financieras de Guatemala, con la finalidad de procurar la protección de los intereses de los usuarios.



Por lo que debe de procurar el establecimiento de programas educativos, informativos y de otra índole en materia de cultura financiera, con el apoyo de las entidades supervisoras de las actividades financieras de Guatemala.

Entiéndase Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos, para darle a conocer a los usuarios de servicios financieros sus derechos.

Es de hacer notar que por las entidades financieras tienen la prohibición de utilizar la información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos, así como, de divulgar dicha información clientelar por contar con el beneficio del secreto bancario y financiero, salvo por orden judicial emanada por juez competente.

4.1. Defensa de los derechos de los usuarios financieros

En Guatemala, no se cuenta con un organismo estatal especializado en este tipo de defensa legal de derechos, sin embargo, de conformidad con lo establecido en la normativa jurídica vigente; la defensa, promoción, vigilancia y protección de los derechos inherentes a los usuarios de servicios financieros, le corresponde a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, quien tiene la facultad de brindar defensoría legal gratuita a los mismos, atendiendo a las bases y criterios generales de protección de derechos a los consumidores y usuarios.

La especialización en la defensa de los derechos de los usuarios es necesaria, ya que con la implementación de criterios de protección generales no implica una verdadera



defensa de los mismos, además, de no contar con un órgano administrativo **estatal** adecuado y técnico.

Uno de los mecanismos jurídicos primarios para ello, es dotar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de los mecanismos jurídicos especializados para promover la defensa de los derechos de los usuarios financieros de las posibles arbitrariedades cometidas por las entidades financieras de Guatemala; proveyéndole además del recurso humano y financiero para la consecución de tal atribución.

Debe de atender y resolver las consultas de los usuarios de servicios financieros resolviendo las reclamaciones y asuntos concernientes a la actividad financiera, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan administrativamente y jurisdiccionalmente con motivo de las operaciones o servicios.

Pero no solamente se debe de conferir a los usuarios la promoción y protección de sus derechos por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, si no también, dotar de las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre las entidades financieras y los usuarios.

No obstante, también debe de contar con la ayuda de las autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las entidades financieras y los usuarios, propiciando un sano desarrollo del sistema financiero guatemalteco, pudiendo emitir recomendaciones administrativas a las mismas para un mejor fortalecimiento de las relaciones financieras entabladas para con los usuarios.



4.2. Nuevas atribuciones en la defensa de los derechos de los usuarios financieros

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para concertar una verdadera defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros debe de contar una serie de regulaciones especializadas en la materia, las cuales propiciarían un cambio efectivo en las relaciones entre estos y las entidades financieras de Guatemala.

Entre las atribuciones que pudieran conferírsele a la Dirección de Atención y Asistencial al Consumidor están:

- a) **Atender y resolver las consultas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros le presenten en materia financiera.**
- b) **Llevar a cabo el procedimiento de conciliación entre el usuario o grupo de usuarios de servicios financieros y la entidad financiera apegados a las normativas y criterios de defensa de derechos de los consumidores y usuarios.**
- c) **Procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los usuarios de servicios financieros en las controversias entre éstos y las entidades financieras autorizadas en Guatemala, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios prestados y que hayan sido contratados por los usuarios.**
- d) **Ejercer la acción colectiva o asumir la representación colectiva de los usuarios de servicios financieros, cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos e intereses de una colectividad de usuarios financieros.**



- e) Promover y proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica de las relaciones entre los usuarios y las entidades financieras constituidas y autorizadas en Guatemala.
- f) Coadyuvar con la Junta Monetaria, la Superintendencia de Bancos y el Banco de Guatemala, para lograr una relación ecuánime entre los usuarios de servicios financieros y las entidades financieras del sistema financiero guatemalteco.
- g) Emitir recomendaciones a las autoridades estatales y locales de cada competencia territorial, a las entidades financieras y a las autoridades financieras de Guatemala sobre el mejoramiento de la relación entre las instituciones financieras y los usuarios de servicios financieros, en consonancia a la defensa y protección de los derechos de éstos últimos.
- h) Proporcionar información al usuario, relacionada con los servicios y productos que ofrecen las entidades financieras y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se le otorguen a los usuarios.
- i) Analizar y, en su caso, suspender la divulgación de la información que induzca a error, dirigida a los usuarios de servicios financieros, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general de protección y defensa de los derechos del consumidor y usuario.
- j) Revisar y ordenar modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por las entidades financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios.
- k) Informar al público sobre la situación de los servicios que presten las entidades financieras y sus niveles de atención al público, así como, de aquellas



instituciones que presenten niveles más altos de reclamaciones por parte de los usuarios de servicios financieros, calificándolas en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios.

- l) Solicitar la información y los reportes necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y arbitraje. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del usuario, faculta a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para exigir la información relativa.**
- m) Imponer las sanciones y las medidas de apremio que la Ley establece.**
- n) Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delito.**
- o) Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados a la materia. Así mismo, emitir las opiniones técnicas financieras para la resolución de las consultas efectuadas por los usuarios de servicios financieros.**
- p) Requerir a las entidades financieras que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar la ejecución de prácticas que lesionen los derechos de los usuarios de servicios financieros, así como, hacer públicos dichos requerimientos a la población guatemalteca.**
- q) Promover la innovación y mejoramiento de sistemas y procedimientos que faciliten a los usuarios de servicios financieros el acceso a los productos o servicios que presten las entidades financieras en mejores condiciones de mercado.**
- r) Informar a los usuarios de servicios financieros sobre las acciones u omisiones de las entidades financieras que afecten sus derechos, así como, la forma en que las mismas retribuyen o compensan a los usuarios.**



- s) **Ejercer la supervisión a las entidades financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros.**

4.3. Información a los usuarios de servicios financieros

Con el objeto de crear y fomentar entre los usuarios de servicios financieros una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe encargarse de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las entidades financieras guatemaltecas, así como, de los programas que se otorguen en beneficio de los usuarios.

A efectos de cumplir con dicho objetivo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor puede solicitarle a las entidades financieras, la información referente a las características generales de los distintos productos y servicios y tasas de interés, para llevar un registro sobre dicha información; al establecer un sistema centralizado de información financiera se permitiría un acceso a la información financiera con carácter pública.

Por lo que cualquier persona que se presume beneficiaria de algún seguro de vida, podría acudir a dicha entidad estatal, a solicitar la información que le permita saber si es beneficiaria de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.



Para la realización de lo anterior, es necesario que las entidades financieras proporcionen la información que le sea solicitada por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por lo que se deben de establecer términos, plazos de cumplimiento y sanciones en caso de incumplimiento.

4.4. Solución de conflictos

Al momento en que nace un conflicto entre un usuario o grupo de usuarios y una entidad financiera, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor actuará mediante denuncia presentada por el usuario agraviado o bien de oficio mediante el uso del libro de quejas, esto con el fin de que las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor sean debidamente sancionadas. Para la resolución de controversias surgidas entre las entidades financieras y los usuarios la Ley de Protección al Consumidor establece los procedimientos siguientes:

- 1) Arreglo directo conciliatorio entre las partes**
- 2) Arbitraje**
- 3) Procedimiento Administrativo**

4.4.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes

Si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, en la primera audiencia, esta se convertirá en audiencia de conciliación; el conciliador, nombrado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.



La misma Dirección buscará avenir a las partes proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación. Al establecerse un acuerdo entre las partes, el conciliador levantará un acta en donde se plasme el acuerdo de conciliación. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

4.4.2. Arbitraje

En la primera audiencia señalada por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor o en cualquier momento las partes, podrán someterse voluntariamente al arbitraje, el cual se formalizará de conformidad con la Ley de Arbitraje, contenida en el Decreto 67-95 del Congreso de la República, en lo concerniente a su trámite y demás cuestiones aplicables para la realización y sustanciación de cada una de las etapas procedimentales para resolver el conflicto nacido. Con ello se trata de crear fórmulas ecuanímes para que los conflictos nacidos entre los consumidores y usuarios y entidades financieras tengan una solución cordial.

4.4.3. Procedimiento administrativo

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor por medio del procedimiento administrativo queda facultada para imponer sanciones a los infractores de la Ley de Protección al Consumidor; este procedimiento se basa en los principios procesales de celeridad, oralidad, informalidad y publicidad.



El usuario agraviado debe de llenar el formulario que proporciona la entidad, en el cual expresa la queja, consignar sus datos personales y el lugar para recibir notificaciones, así como los datos de la entidad financiera contra quién se plantea la queja y la dirección donde puede ser notificado o bien la sucursal o agencia donde adquirió el bien o contrató el servicio.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe de notificar en forma personal a los interesados citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de incomparecencia por medio de procedimiento de notificación se aplicará a lo referente al caso de conformidad a lo establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo debe constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresada del lugar, forma, día y hora en que fue realizada la misma.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cita al presunto infractor y al usuario que presentó el reclamo, señalando día y hora para la audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que la queja fue presentada, para que las partes comparezcan con los elementos probatorios que fundamenten su posición; así mismo, para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto.

Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, buscará dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación entre las partes.



Si el infractor no comparece a la audiencia, o compareciendo a la misma mantiene que no desea conciliar o someterse al arbitraje la audiencia termina. Después de ello, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe de iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Para tal efecto, vuelve a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que este sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa; si el infractor no evacúa la audiencia la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía.

Posterior a la segunda audiencia, se abrirá a prueba el procedimiento por un plazo de diez días para que el infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo usarse todos los mecanismos probatorios establecidos en el Código Procesal Civil y Mercantil. En lo relativo a los medios de prueba científicos, solamente en los casos que sea necesario, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor puede contratar los servicios de un perito para que emita el dictamen correspondiente.

Concluido el procedimiento, se dicta resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en base a las pruebas recabadas, determinar si entidad financiera incurrió o no en infracción y la aplicación de la sanción respectiva en caso de infracción.



4.5. Impugnación de resoluciones

Las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor que pongan fin al procedimiento administrativo pueden ser impugnadas a través del recurso de revocatoria, de conformidad con la Ley de lo Contencioso-Administrativo.

El recurso de revocatoria denominado también como recurso de alzada, “es aquel en que resuelve un órgano superior un asunto en el que ha resuelto el órgano subordinado...en términos generales se trata de recursos administrativos que se plantean contra funcionarios intermedios, en los que resuelve un superior jerárquico del órgano administrativo, es recurso de alzada, porque el recurso necesariamente hay que elevarlo al superior jerárquico para que resuelva, sobre el fondo del expediente administrativo.”⁷

El Artículo 7 de la Ley de lo Contencioso Administrativo establece: “Procede el recurso de revocatoria en contra de las resoluciones dictadas por autoridad administrativa que tenga superior jerárquico dentro del mismo ministerio o entidad descentralizada o autónoma.” En el caso de las resoluciones administrativas emitidas por el Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor pueden ser recurridas ante el Ministro de Economía, para que resuelva el recurso planteado a su consideración de conformidad con la legislación ordinaria vigente aplicable.

El recurso debe de presentarse dentro del plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución administrativa que afecta los derechos de quién lo

⁷ Calderón Morales, Hugo Haroldo. **Derecho procesal administrativo**. Pág. 109



interpone, al Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, **quién** tiene cinco días hábiles para elevar el expediente al Ministro de Economía, si no es elevado el expediente, puede plantearse el recurso de amparo para que el expediente sea elevado al Ministro de Economía.

Elevado el expediente se decreta una audiencia a los interesados por cinco días hábiles, se le da audiencia al órgano asesor técnico o jurídico por cinco días y audiencia a la Procuraduría General de la Nación; recibido el expediente de la Procuraduría General de la Nación el Ministro de Economía puede:

- a) Practicar diligencias para mejor resolver por el plazo de diez días y terminado el plazo anterior resolver en quince días; o
- b) Resolver el recurso planteado en quince días; la resolución puede ser revocada, siendo favorable al particular, o bien confirmada, siendo desfavorable al particular agotando con ello la vía administrativa y abriendo la puerta al procedimiento contencioso administrativo.

En caso de que el expediente se encuentre en estado de resolver y no se dicte la resolución administrativa correspondiente se tienen dos opciones:

- 1) Se tiene por no resuelto el recurso planteado, quedando el Ministro de Economía ante el silencio administrativo agotando con ello la vía administrativa e iniciando el procedimiento contencioso-administrativo; o bien;



- 2) Plantear el recurso de amparo en contra del Ministro de Economía para que dicte la resolución administrativa correspondiente al recurso planteado, para agotar la vía administrativa y posteriormente si la resolución se confirma iniciar el procedimiento contencioso administrativo.

Al finalizarse la vía administrativa, se puede iniciar con el Proceso Contencioso-Administrativo, el cual es: “un medio de control privativo, que los particulares tienen, una vez agotada la vía administrativa, para oponerse a los actos o resoluciones de la administración pública, a través de una demanda, en la que someten a la decisión jurisdiccional sus pretensiones.”⁸

El ente encargado de llevar a cabo el procedimiento contencioso-administrativo es el Tribunal de lo Contencioso-Administrativo, cuya función es de contralor de la Juridicidad de la administración pública y teniendo como atribuciones para conocer en caso de contienda por actos o resoluciones de la administración y de las entidades descentralizadas y autónomas del Estado; así como, en los casos de controversias derivadas de contratos y concesiones administrativas.

Siendo que es competencia de este organismo jurisdiccional la ventilación de las cuestiones nacidas en los procesos administrativos y que generen conflicto entre los particulares y las instituciones de Estado; esto de conformidad con lo estipulado en el Artículo 221 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

⁸ *Ibíd.* Pág. 259.



El proceso contencioso-administrativo es un proceso de única instancia cuyo **único** recurso admisible en contra de la sentencia es el recurso de casación, esto al tenor del Artículo 221 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el Artículo 27 de la Ley de lo Contencioso-Administrativo.

4.6. Registro de prestadores de servicios financieros

Se debe de crear un registro de todas y cada una de las entidades financieras que operan en Guatemala, el cual se encuentre adscrito en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, con sujeción de las disposiciones generales propias del derecho registral.

Las autoridades financieras que tenga a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las entidades financieras, para la inscripción de las respectivas instituciones, tendrían dar aviso a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del otorgamiento de tales autorizaciones, dentro de un plazo razonable que no debiera exceder a treinta días hábiles siguientes a la fecha de dichas autorizaciones.

Así mismo, se pondría a conocimiento de la Dirección toda revocación de las autorizaciones emitidas, la fusión, escisión, transformación o liquidación de las entidades financieras; esto con el fin de establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

CONCLUSIONES



1. Dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco no existe una real defensa de los derechos de consumidores y usuarios debido a la no implementación de mecanismos de control y vigilancia desarrollados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, permitiendo con ello una mayor seguridad jurídica en las relaciones existentes entre los consumidores y/o usuarios y los proveedores de bienes, productos y servicios.
2. Con lo cambiante de las relaciones perfeccionadas en el desarrollo de las actividades financieras, no se han podido crear mecanismos más rígidos de control con los cuales se incentive la protección de los usuarios de servicios financieros.
3. Dentro del sistema financiero existen diferentes mecanismos de financiamiento con los cuales se le permite a los usuarios de los mismos, una serie de ventajas cómodas para lograr tal fin, sin embargo, al no contar con la información adecuada sobre los servicios financieros que prestan las entidades financieras se perjudica a los usuarios en sus derechos.
4. Dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco interno y vigente no existe una adecuada protección especializada de los derechos que poseen los usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades financieras, con lo cual no se garantiza la defensa de los mismos.



5. Actualmente la defensa de los usuarios de servicios financieros no cuentan con una protección preferente por parte de la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos, entidades que deben de cumplir con los lineamientos de seguridad jurídica en las actividades financieras de Guatemala.



RECOMENDACIONES

- 1. Debe de otorgársele a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por parte del Organismo Ejecutivo, los recursos económicos y humanos para la implementación de mecanismos de control y vigilancia para una efectiva protección de los derechos de los consumidores y usuarios en Guatemala.**
- 2. La Superintendencia de Bancos debe de ejercer mecanismos de control más efectivos y rígidos con los cuales se permitiría una positiva supervisión financiera de las entidades financieras que se encuentra autorizadas para operar dentro del sistema financiero guatemalteco, en especial de las entidades no reguladas.**
- 3. Las entidades financieras que conforman parte del sistema financiero de Guatemala, deben de contar con un sistema de información adecuado para facilitarle a los usuarios de sus servicios, los beneficios y riesgos de cada uno de los productos o servicios que prestan.**
- 4. El Congreso de la República de Guatemala debe de formular las reformas a la Ley de Protección al Consumidor con el propósito de incluir dentro de las atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios financieros frente a las posibles violaciones a sus derechos por parte de las entidades financieras.**



5. Deberán ser creados protocolos de seguridad o normas de naturaleza interna para que cada entidad que se dedique a la prestación de servicios financieros tenga un mayor control sobre el quehacer de los empleados que prestan sus servicios dentro de determinadas entidades financieras y lograr con estas acciones que los empleados no manipulen o utilicen la información con propósitos ajenos al giro normal.



BIBLIOGRAFÍA

- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho Administrativo I.** 6ª. ed. Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2003.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho Administrativo II.** 4ª. ed. Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2004.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho Procesal Administrativo.** 4ª. ed. Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2003.
- EDITORIAL SANTILLANA, S. A. DE C. V. **Diccionario Santillana.** 1ª. ed. 13ª. reimpresión. México, D. F.: Ed Santillana, 2013.
- ESTIGARRIBIA BIEBER, María Laura. **¿Quiénes son consumidores en la Argentina?** <http://eluniversitario.unne.edu.ar/2005/80/pagina/enfoques.htm> (03 de marzo de 2014).
- GARCÍA-PELAYO Y GROSS, Ramón. **Diccionario pequeño Larousse ilustrado.** México, D. F.: Ediciones Larousse, 1993.
- HERNÁNDEZ Andrade, Jorge Fidel. **Introducción a la Economía.** 8ª. ed. Guatemala: Editorial Mercurio, 2001.
- LÓPEZ DOMÍNGUEZ, Ignacio. **Entidades financieras.** <http://www.expansion.com/diccionario-economico/entidad-financiera.html> (05 de marzo de 2014)
- MANDEL, Ernest. **Tratado de Economía Marxista.** Traducido al español (del inglés) por Francisco Diez del Corral. T. I. 6ª. Edición. México: Serie Popular ERA, 1960.
- MARÍA, Eva. **Entidades financieras.** <https://www.google.com.gt/#q=entidades+financieras> (05 de marzo de 2014)
- MARX, Carlos. **Fundamentos de la Crítica de la Economía Política.** México: Colección 70, 1971.
- RICALDE, Luís. **Comportamiento del consumidor.** <http://etimologias.dechile.net/?consumir> (03 de marzo de 2014).
- VACHETTA, Marcelo. **El consumismo en tiempos de globalización.** <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/eco/consuglob.htm> (03 de marzo de 2014).



Legislación:

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

Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad, Decreto número 1-86 de la Asamblea Nacional Constituyente.

Declaración Universal de Derechos Humanos de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1948.

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

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

Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Ley número 107 del jefe de Gobierno de la República.

Ley de Arbitraje, Decreto número 67-95 del Congreso de la República.

Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto número 119-96 del Congreso de la República.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, del Congreso de la República de los Estados Unidos Mexicanos.